



АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ
ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА КРАЈНИТЕ КОРИСНИЦИ
ПРВ ЈАВЕН СОСТАНОК 2016 ГОДИНА

УЛОГАТА НА АЕК ВО ЗАШТИТАТА НА ПРАВАТА НА КРАЈНИТЕ КОРИСНИЦИ



Агенцијата за електронски комуникации во рамките на своите надлежности утврдени со Законот за електронските комуникации има особено значајна улога во заштитата на правата на крајните корисници на јавни електронски комуникациски услуги и тоа преку:

- **Контрола на стандардните претплатнички договори**
- **Контрола на квалитетот на јавните електронски комуникациски услуги**
- **Обезбедување на еквивалентен пристап и избор за крајни корисници со инвалидитет**
- **Наметнување на дополнителни обврски на операторите во нивните односи со претплатниците**
- **Обезбедување на преносливост на броеви**
- **Решавање на спорови помеѓу операторите и нивните претплатници.**

УЛОГАТА НА АЕК ВО ЗАШТИТАТА НА ПРАВТА НА КРАЈНИТЕ КОРИСНИЦИ



Службен весник на РМ, бр. 39 од 25.02.2014 година

20140391133

СОБРАНИЕ НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

Врз основа на членот 75 ставови 1 и 2 од Уставот на Република Македонија, претседателот на Република Македонија и претседателот на Собранието на Република Македонија издаваат

УКАЗ ЗА ПРОГЛАСУВАЊЕ НА ЗАКОНОТ ЗА ЕЛЕКТРОНСКИТЕ КОМУНИКАЦИИ

Се прогласува Законот за електронските комуникации, што Собранието на Република Македонија го донесе на седницата одржана на 20 февруари 2014 година.

Бр. 07- 1089/
20 февруари 2014
Скопје

Службен весник на РМ, бр. 16 од 3.02.2015 година

20150160330

АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ

Врз основа на член 24 став (1) алинеја 3 и член 108 од Законот за електронските комуникации („Службен весник на Република Македонија” бр.39/2014 и 188/2014), Директорот на Агенцијата за електронски комуникации на ден 29.1.2015 година, донесе

ПРАВИЛНИК 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

СЕКТОРОТ ЗА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА КРАЈНИТЕ КОРИСНИЦИ ЗА 2015 ГОДИНА

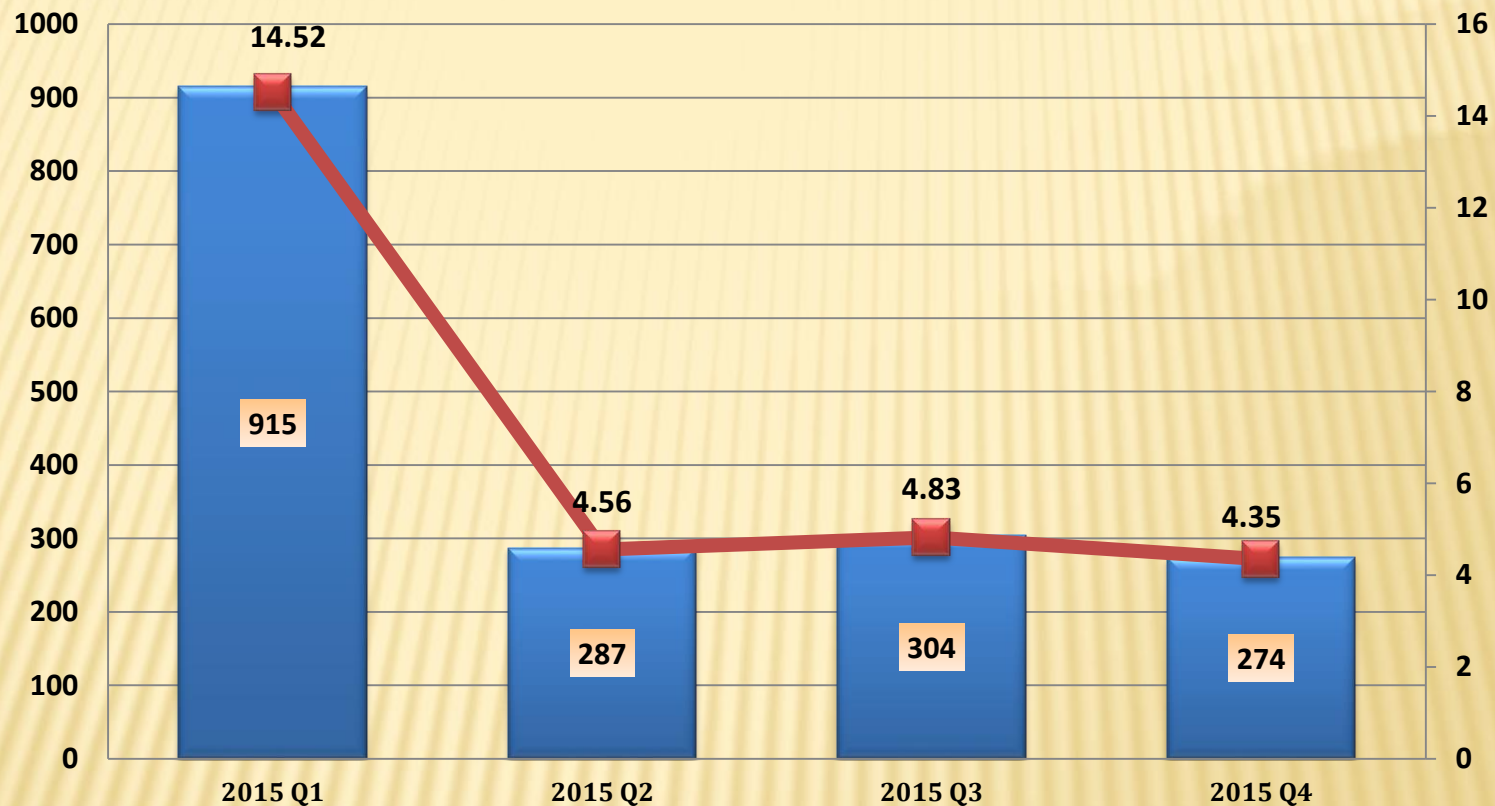


Активност	2015	Q4 2015	Q3 2015	Q2 2015	Q1 2015
1.Примени барања за решавање на спор	1760	274	304	274	915
2. Изготвени покани за посредување и барање на списи, решенија, заклучоци, дописи до други релевантни институции, вонреден и контролен надзор	3103	490	529	694	1390
3. Телефонски консултации со крајни корисници	284	23	16	123	122
4.Прием на странки и нивно правно советување за заштита на нивните права	1376	497	369	440	70
5.Доставени барања за доставување на стандардни претплатнички договори на одобрување	227			77	150
6.Решенија за стандардни претплатнички договори	131	18	35	72	6
7.Одговорени повици на 190	7516	1618	1410	1590	2898
8.Одговорени прашања на комуникарај.мк	662	134	88	180	260

СПОРОВИ ОД КРАЈНИ КОРИСНИЦИ 2009 – 2015 ГОДИНА

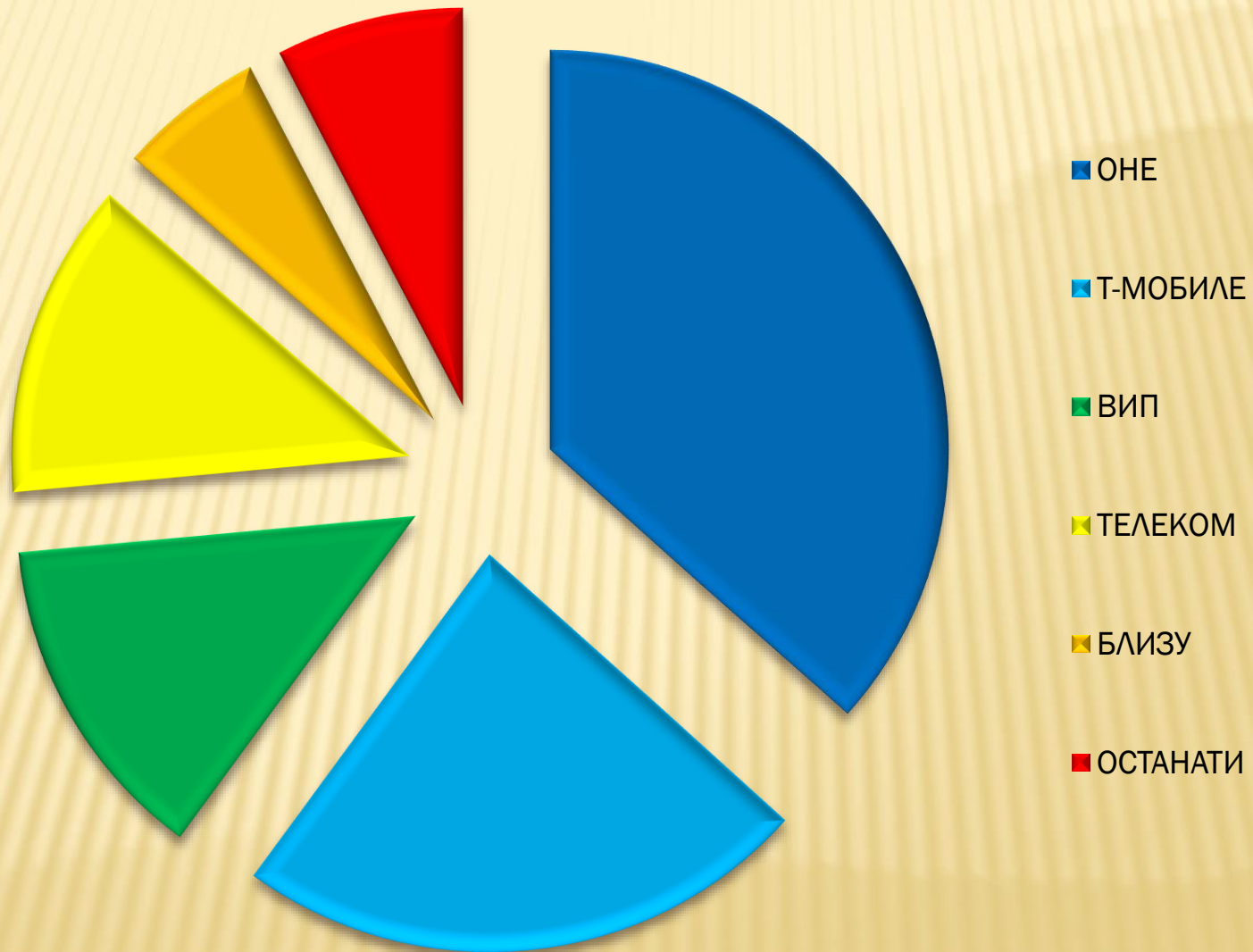


СПОРОВИ ОД КРАЈНИ КОРИСНИЦИ 2015 ГОДИНА КВАРТАЛНО

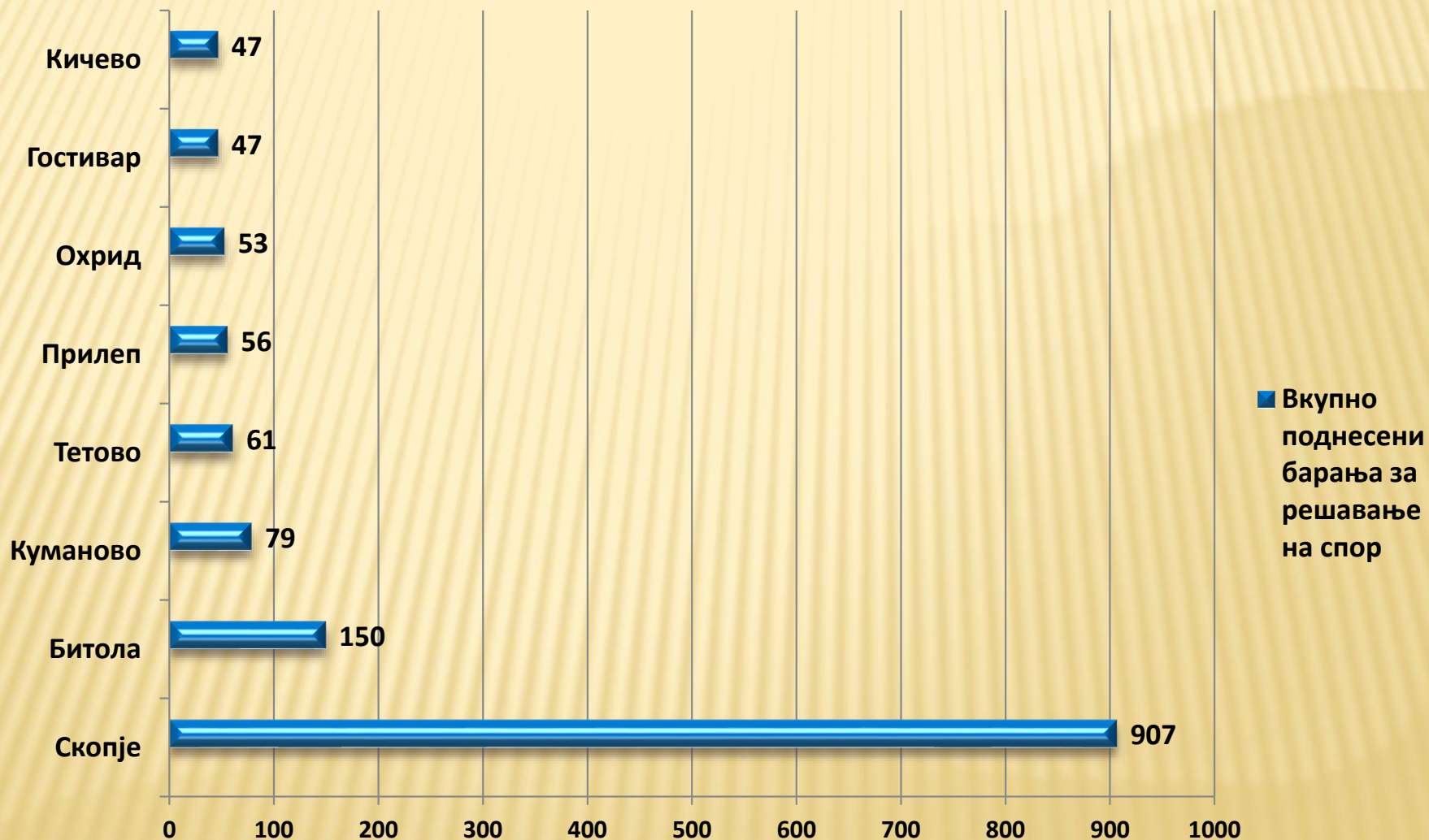


■ Просечен број на приговори на дневна основа

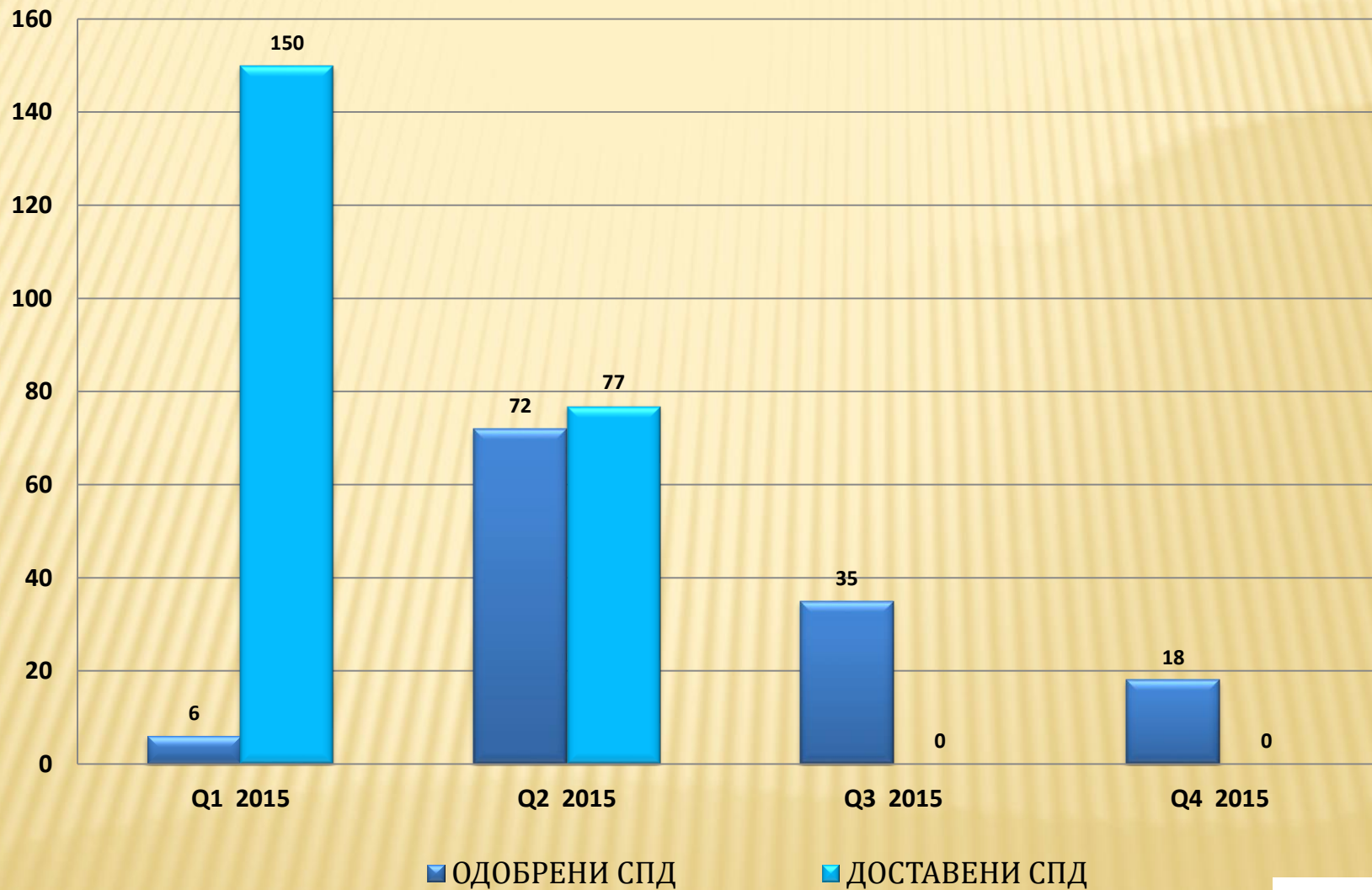
СПОРОВИ ОД КРАЈНИ КОРИСНИЦИ 2015 ГОДИНА ПО ОПЕРАТОРИ



СПОРОВИ ОД КРАЈНИ КОРИСНИЦИ 2015 ГОДИНА ПО ГРАДОВИ



СТАНДАРДНИ ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОРИ – 2015 ГОДИНА

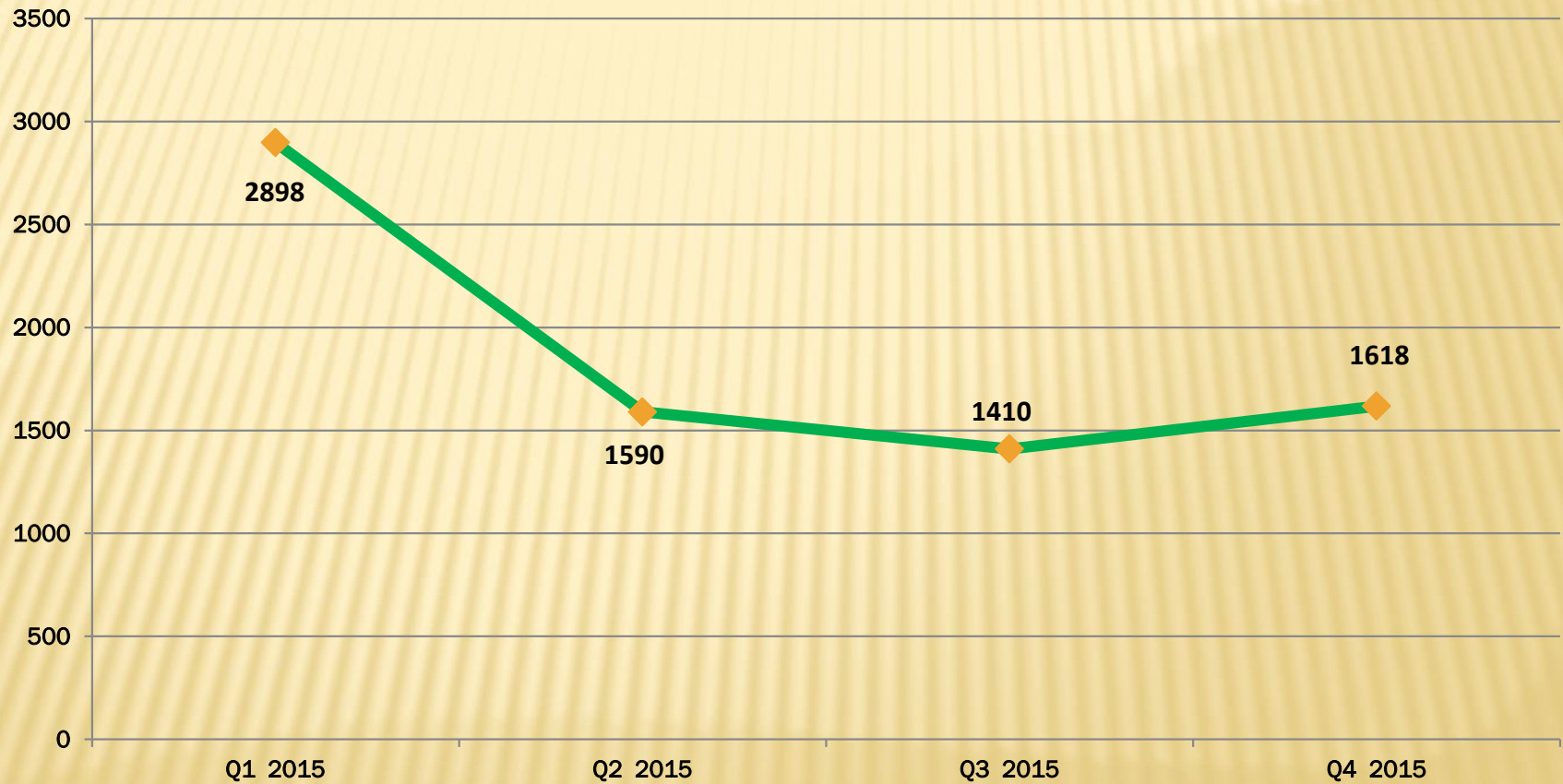


ПРАШАЊА ОД WWW.KOMUNICIRAJ.MK – 2015 ГОДИНА

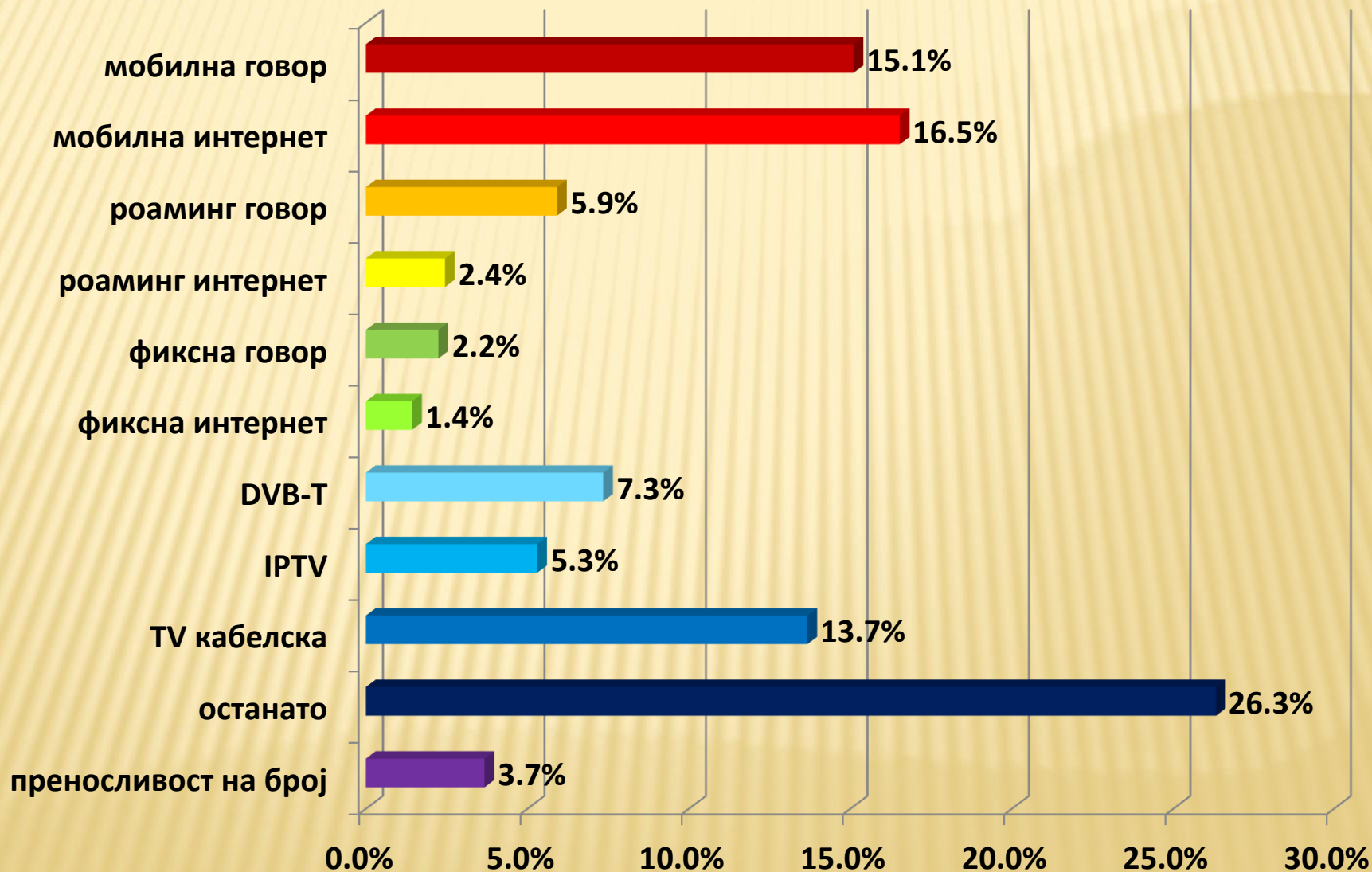


КОНТАКТ ЦЕНТАР 190 – 2015 ГОДИНА

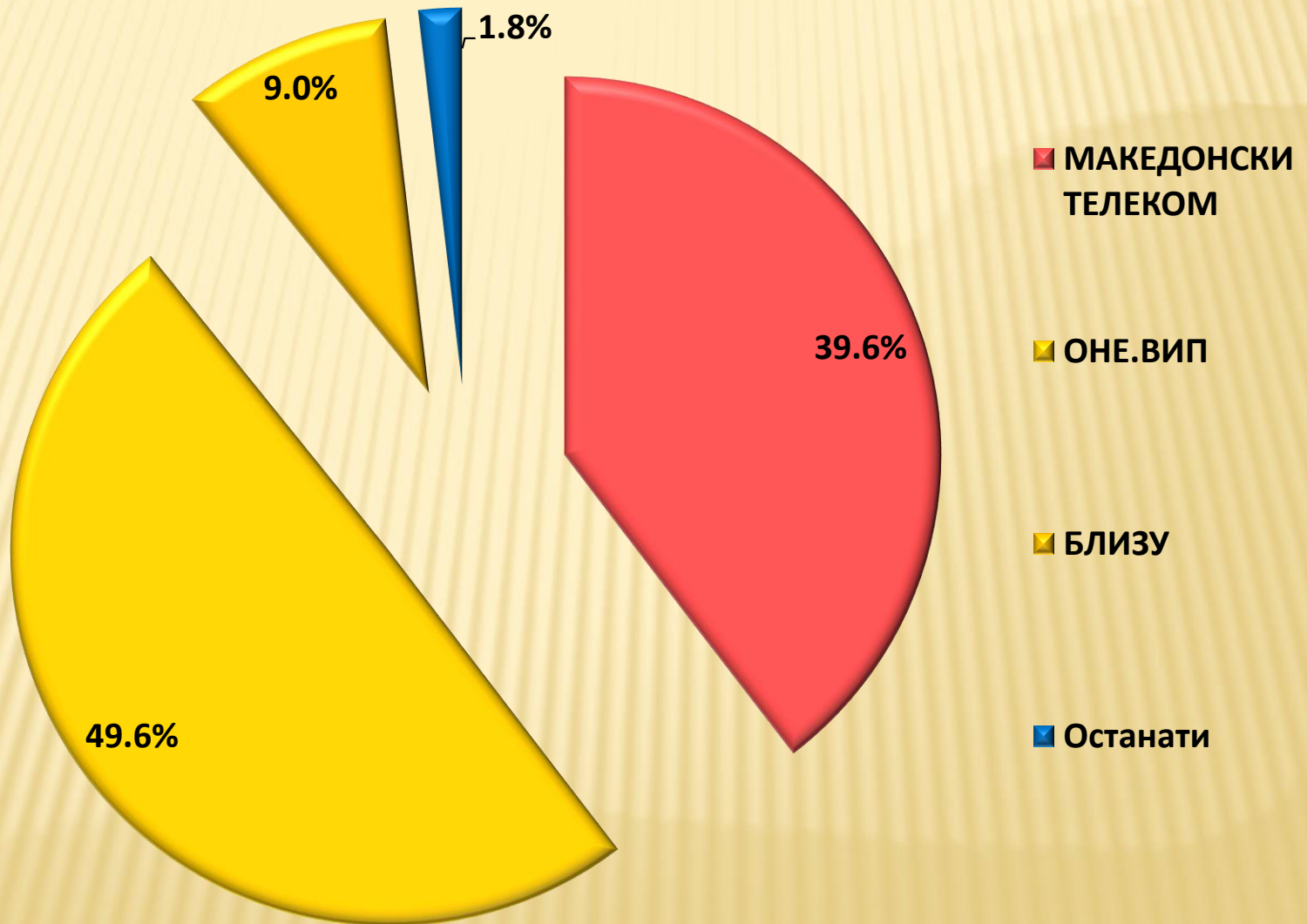
ОДГОВОРЕНИ ПОВИЦИ НА БРОЈОТ 190



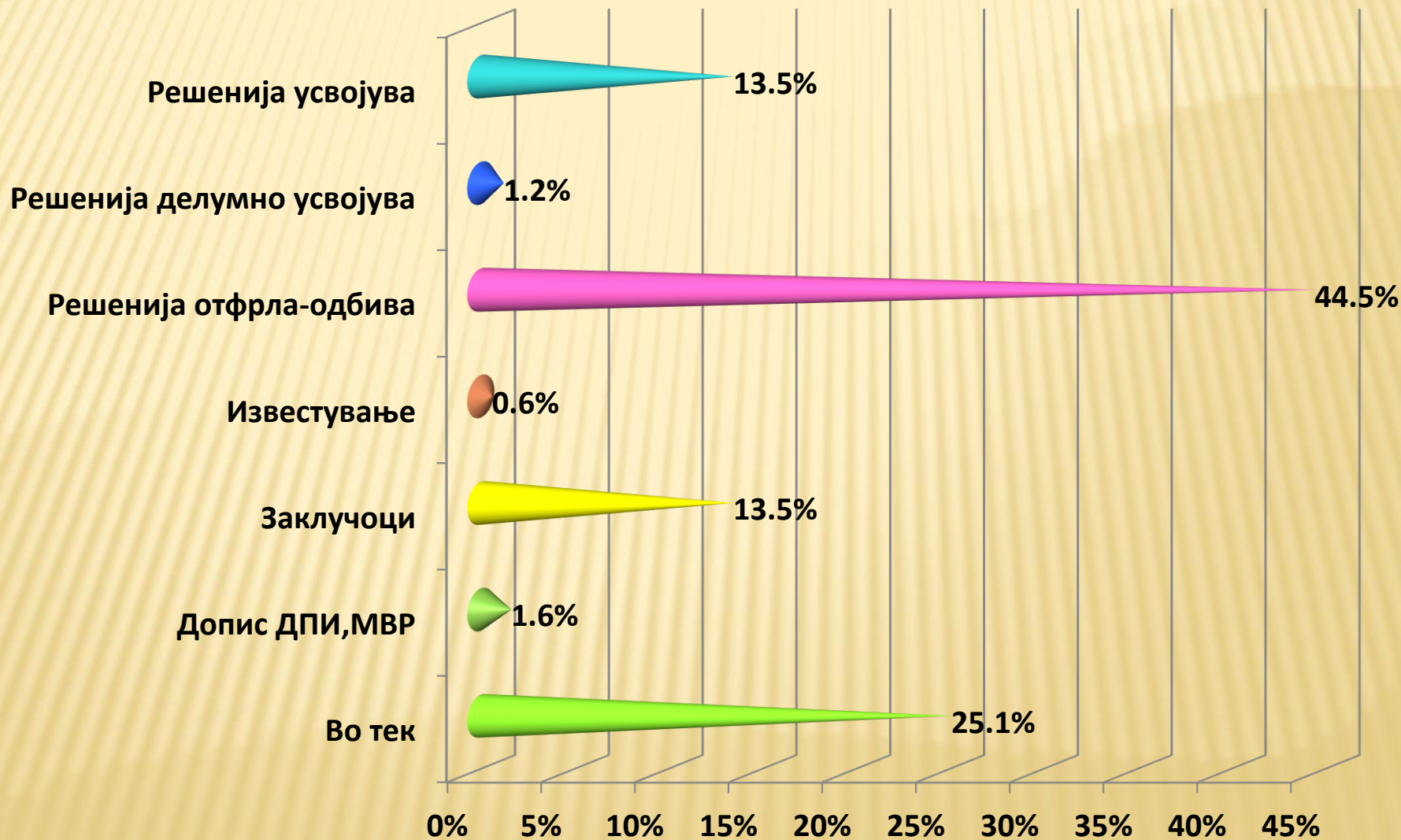
СПОРОВИ ОД КРАЈНИ КОРИСНИЦИ ЗА ПЕРИОД 01.01.2016-05.06.2016



СПОРОВИ ОД КРАЈНИ КОРИСНИЦИ ЗА ПЕРИОД 01.01.2016-05.06.2016 ПО ОПЕРАТОРИ



СПОРОВИ ОД КРАЈНИ КОРИСНИЦИ ЗА ПЕРИОД 01.01.2016-05.06.2016





КОМУНИЦИРАЈ.МК

ДОМА

ТАРИФИ ▾

АЛАТКИ ▾

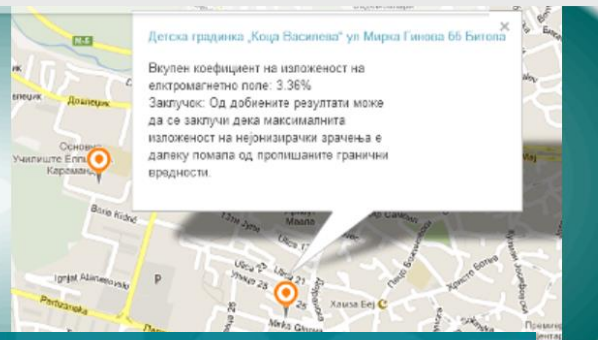
Е-ПРИГОВОР

Е-СИГУРНОСТ ▾

КОНТАКТ ▾

search...

Резултати од
мерење на
нејонизирачко
зрачење



Најава

Корисничко име

Шифра

Запомни ме

НАЈАВА

Ја забравивте вашата шифра?
Го забравивте вашето
корисничко име?
Зачленување корисник



Актуелно



Tweets

Follow

AEC.MK
@aecmk

10 Jun

Годишен Извештај за
развојот на пазарот на
електронски
комуникации за 2012
година is.gd/1HaBDa

Претплатнички договори



Преглед на Одобрени стандардни претплатнички договори



Преглед на понуди



Спореди цена и квалитет на услуга на телевизиски, телефонски или на Интернет-оператори и одбери што најмногу ти одговара.



Преносливост на број



Провери на кој оператор е префрлен бројот што го повикуваш.



Нејонизирачко зрачење



Информации.
Резултати од мерења.



Прашања



Телефонија



Интернет



Телевизија



Услуги и сметки



Легислатива

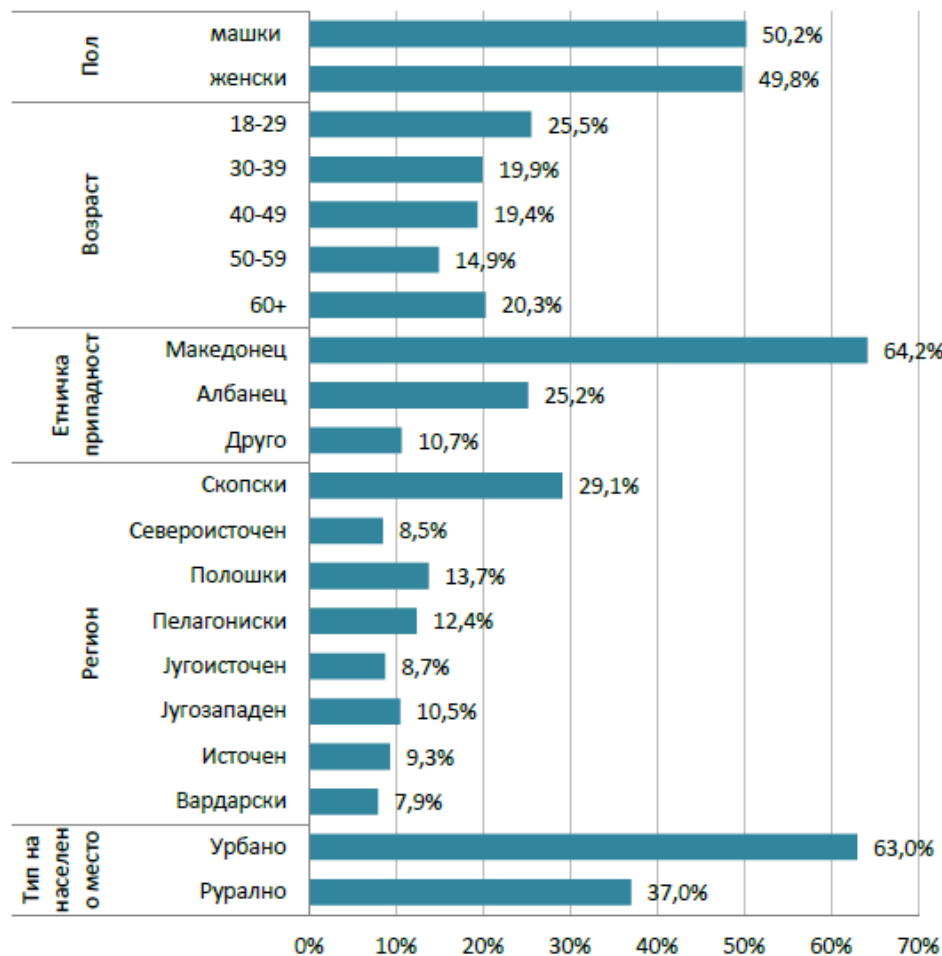


Радио фреквенции

ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ, МАЈ 2016 ГОДИНА

СТРУКТУРА НА ПРИМЕРОКОТ

Анкетата беше спроведена на територијата на Република Македонија на случаен репрезентативен примерок од 1100 испитаници од популација на возраст од 18 и повеќе години, корисници на некоја од електронските комуникациски услуги: фиксна телефонија, мобилна телефонија, интернет и телевизија.



ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ, МАЈ 2016 ГОДИНА



КЛУЧНИ НАОДИ (1/2):

Процентот на корисници во однос на 2014 година за секоја од електронските комуникациски услуги останува приближно ист

-мало опаѓање во фиксната и мал раст во мобилната телефонија

Мнозинството од корисниците се задоволни од **цените и од квалитетот на услугите:**

-фиксна телефонија 76%, интернет 75%, мобилна телефонија 74% и телевизија 71%.

Генерално, задоволството од цените на телекомуникациските услуги во 2016 година **бележи пад во однос на претходното истражување од 2014 година.**

-интернет 66%, мобилна телефонија 66%, фиксна телефонија и телевизија (65%).

Лојалноста е највисока кај корисниците на услугата мобилна телефонија:

-Само 12,5% од испитаниците би се префрлиле на друг оператор; фиксна телефонија 12,6%, интернет 16% и телевизија 18,5%. за која приговарале 1,1% од домаќинствата во кои се користи од оператор.

ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ, МАЈ 2016 ГОДИНА



КЛУЧНИ НАОДИ (2/2):

Бројот на приговори бележи пораст во однос на 2014 година само кај корисниците на мобилна телефонија и интернет.

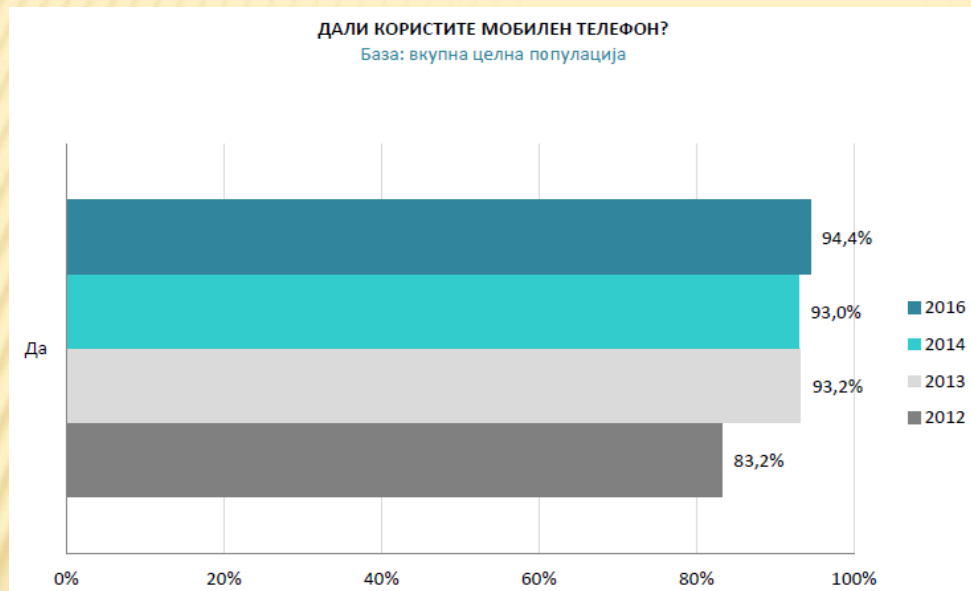
Преку телефон најмногу приговарале корисниците на услугата интернет – 31,3% од домаќинствата во кои се користи, телевизија – 16,4% од домаќинствата во кои се користи услугата од оператор, мобилна телефонија - 12,6% од корисниците, а најмалку се жалеле корисниците на услугата фиксна телефонија - 8% од корисниците.

Писмени приговори (идентично е со 2014 година)

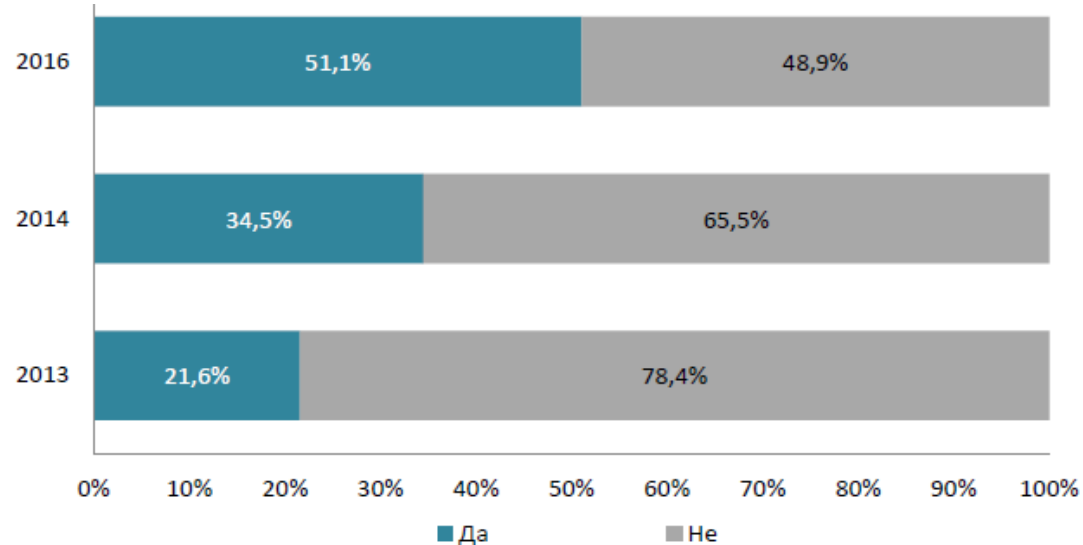
- мобилна телефонија во 2016 година 3,2% од корисниците, интернет услугата - 2,3%, фиксна телефонија – 1,2%, телевизија 1,1% од домаќинствата.

ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ, МАЈ 2016 ГОДИНА

МОБИЛНА ТЕЛЕФОНИЈА:



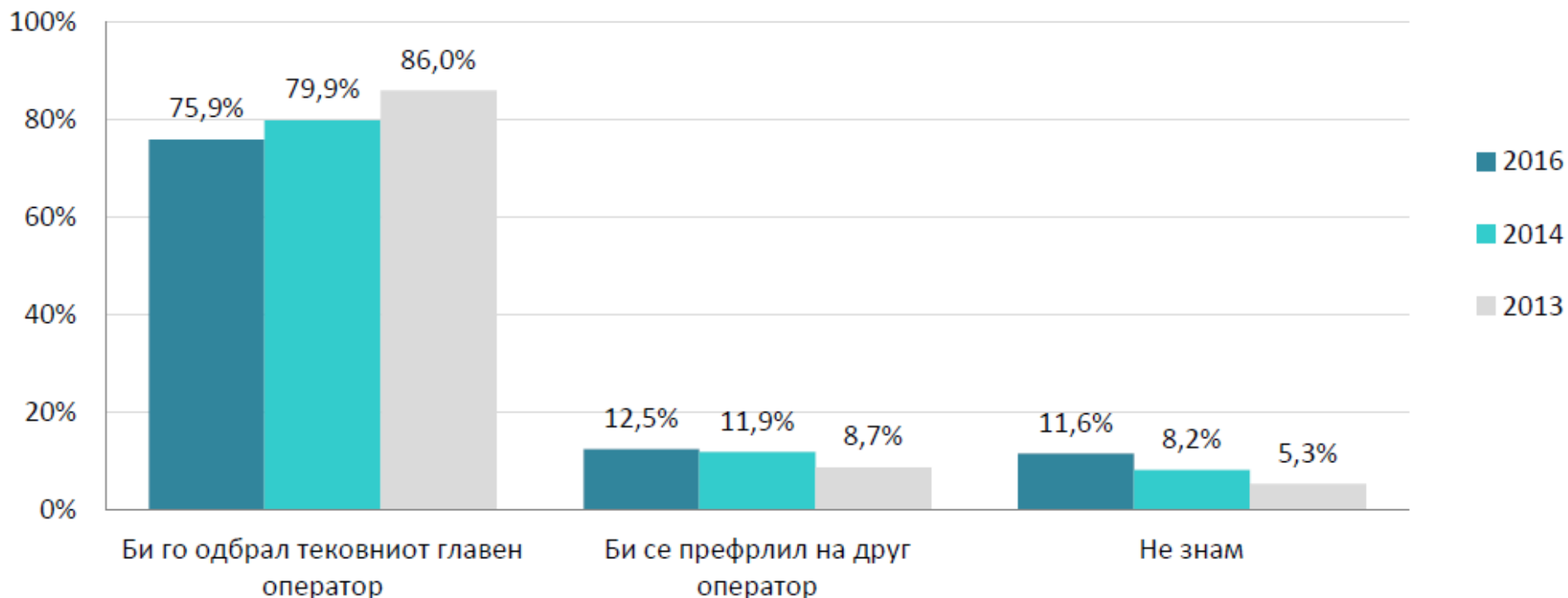
МОБИЛЕН ИНТЕРНЕТ (БЕЗ WI-FI):



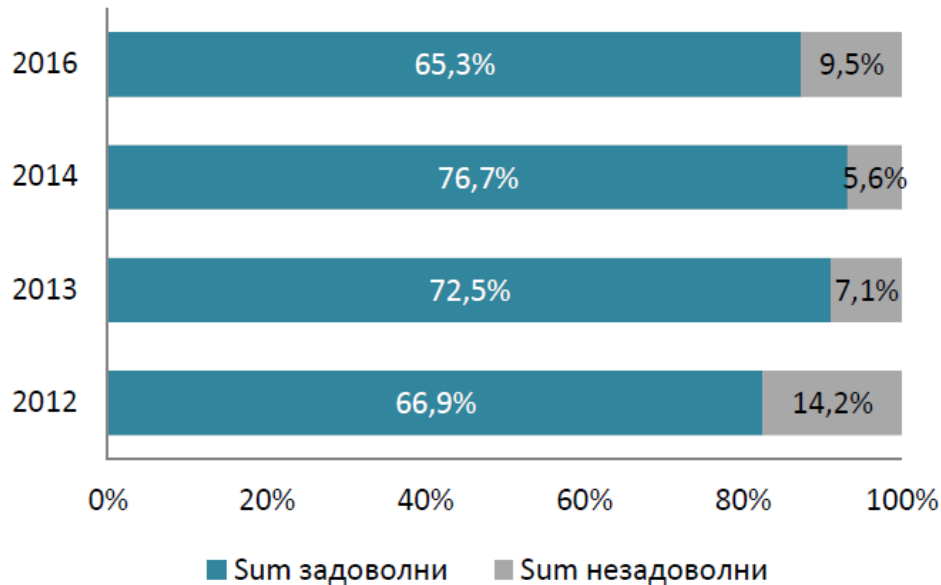
ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ, МАЈ 2016 ГОДИНА



МОБИЛНА ТЕЛЕФОНИЈА - ЗАМИСЛЕТЕ ДЕКА ВО МОМЕНТОВ ТРЕБА ДА ОДБЕРЕТЕ ГЛАВЕН ОПЕРАТОР НА МОБИЛНА ТЕЛЕФОНИЈА. ДАЛИ БИ ГО ИЗБРАЛЕ ОПЕРАТОРОТ КОЈ ГО КОРИСТИТЕ ВО МОМЕНТОВ ИЛИ БИ СЕ ПРЕФРЛИЛЕ НА ДРУГ? :

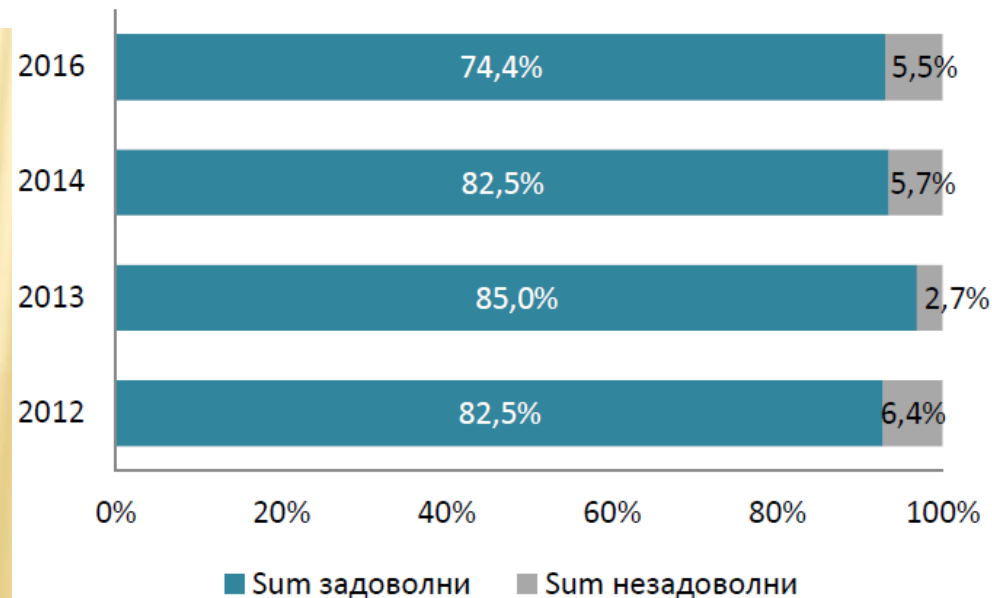


ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ, МАЈ 2016 ГОДИНА



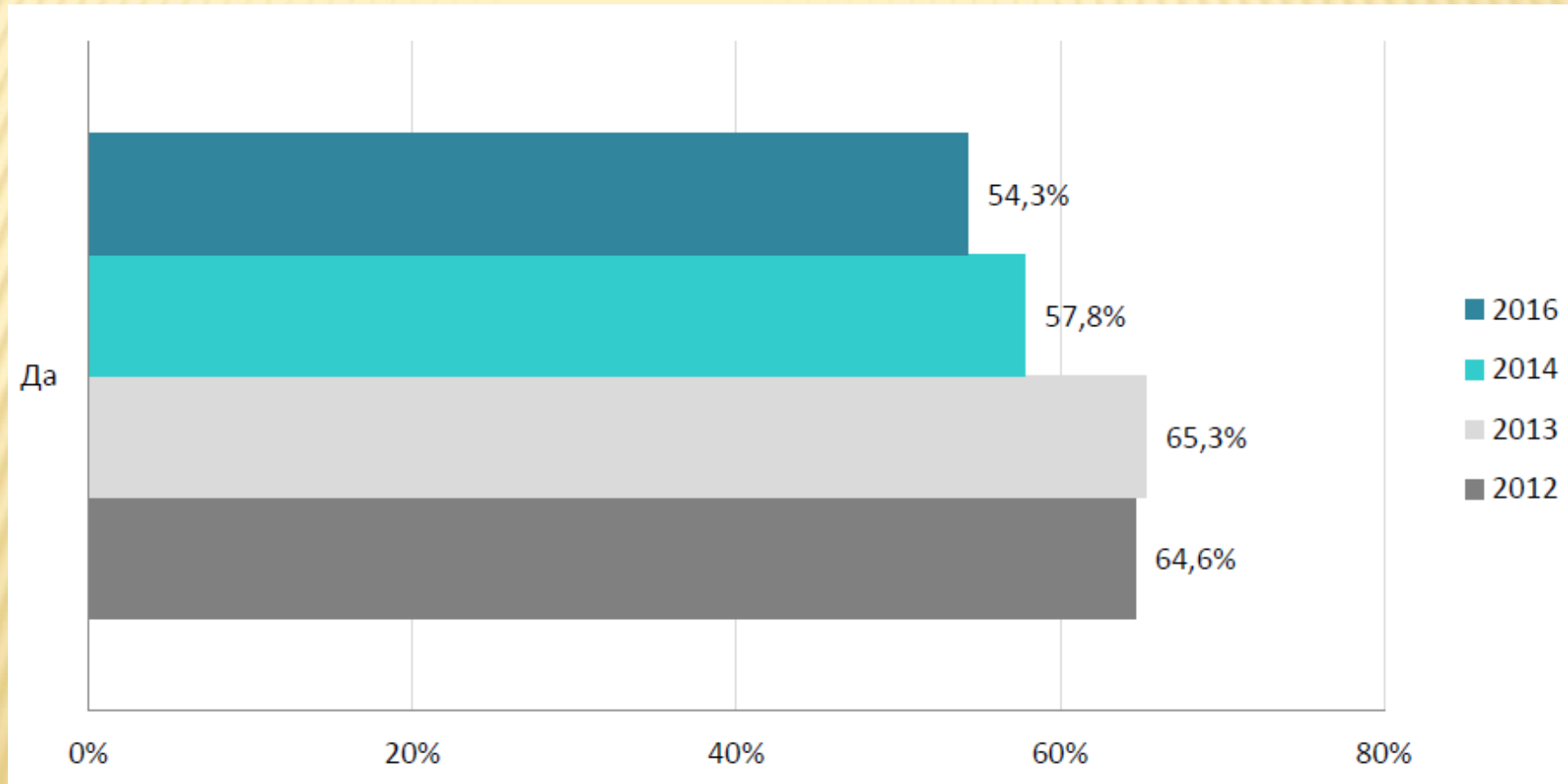
МОБИЛНА ТЕЛЕФОНИЈА, ЗАДОВОЛСТВО ОД КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ

МОБИЛНА ТЕЛЕФОНИЈА, ЗАДОВОЛСТВО ОД ЦЕНА НА УСЛУГИТЕ



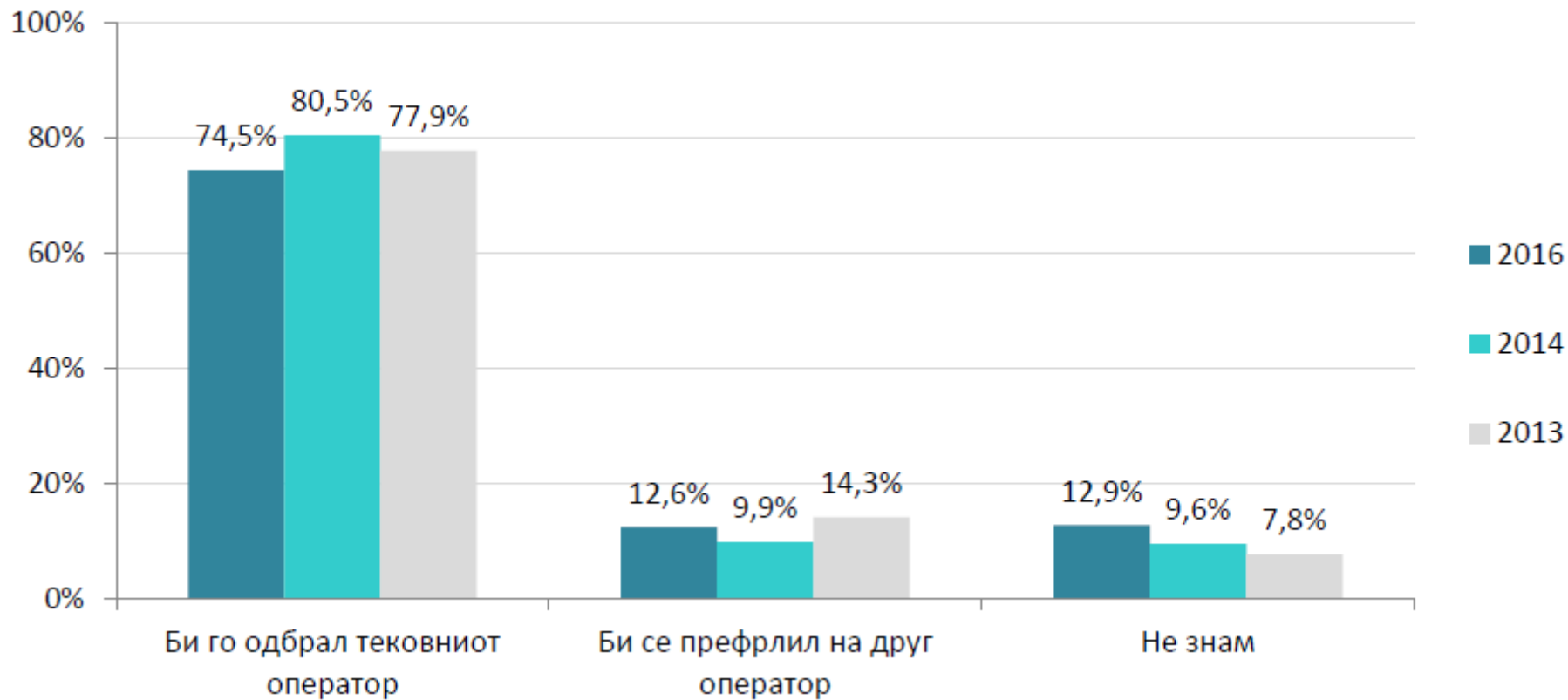
ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ, МАЈ 2016 ГОДИНА

ДАЛИ СТЕ КОРИСНИК НА ФИКСЕН ТЕЛЕФОН ВО ВАШЕТО ДОМАЌИНСТВО?:

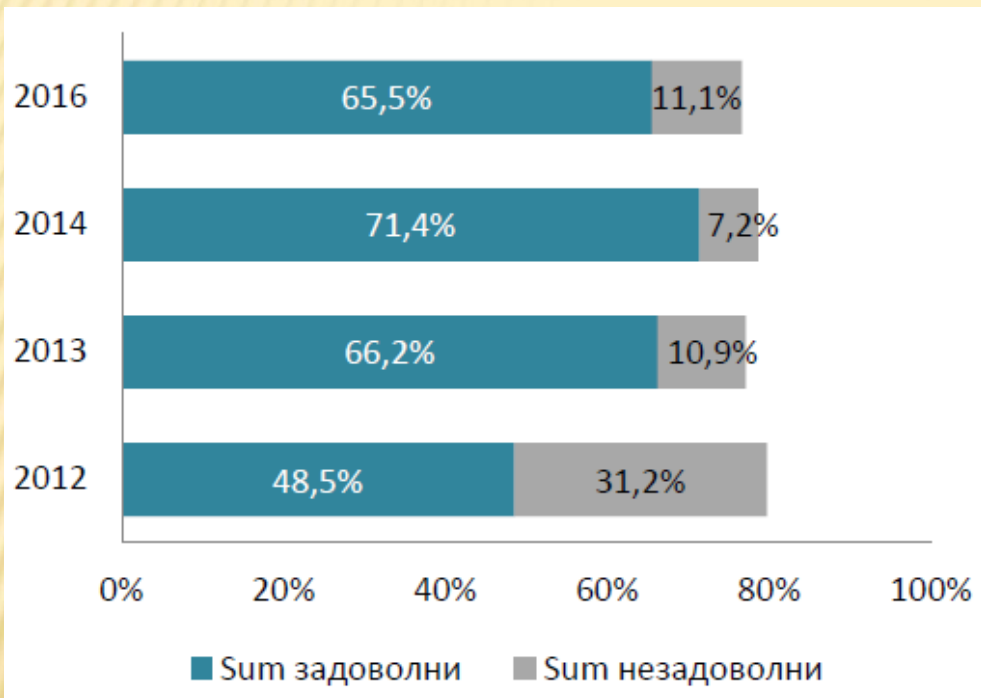


ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ, МАЈ 2016 ГОДИНА

ФИКСНА ТЕЛЕФОНИЈА - ЗАМИСЛЕТЕ ДЕКА ВО МОМЕНТОВ ТРЕБА ДА ОДБЕРЕТЕ ОПЕРАТОР НА ФИКСНА ТЕЛЕФОНИЈА. ДАЛИ БИ ГО ИЗБРАЛЕ ОПЕРАТОРОТ КОЈ ГО КОРИСТИТЕ ВО МОМЕНТОВ ИЛИ БИ СЕ ПРЕФРЛИЛЕ НА ДРУГ ОПЕРАТОР?

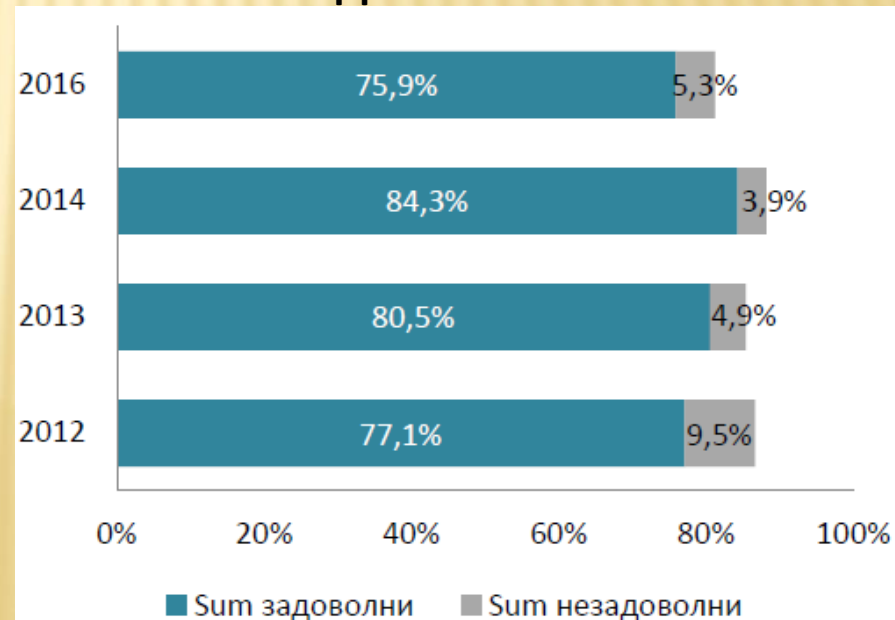


ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ, МАЈ 2016 ГОДИНА



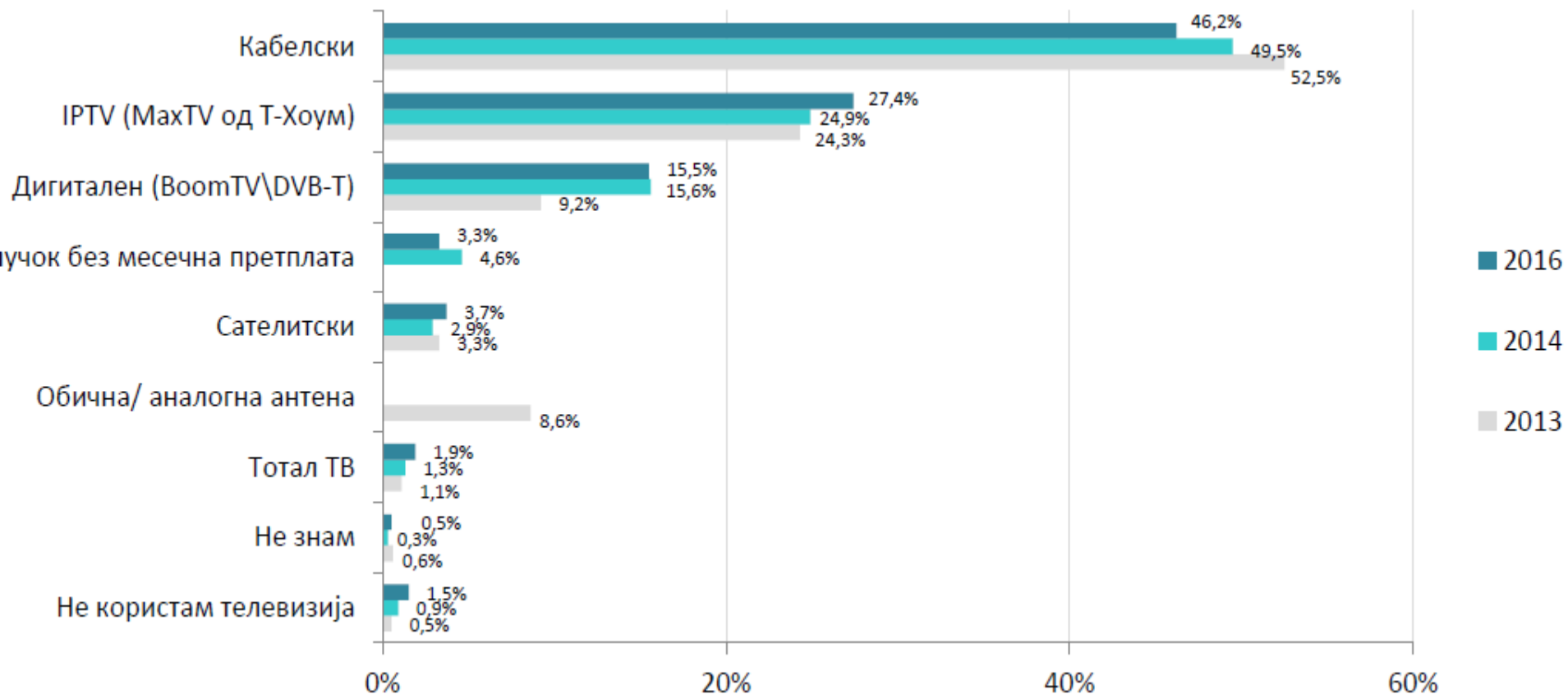
ФИКСНА ТЕЛЕФОНИЈА, ЗАДОВОЛСТВО ОД ЦЕНА НА УСЛУГИТЕ

ФИКСНА ТЕЛЕФОНИЈА, ЗАДОВОЛСТВО ОД КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ

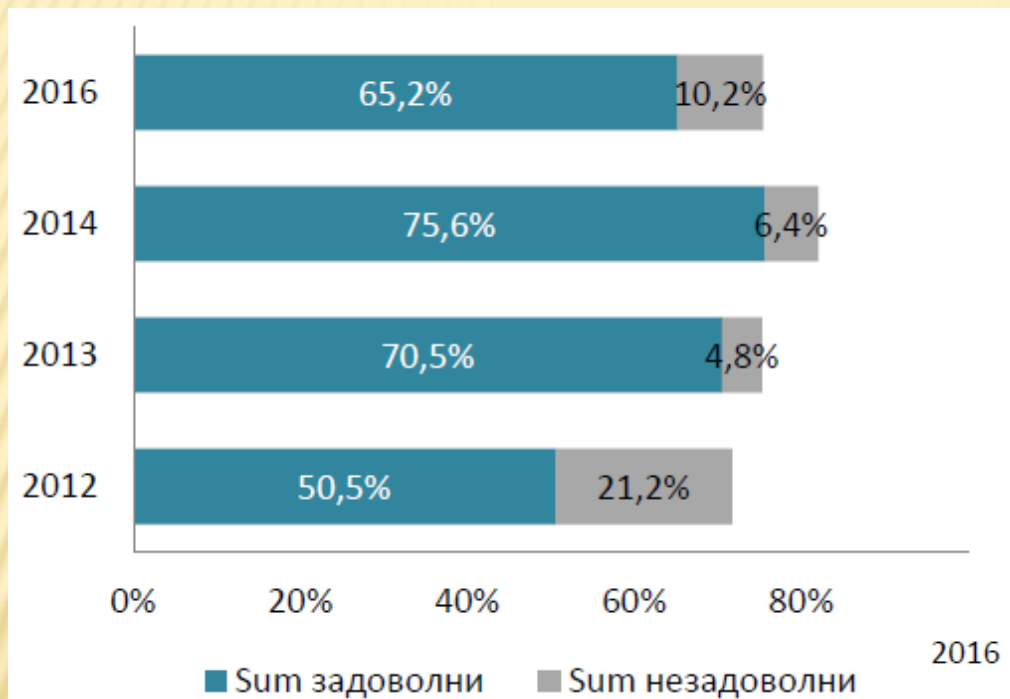


ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ, МАЈ 2016 ГОДИНА

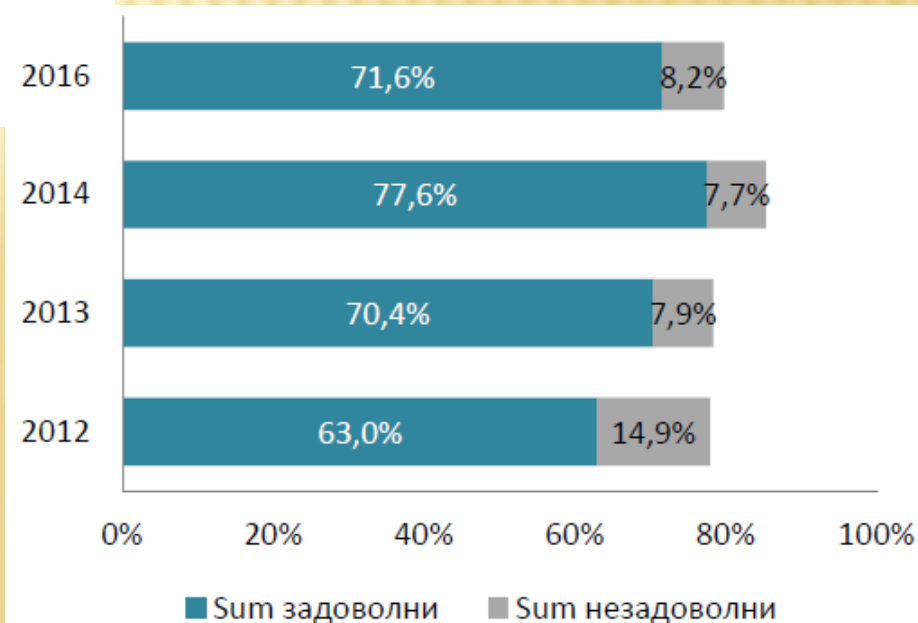
ТЕЛЕВИЗИЈА: КАКОВ ВИД НА ТЕЛЕВИЗИСКИ ПРИКЛУЧОК КОРИСТИТЕ ВО ВАШЕТО ДОМАЌИНСТВО?



ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ, МАЈ 2016 ГОДИНА



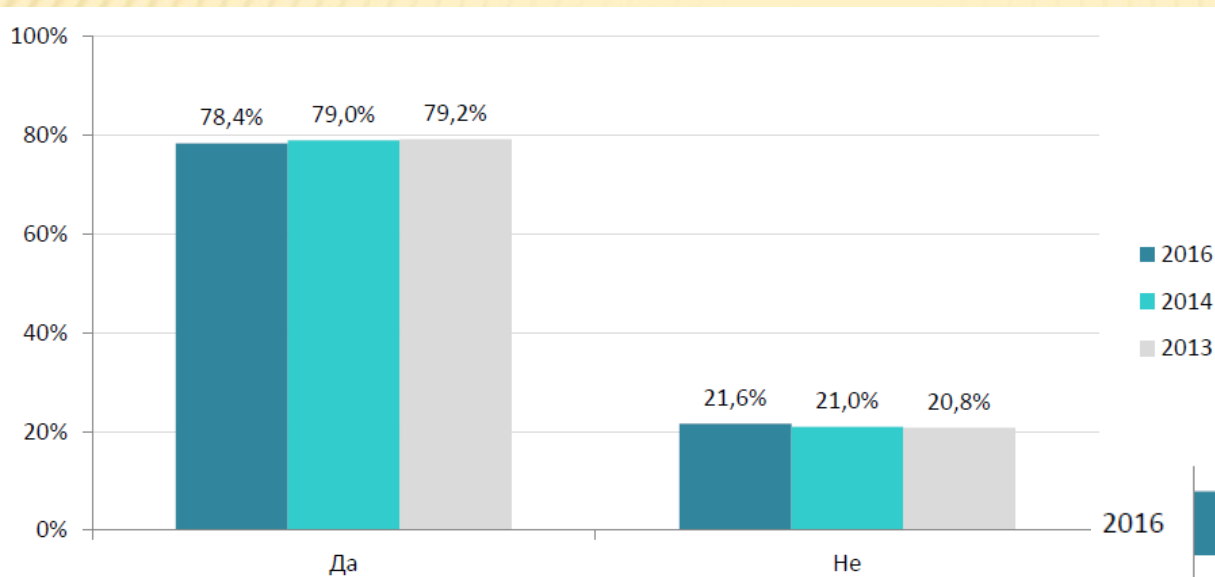
ТЕЛЕВИЗИЈА, ЗАДОВОЛСТВО ОД ЦЕНА НА УСЛУГИТЕ



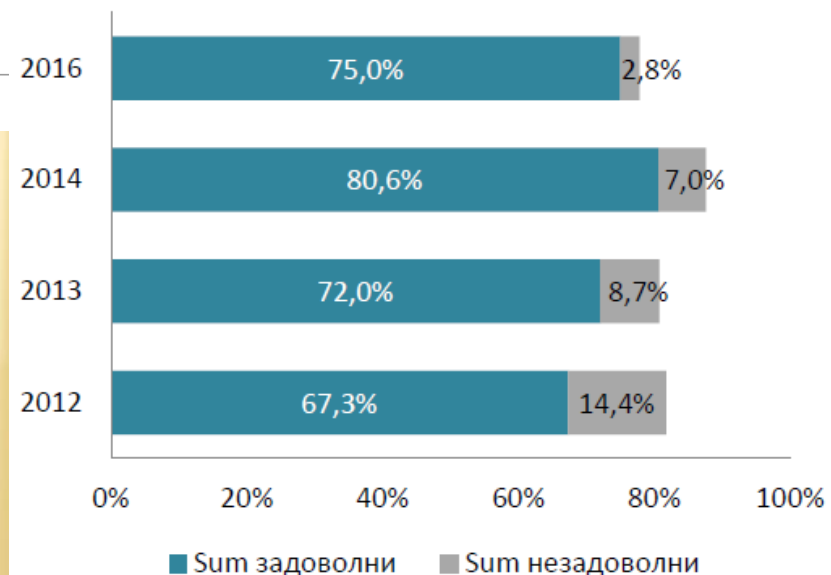
ТЕЛЕВИЗИЈА, ЗАДОВОЛСТВО ОД КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ

ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ, МАЈ 2016 ГОДИНА

ДАЛИ ИМАТЕ ИНТЕРНЕТ КОНЕКЦИЈА ВО ВАШЕТО ДОМАЌИНСТВО (ВКЛУЧИТЕЛНО И МОБИЛЕН ИНТЕРНЕТ ПРЕКУ USB)?

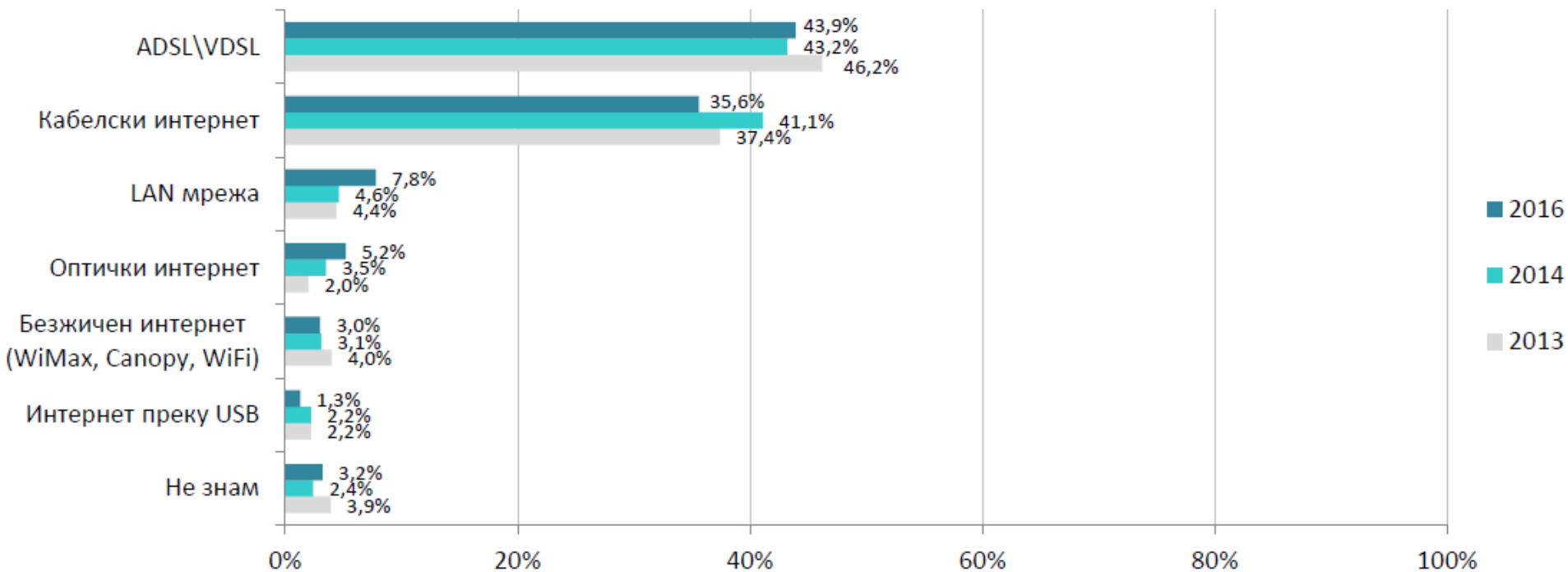


ЗАДОВОЛСТВО ОД БРЗИНАТА НА ИНТЕРНЕТОТ

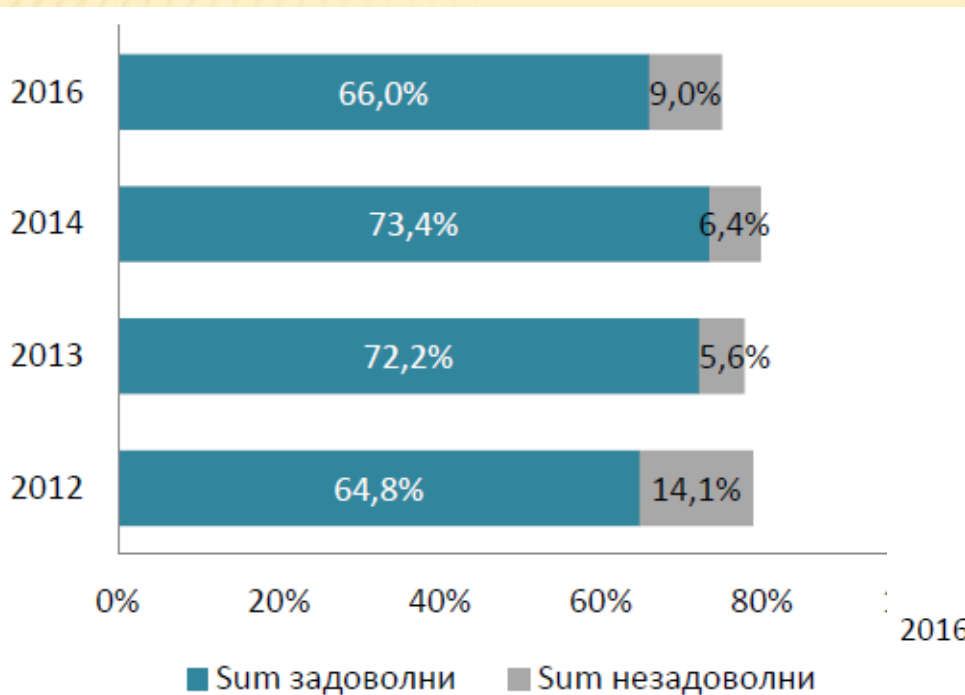


ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ, МАЈ 2016 ГОДИНА

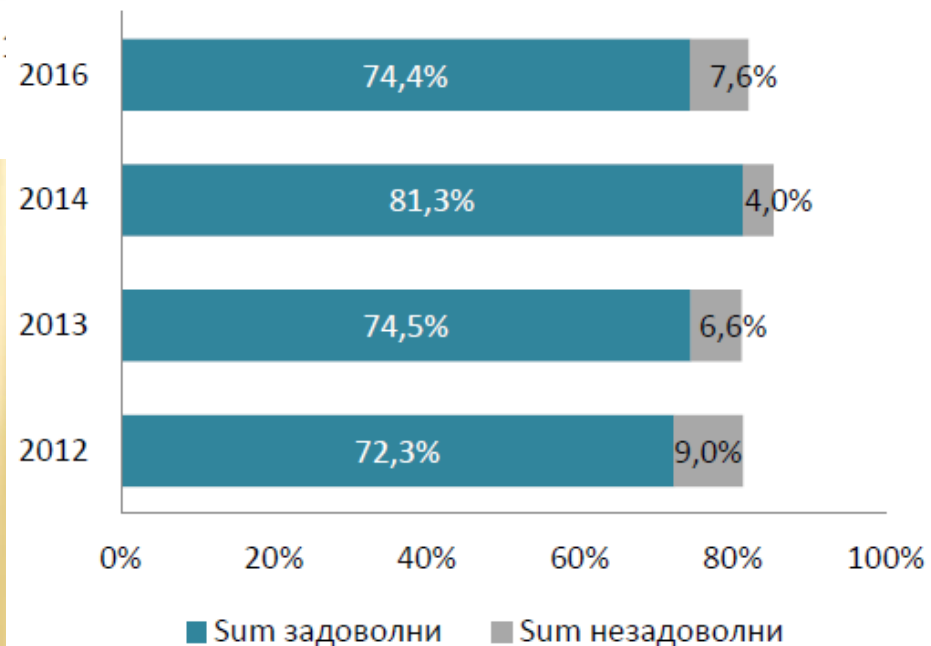
КАКОВ ВИД НА ИНТЕРНЕТ ПРИСТАП (ТЕХНОЛОГИЈА) КОРИСТИТЕ ВО ВАШИОТ ДОМ?



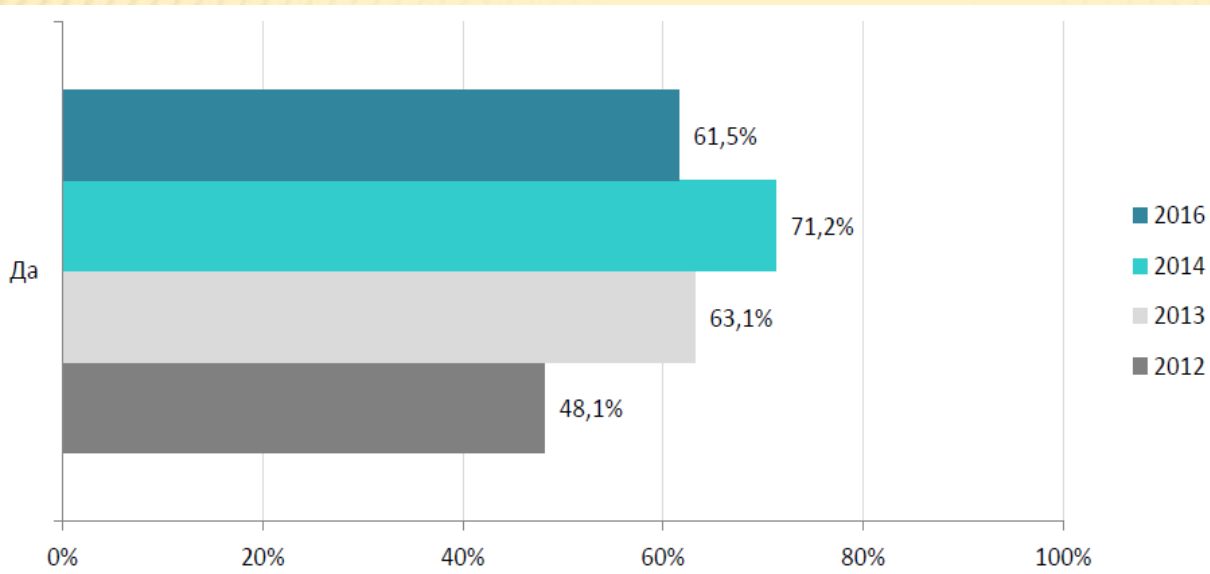
ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ, МАЈ 2016 ГОДИНА



ИНТЕРНЕТ, ЗАДОВОЛСТВО ОД ЦЕНА НА УСЛУГИТЕ

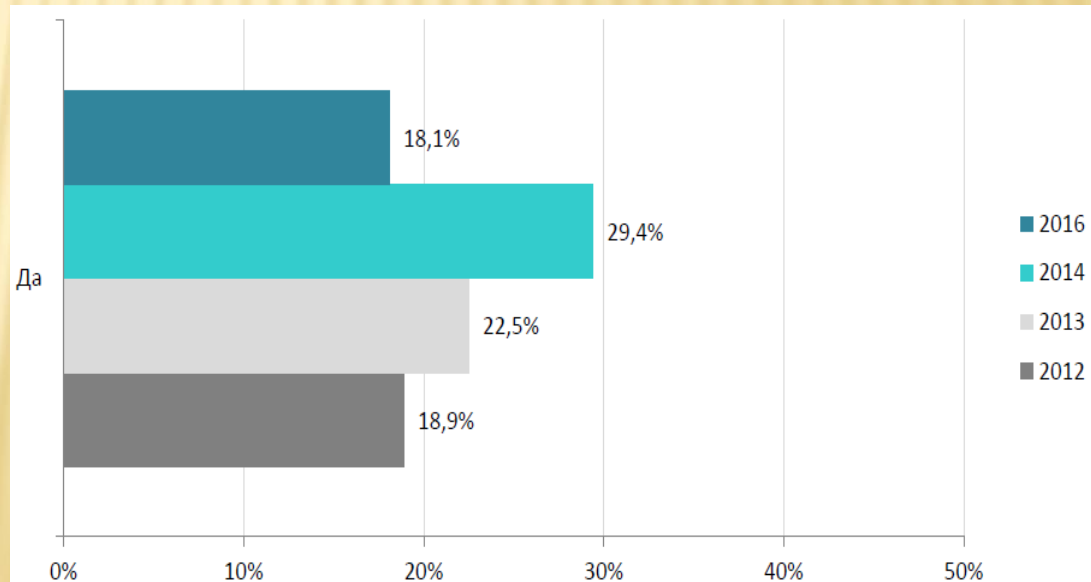


ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ, МАЈ 2016 ГОДИНА

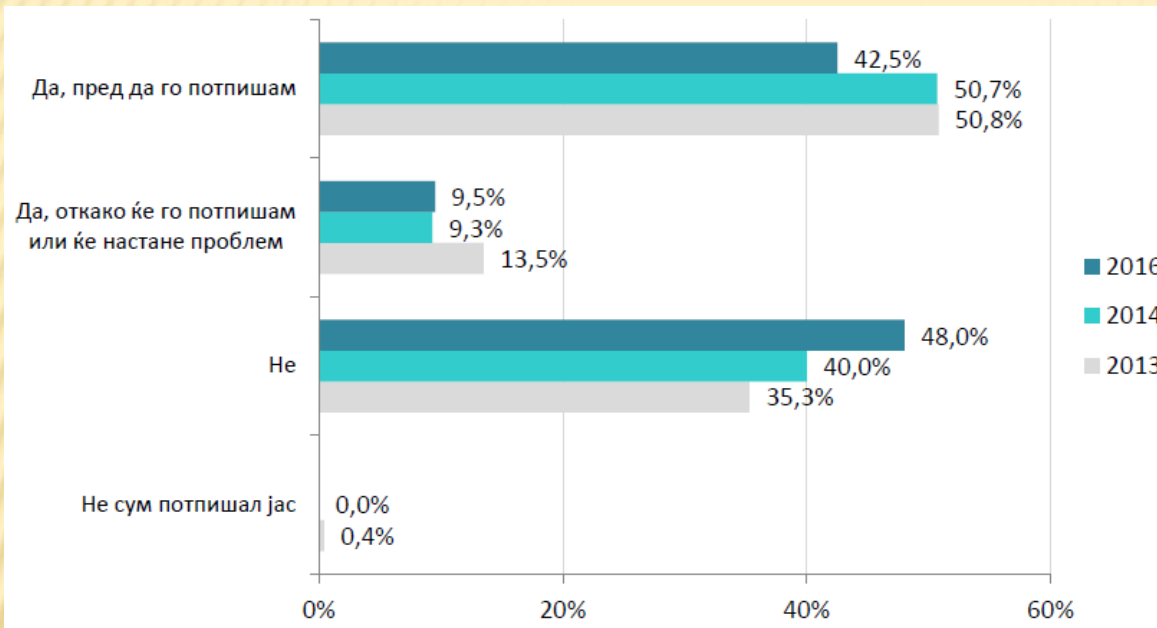


**ДАЛИ СТЕ СЛУШНАЛЕ ЗА
ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА
WWW.KOMUNICIRAJ.MK?**

**ДАЛИ СТЕ СЛУШНАЛЕ ЗА
АГЕНЦИЈАТА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ
КОМУНИКАЦИИ (АЕК)?**

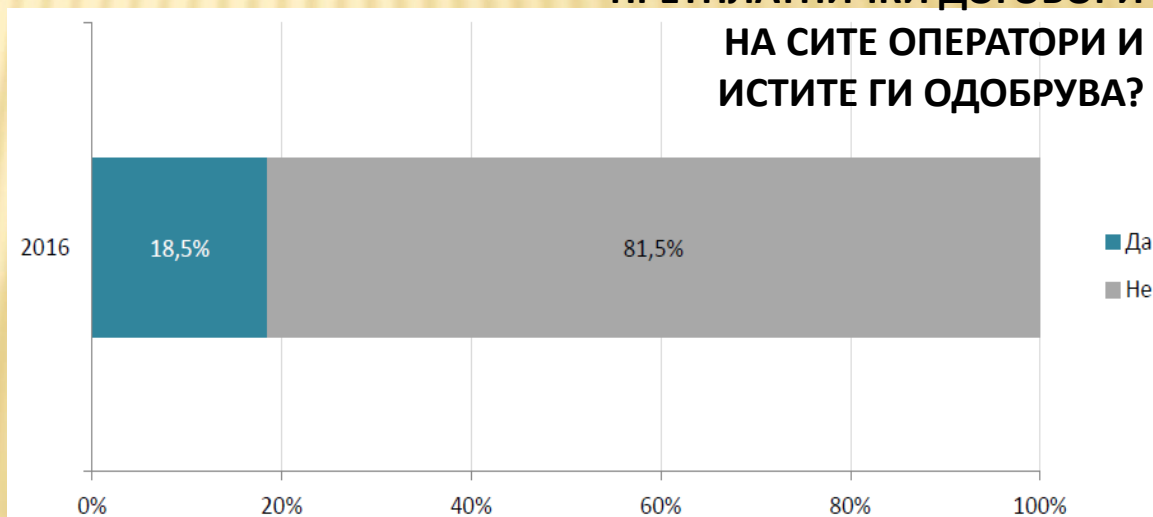


ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ, МАЈ 2016 ГОДИНА



ДАЛИ ДЕТАЛНО ГИ ЧИТАТЕ ДОГОВОРИТЕ ШТО ГИ ПОТПИШУВАТЕ СО ДАВАТЕЛИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ УСЛУГИ (ТВ, ФИКСНА, МОБИЛНА ТЕЛЕФОНИЈА И ИНТЕРНЕТ)?

ДАЛИ ЗНАЕТЕ ДЕКА АЕК ДЕТАЛНО ГИ ПРЕГЛЕДУВА СТАНДАРДНИТЕ ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОРИ НА СИТЕ ОПЕРАТОРИ И ИСТИТЕ ГИ ОДОБРУВА?



БЛАГОДАРАМ НА ВНИМАНИЕТО

Советник на Директорот за заштита на правата на
крајните корисници: Горан Колевски