

20101392840

АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ НА РМ

Врз основа на член 17 став (1) точка ж), а во врска со членовите 33, 34, 35, 36, 37, 38 и 39 од Законот за електронските комуникации („Службен весник на Република Македонија“ бр. 13/2005, 14/2007, 55/2007, 98/2008 и 83/2010), директорот на Агенцијата за електронски комуникации, на ден 18.10.2010 година донесе

ПРАВИЛНИК ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УСЛУГИТЕ ОПФАТЕНИ СО УНИВЕРЗАЛНА УСЛУГА

1. ОПШТИ ОДРЕДБИ

Член 1

Со овој правилник се пропишува начинот и условите за обезбедување на услугите опфатени со универзалната услуга, барањата за квалитет на услугите опфатени со универзалната услуга, параметрите за квалитет и нивното мерење, висината на средствата за надоместување на реалните трошоци за вршење на услугите опфатени со универзална услуга како и методот за пресметување на реални трошоци и нематеријални поволности за обезбедување на услугите опфатени со универзалната услуга.

Член 2

(1) Услуги опфатени со универзалната услуга, а кои се предмет на уредување со овој правилник, во согласност со член 33 од Законот за електронските комуникации се:

- Пристап до јавни телефонски услуги на определена фиксна географска локација;
- Достапност на податоците од целосниот телефонски именик и од телефонската служба за информации;
- Обезбедување на разумен број на јавни телефонски говорници;
- Обезбедување на услови за еднаков пристап и употреба на јавните телефонски услуги од страна на крајни корисници со посебни потреби.

Член 3

Во овој правилник, покрај дефинициите од Законот за електронските комуникации се употребуваат и изрази кои го имаат следното значење:

1) давател на универзална услуга е оператор и/или давател на јавно достапни телефонски услуги, (освен за обезбедување на целосен телефонски именик и за обезбедување на телефонска служба за информации, кој не мора да биде оператор и/или давател на јавно достапни телефонски услуги) определен од страна на Агенцијата за електронски комуникации (во натамошниот текст: Агенција) во согласност со одредбите од Законот за електронските комуникации, за обезбедување една или повеќе услуги опфатени со универзалната услуга;

2) телефонски број е националниот број (NSN-National Significant Number) определен во важечкиот План за нумерација на јавните комуникациски мрежи и услуги на Република Македонија, кој може да биде географски или негеографски број;

3) телефонски именик е податочна база за телефонските претплатници на одреден оператор на јавна комуникациска мрежа и/или давател на јавни комуникациски услуги;

4) целосен телефонски именик е податочна база за телефонските претплатници на сите оператори на јавни комуникациски мрежи и/или даватели на јавни комуникациски услуги во Република Македонија (фиксни и мобилни);

5) телефонска служба за информации е јавно достапна телефонска услуга за обезбедување на информации од целосниот телефонски именик;

6) претплатничка линија е врска помеѓу мрежната завршна точка на страната на претплатникот и влезната точка на локална телефонска централа или оддалечен претплатнички степен на локална телефонска централа;

7) пријава на дефект е пријава за прекин или нарушен квалитет на услугата предизвикан од дефект во јавната електронска комуникациска мрежа на операторот или во друга јавна електронска комуникациска мрежа поврзана со таа мрежа, а која е примена од надлежната служба на давателот на универзална услуга за поврзување на крајниот корисник со јавна телефонска мрежа, но не се однесува на дефектите на претплатничката инсталација или претплатничката терминална опрема;

8) зачестеност на дефекти по претплатничка линија е процентуален однос помеѓу бројот на пријави на дефекти и просечниот број на претплатнички линии на соодветната јавна електронска комуникациска мрежа во одреден временски период;

9) неуспешен повик е повик на правилно избран број, доколку применетата технологија го обезбедува – после сигналот на слободно бирање, при кој повикувачот во рок од 30 секунди од моментот кога јавната електронска комуникациска мрежа ги има примено сите податоци за воспоставување на врска нема добиено сигнал на зафатеност, сигнал на звонење или сигнал на јавување;

10) зачестеност на неуспешни повици е процентуален однос помеѓу бројот на неуспешни повици и вкупниот број на сите повици во одреден временски период;

11) зачестеност на приговори за износот на сметката за извршена универзална услуга е процентуален однос помеѓу бројот на приговори за износот на сметката за извршената универзална услуга за поврзување на крајниот корисник со јавна телефонска мрежа и вкупниот број на сите издадени сметки за таа услуга;

12) удел на исправни јавни телефонски говорници е процентуален однос помеѓу бројот на јавни телефонски говорници во исправна работа и вкупниот број на сите поставени јавни телефонски говорници;

13) време на доцнење на сигналот за слободно бирање е времето кое ќе помине од моментот кога повикувачот ќе го затвори струјното коло на претплатничката линија до моментот на добивање на сигнал за слободно бирање;

14) време за одговор на лице-оператор е времето што поминува од моментот на прием на последната цифра на повикувачкиот број на надлежната служба на операторот на јавната телефонска мрежа до моментот на јавување на лицето-оператор;

15) време на одговор на телефонската служба за информации е времето што поминува од моментот на прием на последната цифра на повикувачкиот број на телефонската служба за информации до моментот на јавување на лицето задолжено за давање на информации од целосниот телефонски именик, односно до моментот на јавување на автоматскиот говорен систем;

16) време на отстранување на пријавен дефект е времето што поминува од моментот на приемот на пријавата за дефект до моментот на отстранување на дефектот, односно повторно воспоставување на непрекината телефонска услуга;

17) време на воспоставување на повик е време изразено во секунди со точност од една десетина секунда што поминува од моментот кога јавната телефонска мрежа ги примила сите податоци потребни за воспоставување на врска до моментот кога повикувачот ќе добие сигнал на зафатеност, сигнал на звонење или сигнал на јавување;

18) време на воспоставување на услугата е времето мерено во денови што поминува од денот на приемот на барање за одредена телефонска услуга во пишана или електронска форма до денот на приклучување на претплатничката терминална опрема на јавната телефонска мрежа со што се овозможува користење на бараната услуга;

19) обврска за обезбедување на универзална услуга е обврска што Агенцијата му ја наметнува на определените еден или повеќе даватели на универзална услуга, така да универзалната услуга се обезбедува на целата територија на Република Македонија;

20) нематеријални поволности од обезбедување на универзална услуга се поволности што давателот на универзална услуга ги стекнува заради зголемена препознатливост на неговиот трговски заштитен знак (лого на компанијата), присутноста на целата територија на државата и на тоа споредливо помалите трошоци што му се потребни за ширење на својата мрежа до нови корисници, животниот циклус на одделен корисник и маркетиншката предност заради пристапот до големата база на телефонски корисници. Нематеријалните поволности не можат непосредно да се измерат, но затоа повеќето можат да се оценат.

21) материјални поволности од обезбедување на универзална услуга се поволности што се мерливи и кои што давателот на универзална услуга ги стекнува на пример заради водењето на збирна сметка и збирна база на податоци.

2. ОПРЕДЕЛУВАЊЕ НА ДАВАТЕЛ НА УНИВЕРЗАЛНА УСЛУГА

Член 4

(1) Агенцијата може да определи еден или повеќе даватели на универзална услуга за обезбедување една или повеќе од услугите опфатени со универзалната услуга, а утврдени во член 2 од овој правилник, со цел да обезбеди овие услуги да бидат достапни на целата територија на Република Македонија. Давателот или давателите на универзална услуга може да обезбедуваат различни услуги и/или да покриваат различни делови од територијата на Република Македонија.

(2) За определување на даватели на универзална услуга, Агенцијата објавува јавен тендер. Пред да покрене постапка за објавување на јавен тендер, Агенцијата ќе упати јавен повик за изјавување на интерес за обезбедување една или повеќе услуги опфатени со универзалната услуга, а интересот треба да биде изјавен во рок кој не може да биде пократок од 30 дена од денот на објавувањето на јавниот повик.

Член 5

(1) Агенцијата ја спроведува постапката на јавен тендер со претквалификација со цел претходно да ја утврди економско-финансиската и техничката способност на пријавените кандидати и врз основа на утврдени критериуми да изврши избор на одреден број кандидати кои би биле подготвени и квалификувани со сигурност да ја обезбедуваат универзалната услуга.

(2) Критериумите за оценување врз основа на кои ќе се изврши избор на давател на универзална услуга, Агенцијата ги определува во Одлуката за објавување на јавен тендер и во тендерската документација, при што особено ќе ја има предвид:

- подготвеноста на кандидатот да ја обезбедува услугата опфатена со универзална услуга во определената област и

- висината на потрениите средства за обезбедување на услугата и соодветниот нето трошок за тоа обезбедување и соодветниот износ на надомест од фондот за универзална услуга што го бара кандидатот за да ја обезбедува услугата опфатена со универзалната услуга.

(3) За тендерската постапка за избор на давател на универзална услуга, вклучувајќи ги и критериумите за оценување на кандидатите, Агенцијата треба претходно да има добиено согласност од министерот надлежен за електронските комуникации.

Член 6

(1) Директорот на Агенцијата донесува одлука за објавување на јавен тендер со претквалификација за избор на давател на универзална услуга во рок од седум дена од истекот на рокот утврден во член 4 став (2) на овој правилник.

(2) Одлуката од став (1) на овој член особено содржи:

- услугите опфатени со универзалната услуга, а што ќе бидат предмет на јавниот тендер;

- документацијата што кандидатите треба да ја достават;

- критериумите за оценување;

- рок и начин на поднесување на понудите;

- место, време и лице за контакт од кои заинтересираните страни можат да ја добијат тендерската документација, цената на тендерската документација и начинот за плаќање на истата;

- рок во кој кандидатите ќе бидат известени за донесената одлука;

- рокот во кој ќе се склучи договор со определениот давател на универзална услуга.

(3) Одлуката од став (1) на овој член Агенцијата задолжително ја објавува во Службен весник на Република Македонија.

Член 7

(1) Јавниот тендер за определување на давател на универзална услуга се спроведува во две фази.

(2) Во првата фаза (претквалификација):

а) се објавува јавен повик до сите заинтересираните страни да достават барање за учество во постапката за определување на давател на универзална услуга;

б) се утврдува економско-финансиската и техничка способност на кандидатите кои имаат доставено барање за учество во постапката за определување на давател на универзална услуга;

в) се избираат способните кандидати кои можат да ја обезбедуваат универзалната услуга;

(3) Агенцијата одлучува за способноста на заинтересираните страни врз основа на доставената документација за економско-финансиската и техничката способност, при што ги применува принципите на објективност и недискриминација.

(4) Рокот за донесување на одлуката од став (3) на овој член не може да биде подолг од 2 (два) месеци од денот на доставување на барањата за учество.

(5) Во втората фаза Агенцијата упатува писмена покана, без јавно објавување, до сите избрани способни кандидати да достават понуди. Со писмената покана се доставува и тендерска документација.

(6) Рокот за доставување на понудите од став (5) на овој член не може да биде пократок од 30 дена од денот на испраќање на писмената покана.

(7) Одлуката за избор, односно за склучување на договор со определениот давател на универзална услуга, или одлуката за неизбор или за неуспех на јавниот тендер/поништување ја донесува директорот на Агенцијата во рок не подолг од 15 дена од денот определен за доставување на понудите.

(8) Директорот на Агенцијата ќе побара согласност од министерот надлежен за електронските комуникации, пред да ја донесе одлуката од став (7) на овој член.

(9) Агенцијата склучува договор со определениот давател на универзална услуга за период од пет години.

Член 8

(1) Доколку при постапката на јавен тендер не се изврши избор на давател на универзална услуга, Агенцијата може да донесе одлука со која ќе определи еден или повеќе даватели на универзална услуга. Агенцијата како давател на универзална може да го определи операторот со значителна пазарна моќ на јавни телефонски услуги на определена фиксна локација или операторот со најголем број на претплатници на јавни телефонски услуги на определена фиксна локација. При донесувањето на одлуката Агенцијата ќе ги примени принципите на ефективност, објективност и транспарентност.

(2) Со одлуката од ставот (1) на овој член, која треба да биде детално образложена, поблиску се одредуваат обврските што треба да ги исполни секој од давателите на универзална услуга, а особено во поглед на географската покриеност, како и за начинот и условите за обезбедување на универзалната услуга, а во согласност со одредбите на Законот за електронските комуникации и овој правилник.

(3) Агенцијата, пред да ја донесе одлуката од ставот (1) на овој член ќе побара од сите оператори на јавно достапни телефонски услуги да и достават податоци за покриеноста со електронската комуникациска мрежа, податоци за планираното зголемување на покриеноста, планираните понуди на услуги на пазарот, вклучувајќи ги и цените како и финансиските показатели за работењето на операторот, а со цел да се утврди можноста за обезбедување на услугите опфатени со универзалната услуга.

(4) Агенцијата ќе го склучи договорот со определениот давател на универзална услуга по претходно добиена согласност од министерот надлежен за електронските комуникации.

3. ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УСЛУГИТЕ ОПФАТЕНИ СО УНИВЕРЗАЛНАТА УСЛУГА

3.1. Пристап до јавни телефонски услуги на определена фиксна географска локација

Член 9

(1) Давателот на универзална услуга за обезбедување пристап до јавни телефонски услуги на определена фиксна географска локација треба на секој краен корисник, врз основа на негово разумно барање, да му обезбеди пристап до јавните телефонски услуги на определена фиксна географска локација, со што ќе му овозможи појдовни и дојдовни повици во локалниот, националниот и меѓународниот телефонски сообраќај, комуникации преку факсимил и пренос на податоци со брзина од минимум 9600 бит/с.

(2) Пристапот од став (1) на овој член се обезбедува преку јавна телефонска мрежа без разлика на видот на применетата технологија (мобилна, фиксна и сл).

(3) Давателот на универзална услуга од став (1) на овој член треба да обезбеди исправно и непречено функционирање на својата телефонска мрежа во согласност со одредбите на Законот за електронски комуникации, овој правилник и другите прописи донесени врз основа на закон.

(4) Давателот на универзална услуга од став (1) на овој член треба да обезбеди услугата да им биде достапна на корисниците непрекинато во текот на 24 часа, освен за период кога е можен прекин на напојување со електрична енергија на страна на претплатник и кога има штета од виша сила.

(5) Давателот на универзална услуга од став (1) на овој член треба да воспостави и одржува Служба за грижа за корисниците, во која спаѓаат:

- Служба за информации во врска со услугите; и
- Служба за пријава и отстранување на дефекти на претплатничка линија.

(6) Службата за грижа за корисниците од став (5) на овој член треба да им биде на располагање на крајните корисници 24 часа секој ден во неделата.

3.2. Целосен телефонски именик и телефонска служба за информации

3.2.1. Форма и содржина на целосниот телефонски именик

Член 10

(1) Давателот на универзална услуга за обезбедување целосен телефонски именик го обезбедува целосниот телефонски именик во печатена и/или електронска форма.

(2) Целосниот телефонски именик треба да содржи податоци особено за:

- телефонските претплатници кои се граѓански лица: име, презиме, евентуално титулар, адреса и телефонски број;

- телефонските претплатници што се правни или физички лица: назив, седиште, адреса на сите деловни единици (доколку ги има) со соодветните телефонски броеви.

(3) Правните или физичките лица што вршат дејност даваат податоци најмалку за еден телефонски број кој треба да биде објавен во целосниот телефонски именик.

(4) Целосниот телефонски именик обебеден во печатена форма освен податоците за телефонските претплатници може да содржи и комерцијални огласи.

Член 11

(1) Давателот на универзална услуга за обезбедување на целосен телефонски именик треба податоците за претплатниците на различни оператори и/или даватели на јавно достапни телефонски услуги да ги прикаже на идентичен и недискриминаторски начин во целосниот телефонски именик.

(2) Давателот на универзална услуга од став (1) на овој член треба да обезбеди целосниот телефонски именик да им биде достапен на сите корисници во соодветната печатена и/или електронска форма.

(3) Во целосниот телефонски именик кој е достапен во електронска форма промените на податоците за претплатниците се прикажуваат во рок не подолг од 24 часа од приемот на променетите податоци и истиот се ажурира постојано. Целосниот телефонски именик кој е достапен во печатена форма треба да се ажурира и објавува најмалку еднаш годишно.

(4) Податоците за претплатниците од целосниот телефонски именик треба да им бидат на располагање на сите даватели на телефонски именици, како и на телефонската служба за информации од целосниот телефонски именик, на транспарентен и недискриминаторски начин и по цени базирани на трошоци. Агенцијата на својата веб страна објавува податоци за давателите на телефонски именици како и за давателите на универзална услуга за обезбедување телефонска служба за информации од целосниот телефонски именик.

(5) Податоците за претплатниците од целосниот телефонски именик можат да бидат користени само за онаа намена за која претплатникот му дал писмена согласност на својот оператор или давател на јавно достапни телефонски услуги, како и во случаи утврдени со закон.

Член 12

(1) Операторите и/ или давателите на јавно достапни телефонски услуги, во согласност со начелата на непристрасност, недискриминација и по цени базирани на трошоци му ги доставуваат податоците за своите претплатници на давателот на универзална услуга за обезбедување на целосен телефонски именик.

(2) Давателот на универзална услуга за обезбедување на целосен телефонски именик во договор со сите оператори и/или даватели на јавно достапни телефонски услуги го утврдува образецот за доставување на податоци за претплатниците и истиот треба да содржи податоци особено за:

- телефонските претплатници кои се граѓански лица: име, презиме, евентуално титулар, адреса и телефонски број;

- телефонските претплатници што се правни или физички лица: назив, седиште, адреса на сите деловни единици (доколку ги има) со соодветните телефонски броеви;

- согласност, односно забрана од претплатникот неговите податоци или дел од податоците да бидат објавени во печатениот или електронски целосен телефонски именик или до тие податоци да може да се дојде преку телефонската служба за информации.

(3) Давателот на универзална услуга за обезбедување на целосен телефонски именик ја определува постапката, начинот, роковите и временската рамка кога операторите и/или давателите на јавно достапни телефонски услуги треба да ги достават податоците или измените на податоците за своите претплатници.

(4) Операторите и/или давателите на јавно достапни телефонски услуги треба податоците за своите претплатници да му ги доставуваат на давателот на универзална услуга за обезбедување на целосен телефонски именик најмалку еднаш годишно, а измените на податоците за своите претплатници во рок од 48 часа по направената измена.

(5) Операторите и/или давателите на јавно достапни телефонски услуги не доставуваат податоци во целосниот телефонски именик за оние свои претплатници кои што во писмена форма имаат побарано нивните податоци да не бидат објавувани.

(6) Доколку претплатникот го пренесе телефонскиот број кај друг оператор и/или давател на јавно достапни телефонски услуги, операторот-примател на бројот по извршеното пренесување на бројот е одговорен за доставување на податоците на претплатникот во целосниот телефонски именик.

(7) Операторите и/или давателите на јавно достапни телефонски услуги се одговорни за правата на своите претплатници чии податоци се доставуваат во целосниот телефонски именик. Давателот на универзалната услуга за обезбедување на целосен телефонски именик не е одговорен за објавените податоци во целосниот телефонски именик, а кои му ги доставил соодветниот оператор и/или давател на јавно достапни телефонски услуги.

Член 13

(1) Операторот и/или давателот на јавно достапни телефонски услуги треба да ги информира своите претплатници за нивните права поврзани со објавувањето на нивните податоци во целосниот телефонски именик.

(2) Секој претплатник на јавно достани телефонски услуги има право до својот оператор и/или давателот на јавно достапни телефонски услуги да достави писмено барање со кое ќе побара неговите податоци да не бидат објавени во целосниот телефонски именик, или пак да достави писмено барање со кое ќе побара вклучување, повлекување, односно бришење на сите или на дел од податоците објавени во целосниот телефонски именик, без притоа да му биде наплатен било каков надоместок.

3.2.2. Телефонска служба за информации од целосниот телефонски именик

Член 14

(1) Давателот на универзалната услуга за обезбедување на телефонска служба за информации треба да им обезбеди можност на корисниците да ги добијат податоците за претплатниците кои се објавени во целосниот телефонски именик преку:

- повикување на скратен број, определен со Планот за нумерација на јавните комуникациски мрежи и услуги на Република Македонија и кој е достапен од било која јавна телефонска мрежа во Република Македонија;

- испраќање на кратка текстуална порака на скратен број, определен со Планот за нумерација на јавните комуникациски мрежи и услуги на Република Македонија и кој е достапен од било која јавна телефонска мрежа во Република Македонија, а која обезбедува можност за испраќање на текстуални пораки; или

- Пристап на интернет портал, без наплата на надоместок.

(2) Телефонската служба за давање на информации преку повикување на скратен број од став (1) алинеја 1 на овој член треба, без надоместок, да му биде достапна на корисник на јавна говорница, како и на корисник кој е слеп или на некој друг начин му е оневозможено читање на телефонски именик, а кој е регистриран кај давателот на универзална услуга како лице со инвалидитет.

(3) Телефонската служба за давање на информации од целосниот телефонски именик преку испраќање на кратка текстуална порака од став (1) алинеја 2 на овој член треба без надоместок, да му биде достапна на корисник со оштетен слух кој не е во можност да ја добие бараната информација преку повикување на скратен број од став (1) алинеја 1 на овој член.

(4) Телефонската служба за давање на информации од целосниот телефонски именик може да биде достапна и преку пристап на интернет портал, без наплата на надоместок.

(5) Податоците што ги води телефонската служба за информации од целосниот телефонски именик треба да се ажурираат најмалку еднаш месечно.

3.3. Јавни телефонски говорници

Член 15

(1) Давателот на универзална услуга за обезбедување на јавни телефонски говорници, на територијата на која ја обезбедува услугата треба да постави разумен број на јавни телефонски говорници, за да се задоволат потребите на крајните корисници од аспект на географската опфатеност со задоволителен број на јавни телефонски говорници со можност за пристап на корисниците со посебни потреби и со соодветен квалитет на услугата.

(2) Давателот на универзална услуга од став (1) на овој член треба да обезбеди можност од сите поставени јавни телефонски говорници бесплатно да се бираат броевите на службите за итни повици, како и на телефонската служба за информации од целосниот телефонски именик.

(3) Давателот на универзална услуга од став (1) на овој член треба да обезбеди поставените јавни телефонски говорници да прифатат и поинаков начин на исплата, како што се монети, дебитни и кредитни картички или при-пејд картички.

(4) Давателот на универзална услуга од став (1) на овој член треба да обезбеди разумен број и поставеност на јавните телефонски говорници што ќе бидат прилагодени за лицата со инвалидитет. Агенцијата може да го задолжи давателот на универзална услуга да обезбеди јавни телефонски говорници прилагодени за потребите на лицата со инвалидитет на одредено подрачје врз основа на искажани оправдани потреби, односно во координација со здруженијата на лица со инвалидитет.

(5) Доколку Агенцијата определи друг давател на универзална услуга за обезбедување на јавни телефонски говорници за истата територија, дотогашниот давател на универзална услуга за обезбедување на јавни телефонски говорници треба да го информира новиот давател на универзалната услуга за состојбата и покриеноста на подрачјето со јавни телефонски говорници, а кое може да влијае на исполнување на обврските определени во ставовите (2) и (3) на овој член за новиот давател на универзалната услуга.

(6) Давателот на универзална услуга од став (1) на овој член може на територијата на која ја обезбедува услугата, да го прекине обезбедувањето на јавни телефонски говорници на одредена локација, особено во следните случаи.

- доколку во непосредна близина на јавната телефонска говорница е поставена друга јавна телефонска говорница и

- доколку јавната телефонска говорница е уништен или сериозно оштетена најмалку три пати последователно во период од една година.

(7) Доколку Агенцијата врз основа на добиено мислење од заинтересираните страни оцени дека обврската за јавни телефонски говорници е достапна на задоволително ниво, може да одлучи истата да не ја воведи, на целата или на дел од територијата на Република Македонија.

3.4 Обезбедување на универзална услуга за корисници со посебни потреби

Член 16

(1) Давателот на универзална услуга за обезбедување пристап до јавни телефонски услуги на определена фиксна географска локација и давателот на универзална услуга за обезбедување на јавни говорници а со цел да обезбедат услови за еднаков пристап и употреба на јавните телефонски услуги при обезбедувањето на услугите треба да ги имаат предвид потребите на лицата со посебни потреби со преземање на соодветни мерки.

(2) Давателот на универзална услуга за обезбедување пристап до јавни телефонски услуги на определена фиксна географска локација треба на лицата со оштетен слух или на лицата со сериозни говорни проблеми да им понуди терминална опрема, по цена на чинење, која ќе им овозможи повици еднакви на говорните, како на пример пракање на текстуални пораки или на некој друг визуелен начин. Секоја поправка или замена на терминалната опрема ќе биде извршена бесплатно од страна на давателот на универзалната услуга, освен ако се докаже дека претплатникот ја злоупотребил терминалната опрема.

(3) Давателот на универзална услуга за обезбедување пристап до јавни телефонски услуги на определена фиксна географска локација треба да обезбеди за слепите лица и лицата кои имаат сериозни проблеми со видот можност за примање бесплатни информации за цената на услугите или за нивната последна телефонска сметка со бирање на посебен број определен со Планот за нумерација на јавните комуникациски мрежи и услуги на Република Македонија.

(4) Давателот на универзална услуга за обезбедување на јавни телефонски говорници, по барање поднесено од страна на разумен број на корисници со оштетен слух или на корисници со сериозни говорни проблеми, треба на одредена локација да постави јавни телефонски говорници со можност за текстуална комуникација.

(5) Давателот на универзална услуга за обезбедување на јавни телефонски говорници треба да обезбеди одреден број од јавните телефонски говорници да бидат достапни и употребливи за лица што користат инвалидска количка.

(6) Давателот на универзална услуга за обезбедување пристап до јавни телефонски услуги на определена фиксна географска локација со цел да обезбеди услови за еднаков пристап и достапност за користење на јавните телефонски услуги треба на корисниците со статус на социјален случај и на корисниците со посебни социјални потреби, определени како такви согласно со закон, да им понуди посебни цени или пакети на услуги кои се разликуваат од цените што се однесуваат на другите претплатници.

(7) Давателот на универзалната услуга за обезбедување пристап до јавни телефонски услуги на определена фиксна географска локација треба да овозможи за лицата со посебни потреби плаќањето на сметката за обезбедената универзална услуга да се изврши на адресата на која што живее лицето.

4. ЦЕНИ И ОПШТИ УСЛОВИ

Член 17

(1) Општите услови за обезбедување на универзалната услуга на давателот на универзална услуга кој обезбедува и други видови на електронски комуникациски услуги се составен дел на општите услови за пристап и користење на јавни комуникациски услуги определени со Законот за електронските комуникации.

(2) Општите услови и цените на поединечните услуги опфатени со универзалната услуга треба да бидат еднакви за сите крајни корисници на целата територија на Република Македонија.

(3) Агенцијата го следи нивото и промените на цените на услугите опфатени со универзалната услуга.

(4) Давателот на универзална услуга треба да ги утврдува цените и општите услови за обезбедување на универзалната услуга, така што претплатниците на определени услуги опфатени со универзалната услуга да не се должни да платат за услугите што не се неопходни или не се бараат за обезбедување на овие услуги.

(5) Давателот на универзална услуга треба да им обезбеди на своите претплатници, на нивно барање, едноставна и бесплатна забрана на одредени видови на појдовни повици, односно повици на одредени видови на броеви и серии на броеви од планот за нумерација на јавните комуникациски мрежи и услуги на Република Македонија.

(6) Давателот на универзална услуга треба да им обезбеди на своите претплатници, бесплатно, детална сметка за обезбедените услуги опфатени со универзалната услуга. Доколку давателот на универзална услуга обезбедува и други видови на електронски комуникациски услуги, тој треба да им обезбеди на своите претплатници, бесплатно детална сметка за електронските комуникациски услуги, во согласност со одредбите од Законот за електронските комуникации, во која треба прегледно да бидат одвоени трошоците за обезбедување на услугите опфатени со универзалната услуга од трошоците за обезбедување на другите видови на електронски комуникациски услуги.

(7) Давателот на универзална услуга треба на своите претплатници да им обезбеди и можност за плаќање однапред (при-пејд) за пристап и користење на услугите опфатени со универзалната услуга.

(8) Агенцијата може на давателот на универзална услуга при формирањето на цените за поединечните услуги опфатени со универзалната услуга да му утврди еден од следните модели за формирање на цени:

- Ограничување на малопродажните цени (price cap);
- Формирање на цени врз географски просек; или
- Друг сличен модел за формирање на цена.

(9) Давателите на универзална услуга треба општите услови и цените за обезбедување на услугите опфатени со универзалната услуга да ги објават на својата веб страна и/или на начин на кој ќе бидат достапни на јавноста а пред секоја промена на општите услови и цените за обезбедување на услугите опфатени со универзалната услуга навремено, претходно да ја известат Агенцијата.

5. БАРАЊА ЗА КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ ОПФАТЕНИ СО УНИВЕРЗАЛНАТА УСЛУГА

5.1. Параметри за квалитет и нивно мерење

Член 18

(1) Давателот на универзална услуга ги мери параметрите за квалитет на универзалната услуга во согласност со одредбите на овој правилник на начин и според постапка утврдени со упатството на ETSI EG 202 057.

(2) Давателот на универзална услуга најдоцна до 31 март во тековната година, а за претходната година до Агенцијата ги доставува податоците за квалитет на обезбедување на универзална услуга врз база на параметрите за квалитет и мерните методи и истите ги објавува на достапен, детален и разбирлив начин. Овие податоци, давателот на универзална услуга ги доставува и на основано барање на Агенцијата, во рок од 30 дена од денот на приемот на барањето.

(3) Податоците за параметрите за квалитет на универзалната услуга треба да бидат прикажани посебно за секое географско нумерациско подрачје во согласност со Планот за нумерација на јавните комуникациски мрежи и услуги во Република Македонија.

(4) Податоците за параметрите за квалитет на универзална услуга од член 24 на овој правилник се прикажуваат посебно за повиците во националниот и меѓународниот телефонски сообраќај. Податоците за параметрите за квалитет на универзална услуга од член 25 на овој правилник се прикажуваат посебно за повиците во националниот и меѓународниот сообраќај, при што податоците за меѓународниот сообраќај се прикажуваат одделно за појдовните и одделно за дојдовните повици.

(5) Агенцијата го следи квалитетот на универзалната услуга и доколку основано се сомнева во точноста и вистинитоста на доставените податоци од став (3) на овој член, таа постапува согласно со одредбите од член 37 ставови (4) и (5) од Законот за електронските комуникации.

Член 19

(1) Агенцијата може да му наложи на давателот на универзална услуга да превземе мерки за подобрување на одделен параметар за квалитет на универзалната услуга во согласност со Законот за електронските комуникации и овој правилник.

(2) Давателот на универзална услуга во рок од 30 дена од денот на приемот на барањето од Агенцијата, до Агенцијата ќе предложи предлог-мерки за подобрување на одделен параметар за квалитет на универзалната услуга или за отстранување на утврдените недостатоци во обезбедувањето на квалитет на универзалната услуга, на кои Агенцијата дава согласност.

(3) Давателот на универзална услуга во рок од 30 дена од денот на приемот на согласноста на Агенцијата за спроведување на предложените мерки од став (2) на овој член треба да ги отсрани утврдените недостатоци и да го усогласи обезбедувањето на универзалната услуга со одредбите од Законот за електронските комуникации и овој правилник.

(4) Во случај давателот на универзална услуга да не постапува согласно одредбите од став (2) и (3) на овој член, Агенцијата ќе постапи согласно одредбата од член 37 став (5) на Законот за електронските комуникации.

5.2. Минимални услови за квалитет на универзалната услуга

Член 20

(1) Времето на почетно приклучување за пристап на јавна телефонска мрежа на фиксна географска локација не смее да биде подолго од седум дена за 95% реализирани приклучоци во една календарска година.

(2) Давателот на универзална услуга за обезбедување пристап до јавни телефонски услуги на определена фиксна географска локација ја известува Агенцијата за причините за нереализираните приклучоци во една календарска година за време подолго од 30 дена.

Член 21

Зачестеноста на пријавени дефекти на претплатничка линија не смее да надмине вредност од 15% во една календарска година.

Член 22

(1) Времето за отстранување на пријавен дефект не смее да биде подолго од 1 (еден) работен ден (24) часа за 80% пријавени дефекти во една календарска година.

(2) Отстранувањето на пријавени дефекти на пристапните линии до службата што го опслужува единствениот број за итни повици Е-112 има предност во однос на отстранувањето на сите други видови на пријавени дефекти во текот на 24 часа секој ден во неделата во согласност со посебен пропис со кој се регулира работењето на службата што го опслужува единствениот број за итни повици Е-112, како и пристапните линии до службите од јавен интерес во Република Македонија (со повикувачки број од серијата 19х).

Член 23

Времето на доцнење на сигналот за слободно бирање не смее да биде поголемо од 2 (две) секунди.

Член 24

Зачестеноста на неуспешни повици во јавната телефонска мрежа на давателот на универзална услуга за обезбедување пристап до јавни телефонски услуги на определена фиксна географска локација не всмее да премине вредност од 2% за меѓународни повици и 3% за национални повици во една календарска година.

Член 25

(1) Просечното време на воспоставување на повик во јавната телефонска мрежа на давателот на универзална услуга за обезбедување пристап до јавни телефонски услуги на определена фиксна географска локација не смее да премине вредност од 3 (три) секунди за национални повици и 4,5 (четири и половина) секунди за меѓународни повици во една календарска година.

(2) Времето на воспоставување на повик во јавната телефонска мрежа на давателот на универзална услуга за обезбедување пристап до јавни телефонски услуги на определена фиксна географска локација во кое се воспоставени 80% повици на една претплатничка линија во една календарска година не смее да премине вредност од 5 (пет) секунди.

Член 26

(1) Просечното време на јавување на лицето-оператор од надлежната служба на операторот на јавната телефонска мрежа не смее да премине вредност од 15 секунди во една календарска година.

(2) Процентот на повици на кои лицата-оператори одговориле во период до 20 секунди не смее да биде помал од 80% во една календарска година.

Член 27

(1) Просечното време на јавување на лицето-оператор задолжено за давање информации не смее да премине вредност од 15 секунди во една календарска година.

(2) Процентот на повици на кои лицата-оператори задолжени за давање на информации одговориле во период до 20 секунди не смее да биде помал од 80% во една календарска година.

Член 28

Уделот на исправни јавни телефонски говорници не смее да биде помал од 90% во една календарска година.

Член 29

Зачестеноста на приговори за износот на сметката за обезбедена универзалната услуга за обезбедување пристап до јавни телефонски услуги на определена фиксна географска локација не смее да биде поголема од 0,5% во една календарска година.

6. МЕТОД ЗА ПРЕСМЕТУВАЊЕ НА РЕАЛНИТЕ ТРОШОЦИ И НЕМАТЕРИЈАЛНИТЕ ПОВОЛНОСТИ ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УНИВЕРЗАЛНА УСЛУГА

Член 30

(1) Давателот на универзална услуга има право на надоместок, доколку обезбедувањето на услугите опфатени во универзалната услуга за него создава неправеден товар. Ако Агенцијата утврди дека постои такво оптоварување, истото ќе го пресмета како нето трошоци за обезбедување на конкретната универзална услуга.

(2) Давателот на универзална услуга, обврската за обезбедување на универзална услуга ја исполнува врз база на реални трошоци.

(3) Пресметката на реалните трошоци треба да биде базирана на принципите на објективност, пропорционалност, транспарентност и недискриминација.

(4) Реалните трошоци за обезбедување на универзална услуга се пресметуваат како разлика меѓу реалните трошоци за обезбедување на универзалната услуга и трошоците кои давателот на универзалната услуга би ги имал кога не би бил давател на универзална услуга, при што се земаат предвид поволностите што ги има давателот на универзалната услуга, а што произлегуваат од обезбедувањето на универзалната услуга, вклучувајќи ги и нематеријалните поволности.

(5) Доколку давателот на универзална услуга врши повеќе услуги опфатени со универзалната услуга, треба да ги пресмета трошоците за обезбедување на универзална услуга одделно за секоја услуга опфатена со универзалната услуга, при што давателот на универзална услуга вкупните реални трошоци за обезбедување на универзална услуга ги пресметува како сума на реалните трошоци за секоја одделна услуга опфатена со универзалната услуга, од кои потоа се одземаат нематеријалните поволности.

Член 31

(1) Трошоците за обезбедување на универзална услуга можат да ги содржат трошоците за обезбедување единствено на услугите опфатени со член 33 од Законот за електронските комуникации

(2) При пресметка на реалните трошоци не се земаат предвид.

а) трошоците што се последица на неможноста за ребаланс на цените на давателот на универзална услуга поради мерки донесени за регулација на релевантен пазар;

б) трошоци наменети за безбедноста и одбраната на државата,

в) трошоци за обезбедување на комуникациски услуги кои не се опфатени со универзалната услуга, а се наменети за училишта, болници и сл.

г) компензации и вратени средства на корисниците заради несоодветен квалитет на универзалната услуга.

д) трошоци на замена, проширување или надградба на опрема заради модернизација на комуникациската мрежа, но не и трошоците кои ќе ги има давателот на универзална услуга, а кои се однесуваат на надградба на мрежата за потребите на лица со инвалидитет и исполнување или подобрување на параметрите за квалитет на универзалната услуга, и

ѓ) трошоци заради водење на посебно сметководство за трошоците за обезбедување на универзалната услуга.

Член 32

(1) Давателот на универзална услуга има право при пресметка на реалните трошоци да пресметува разумна стапка на поврат на ангажираниот капитал (ROCE).

(2) Во пресметката на реалните трошоци на давателот на универзалната услуга, целата постапка и критериумите за пресметка треба да бидат јасно претставени.

(3) Давателот на универзална услуга треба јасно да ги означи и опише.

- а) профитабилните и непрофитабилните географски подрачја,
- б) критериумите за определување на профитабилни и непрофитабилни крајни корисници,
- в) профитабилните корисници во непрофитабилните географски подрачја,
- г) непрофитабилните корисници во профитабилните географски подрачја,
- д) границата при која корисникот станува непрофитабилен,
- ѓ) критериуми за определување на непрофитабилно географско подрачје,
- е) трошоците што можат да се избегнат за непрофитабилните корисници.

Член 33

Давателот на универзална услуга треба да води посебно сметководство за трошоците за обезбедување на универзалната услуга.

Член 34

Доставувањето на податоците за реалните трошоци, ревидирана завршна сметка и податоците што биле користени во пресметката на реалните трошоци е определено во членот 38 од Законот за електронските комуникации.

7. ВИСИНА НА СРЕДСТВА ЗА НАДОМЕСТУВАЊЕ НА РЕАЛНИТЕ ТРОШОЦИ ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УНИВЕРЗАЛНА УСЛУГА

Член 35

(1) Сите оператори кои поседуваат јавни комуникациски мрежи и или даватели на јавни комуникациски услуги на територијата на Република Македонија кои годишно остваруваат минимален бруто-приход од 100.000 евра, обезбедуваат средства за надоместување на реалните трошоци на давателот на универзална услуга.

(2) Износот на средствата од став (1) на овој член изнесува 0,35% од вкупниот приход што се остварува со вршење на работи со јавни комуникациски мрежи и и или обезбедување јавн комуникациски услуги.

(3) Директорот на Агенцијата, а врз основа на доставените податоци за остварените приходи од вршење на работи со јавни комуникациски мрежи и давање комуникациски услуги во Република Македонија во претходната година, со решение го утврдува рокот на плаќање и износот на средствата за надоместување на реалните трошоци на давателот на универзалната услуга за секој од операторите ии или давателите на јавни комуникациски услуги од став (1) на овој член. Утврдениот износ на средства се уплаќа на посебна сметка на Агенцијата најдоцна до 30 април во тековната година за претходната година..

(4) Доставувањето и утврдувањето на вистинитоста на податоците од став (3) на овој член е определено во член 39 од Законот за електронските комуникации.

8. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 36

Со денот на влегувањето во сила на овој правилник престанува да важи Правилникот за формата и содржината на единствениот телефонски именик („Службен весни на Република Македонија“ бр. 106/2006), Правилникот за техничките барања за квалитет на универзалната услуга, техничките параметри и нивно мерење, како и минималните услови за квалитет на универзалната услуга („Службен весник на Република Македонија“ бр.

106/2006), Правилникот за методологија за формирање на цени на универзална услуга („Службен весник на Република Македонија“ бр. 135/2006), Правилникот за пропишување на тендерска постапка со претквалификација за избор на давател на универзална услуга („Службен весник на Република Македонија“ бр. 135/2006), Правилникот за методот за пресметување на реални трошоци и нематеријални поволности за обезбедување на универзална услуга („Службен весник на Република Македонија“ бр. 135/2006) и Правилникот за утврдување на висината на средствата занадоместување на реалните трошоци за вршење на универзална услуга („Службен весник на Република Македонија“ бр. 135/2006).

Член 37

Овој правилник влегува во сила наредниот ден од денот на објавувањето во „Службен весник на Република Македонија“.

По влегувањето во сила овој правилник ќе биде објавен на веб страната на Агенцијата.

Бр. 02-5407/1
18 октомври 2010 година
Скопје

Директор,
Петар Иваноски, с.р.