

ОДГОВОРИ НА ПРЕДЛОГ ИЗМЕНИ И КОМЕНТАРИ НА А1 МАКЕДОНИЈА НА ПРАВИЛНИКОТ ЗА ВИДОТ И СОДРЖИНАТА НА ПОДАТОЦИТЕ И ИНФОРМАЦИЈЕ 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 08.04.2020 година

Начелно, А1 Македонија нема забелешка за оваа одредба и обврска и не би ни претставувало проблем информацијата да биде објавена на продажните места согласно предлогот. Единствено, заради избегнување на недоразбирања сметаме дека по зборовите „видно поле“ треба да се додадат зборовите „во согласност со политиката за маркетинг и бренд на операторот“. Продажните места се вообичаено брендирали според политика за маркетинг и бренд на операторите, па и вклопувањето на налепницата која се предлага треба да биде во тој дух.

Одговор:

Се прифаќа, предлогот ќе биде имплементиран во финалната верзија на измените и дополнувањата на Правилникот.

Во ера на се помасовна употреба на средствата за електронска комуникација и премин кон дигитално општество постојано се бараат начини да се подобри волуменот и брзината на пренесување на информациите со примена на новите дигитални облици на комуникација. Операторите со својата позиција во економијата природно се наметнуваат како лидери во областа на дигитализацијата. Сведоци сме на повеќегодишна примена на алатки и апликации за корисничка поддршка кои се понудени на претплатниците како средство за комуникација каде можат да имаат увид во своите сметки, да добијат упатства и информации за користење на услугите, корисни информации за контрола на употребата на услугите и друго. По електронски пат постои можност да се склучи договор и да се активираат услуги од портфолијата на операторите.

Сепак, преку извесни ограничувања во Правилникот сеуште постојат одредени обврски кои наметнуваат неопходност од комуникација на физички медиум – хартија која веќе почнува да предизвикува сериозни потешкотии. Пред се, од еколошки аспект, комуникацијата во хартиена форма е мошне непожелна и во сите средини каде што постои загриженост и внимание за загрозувањето на животната средина преку употреба на хартијата се преземаат мерки за намалување на нејзината употреба.

Според трендот на отфрлувањето на хартијата како основен облик на комуникација во ЕУ земјите може да се насети дека во многу скоро време претплатниците на електронски комуникациски услуги во ЕУ како основна комуникација со операторите ќе користат електронска форма на размена на информации и спроведување на своите обврски. Според последните информации кои се достапни од нашето потесно опкружување, во Хрватска, Бугарија, Србија, Словенија и Австрија веќе се преземени мерки со кои електронската форма на комуникација има извесен приоритет во однос на хартиената. Во однос на доставата на фактурите за наплата на услугите моменталната состојба во ЕУ е следна:

- Во Хрватска, Чешка, Ирска и Франција електронската достава на фактури е прв избор, а хартиена форма се доставува само на барање од претплатник;
- Во Бугарија, во моментот, претплатниците имаат право на избор при што електронската и хартиената форма се рамноправни, без никаков приоритет за хартиената форма, но интензивно се работи од страна на државата на ставање на приоритет на дигиталната форма на комуникација;
- Во Германија и Словенија сеуште електронската форма нема приоритет во однос на хартиената, но идентификувана е како соодветен начин на испорака на сметка. Мошне битно е тоа што во случај на

склучување на договор по електронски пат, хартиената форма на договорот не е приоритет, а исто така и фактурите и сите начини на комуникација. Единствено, доколку претплатникот побара хартиена форма, операторот има обврска да му ја обезбеди при што доколку се работи за детална сметка операторот може да ја наплати.

- Во Белорусија електронската форма има висок приоритет и таа е единствено задолжителна форма на достава на сметките. Предвидено е дури и дека операторите можат на наплаќаат надоместок за достава на хартиена форма на фактурата.

- Во Австрија, слично, постои можност за избор, при што за разлика од Белорусија не е предвидена можност за наплата за хартиена форма.

- Во Србија се преземаат чекори за системско воведување на електронските фактури на ниво на законите што ги пропишуваат сметководствените операции.

- Во Италија и Белгија воопшто не е пропишана обврска за конкретна форма на достава на фактурите, што значи дека електронската форма е опција на избор на операторот.

- Сигурно постојат и други примери на стимулирање на електронската комуникација, но во моментот само наведените ни се на располагање како факти.

Во повеќе претходни прилики кога се утврдуваше или менуваше содржината на Правилникот, А1 Македонија сугерираше и предлагаше да се интензивира дигиталниот и без-хартиен начин на информирање и комуникација на корисниците.

Во меѓувреме воспоставени се повеќе платформи и постапки за комуникација во дигитален облик со кои во извесна мера е намален обемот на потрошувачка на хартија, значително подобро корисничкото искуство, информираност и пристап до податоците, а зголемена е и брзината на достава и одзивот.

Последните случувања предизвикани од кризата со COVID-19 поттикнаа воведување на дигитализација и спроведување на голем дел од процесите во без-хартиена форма, а притоа не се евидентирани проблеми поради тоа. Владата дури и донесе посебна уредба со која се промовира дигиталниот начин на достава на фактури која се употребува од сите домашни компании.

Од тие причини, сметаме дека е крајно време АЕК да направи значителен чекор напред и да се реформира делот од Правилникот кој ги уредува прашањата на комуникација со претплатниците во доменот на фактурирање, информирање, приговори и друго. Придобивките од тоа се неспорни, а за сите претплатници кои би побарале комуникација во пишана форма, тоа би се обезбедило преку продажните места на операторот.

Од тие причини ги предлагаме следните измени во Правилникот:

Во член 6 став 4 да се избришат зборовите „во пишана форма“. Да се додаде текст кој гласи: „Претплатникот има право, на негово барање, да го добие известувањето во пишана форма. Известувањето во пишана форма се доставува на продажно место на операторот или по пошта според упатство од страна на операторот.

Во пракса, известувањето за техничка можност во пишана форма нема некое посебно значење. Сепак, кога од било кои причини известувањето во пишана форма е неопходно, на корисникот му е загарантирано правото да го добие.

Одговор:

Не се прифаќа. Формата, начинот на информирање и комуникацијата со претплатниците во однос на склучувањата на претплатничките договори и известувањата остануваат согласно досегашната пропишана форма. Агенцијата за електронски комуникации со внимание ги разгледа предлозите од страна на заинтересираните страни, следствено на тоа во финалната верзија на измените и дополнувањата на Правилникот, имплементира интензивирање на електронската комуникација при достава на фактурите, приговорите и одговорите по приговорите.

Агенцијата потенцира дека, согласно постоечката законска и подзаконска регулатива, се обезбедува високо ниво на електронска комуникација помеѓу операторот и претплатникот, особено во делот на активација и деактивација на дополнителни услуги од портфолиото на операторите по електронски пат, но потенцира дека процесот на целосна замена на хартиената документација особено Претплатнички договори со целосно електронски договори е комплексен процес кој бара создавање на соодветни предуслови, особено обезбедување на електронска верификација на претплатникот(дигитален потпис за секој претплатник), кампања за едукација на процесот како и кампања за подигање на еколошката свест за овие процеси. Електронската индикација на корисниците на електронски комуникации е предуслов, но не е доволен услов за склучување на Претплатнички договор, и истиот мора да резултира со обострано потпишан договор, кој соодветно ќе биде чуван и архивиран согласно пропишаната регулатива.

Во член 8 став 2 предлагаме пред зборот „пишана“ да се додадат зборовите „електронска или“, а на крајот на точката да се додаде текстот: „Доколку претплатничкиот договор се склучува во електронска форма, неопходно е во постапката за склучување на договорот, претплатникот да потврди на соодветен начин дека му било овозможено да ги прочита и дека се согласува со условите за склучување на претплатничкиот договор.“

Во денешно време постои можност за користење на многу услуги и производи преку обезбедени on-line при што давателот на услугата воспоставува договорен однос со корисникот во електронска форма. Притоа, неопходната информираност за условите се потврдува со чекирање на посебно поле во постапката на склучување на договорот. На ист начин се потврдува согласност за одредени делови од договорот кои се од посебно значење.

Со оглед на тоа што за воспоставување на претплатнички однос и користење на услугите не е неопходен непосреден физички контакт, сметаме дека тоа право не смее повеќе да биде ограничено ваквото право и за операторите на јавни комуникациски услуги.

Одговор:

Не се прифаќа, согласно објаснувањето за член 6 став (4).

Во член 9 став 1 се заменува зборот „Претплатничкиот“ со зборовите „Почетниот претплатнички договор“ Измената ја предлагаме заради усогласување со Законот за електронските комуникации.

Одговор:

Не се прифаќа. Во ЗЕК терминот “ Почетниот договор ”, е употребен од страна на законодавецот во член 107 став (9), а истиот е во врска со почетното време во врска со можноста за склучување на претплатнички договор со определено задолжително времетраење.

Во член 9 став 4 предлагаме да се избрише зборот „Писменото“, а зборот „известување“ да се замени со зборот „Известувањето“. Консеквентно на претходниот предлог за измена, со оглед на тоа што точка 4 се однесува на информацијата од точка 3, ја предлагаме оваа измена.

Одговор:

Не се прифаќа, согласно објаснувањето за член 6 став (4).

Во член 11 став 1, пред зборовите „пишана форма“ да се додадат зборовите „електронска или“, а на крајот од ставот да се додаде реченица која гласи: „Претплатникот има право да добие пишана форма од комуникацијата со операторот на негово барање на начин утврден од страна на операторот во условите за користење на услугите или според упатство што ќе го добие при контакт со центарот за грижа за корисници.“

Во контекст на предлогот за одбегнување на непотребна употреба на хартија, предлагаме првенство да има дигиталниот начин на комуникација, при што за секој посебен чин на комуникација, претплатникот да има право да добие и пишана форма од комуникацијата.

Одговор:

Не се прифаќа, согласно објаснувањето за член 6 став (4).

Заради промовирање на дигитализацијата на нашето општество предлагаме Став 3 од член 10 да се брише и да се замени со текстот: „Комуникацијата помеѓу операторот и претплатникот, може да биде воспоставена на еден од следниве начини:

- во електронска форма, преку емаил, доколку операторот има потврдена емаил адреса од претплатникот преку која ќе се врши доставата;
- во електронска форма, да биде обезбедена и достапна на одредено место од каде може лесно дигитално да се преземе или во соодветна апликација;
- во пишана форма со предавање лично од страна на оператор/претплатник на адреса на претплатникот или во официјални продажни места на операторот, на барање на претплатникот или
- во пишана форма, по пошта, на барање на претплатникот.“

На овој начин се обезбедува поголема безбедност, ефикасност и ефективност во комуникацијата, а воедно се гарантира и правото на пишана форма од комуникацијата на барање на претплатникот.

Ставот 4 се брише затоа што одредбите од него во изменета форма се содржани во став 3. Ставовите (5), (6) и (7) стануваат ставови (4), (5) и (6).

Одговор:

Не се прифаќа. Во член 11 став (4) во финалната верзија на измените и дополнувањата на Правилникот, се интервенира во доставувањето на писменото во електронска форма, поточно согласноста од претплатникот.

Во член 11 став 6 се бришат зборовите: „на еден од следниве начини:

- со предавање лично од претплатникот во официјални 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.“ и се заменуваат со зборовите: „согласно став 3 од овој Член.“.

Оваа измена ја предлагаме во контекст на измените за воведување на повисок степен на електронска комуникација, а сметаме дека и приговорот е составен дел од комуникацијата помеѓу операторот и корисникот и затоа нема потреба за него да важат посебни правила.

Одговор:

Не се прифаќа, согласно објаснувањето за член 6 став (4).

Во член 13 став 3 предлагаме пред зборот „пишана“ да се додадат зборовите „електронска или“.

Оваа измена ја предлагаме во контекст на измените за воведување на повисок степен на електронска комуникација и промоција на дигитализацијата на нашето општество.

Одговор:

Не се прифаќа, согласно објаснувањето за член 6 став (4).

Во член 15 став 5 алинеа 5 предлагаме по зборовите „посебна веб страница“ да се додадат зборовите „или апликација“, а по зборовите „преку веб страна“ се додава записка и се додаваат зборовите „инсталирал апликација“.

Дизајнирањето на посебни апликации за односи со корисниците е еден од начините за ефикасна и ефективна комуникација преку која на корисниците на услугите им се овозможува навремено, точно и сеопфатно информирање и известување.

Одговор:

Не се прифаќа, во алинеја 5 е дозволено и друг начин достапен на претплатникот пропишан во општите услови на операторот.

Во член 17 став 1 предлагаме пред зборот „пишана“ да се додадат зборовите „електронска или“. Оваа измена ја предлагаме во контекст на измените за воведување на повисок степен на електронска комуникација.

Одговор:

Не се прифаќа. Во член 17 во финалната верзија се додава нов став, со можност за достава на фактурата во електронска форма.

Агенцијата го прифаќа предлогот на операторите за достава во електронска форма на фактурите, приговорот и одговорот по истиот, со уредна и недвосмислена верификација/потврда на мејл адреса, но истовремено појаснува дека, за сите останати претплатници операторот и понатаму има обврска за достава на наведените документи, писмено по пошта, без никакви дополнителни активности од страна на претплатниците. Со напомена, фактурата во електронска форма на претплатник (правно лице/даночен обврзник), операторот ја доставува согласно Законот за данокот за додадена вредност.

Во член 21 алинеа 5 по зборовите „спротивна на“ да се додадат зборовите „претплатничкиот договор,“. Покрај Законот за електронските комуникации, прописите донесени врз основа на него и други закони и прописи констатирани од страна на надлежен орган, претплатничкиот договор е основен документ според кој се регулира претплатничкиот однос. Воедно, содржината на претплатничкиот договор е предмет на одобрување од страна на АЕК. Според тоа би требало да биде јасно идентификувана улогата на претплатничкиот договор во контекст на основите за раскинување на договорот.

Одговор:

Не се прифаќа. Во Законот за електронски комуникации, поточно член 107 од истиот, детално е наведено што треба особено да содржи претплатничкиот договор, дополнително алинеа 1 од истиот член предвидува повреда на условите наведени во претплатничкиот договор.

Во член 22 став 1 предлагаме по зборовите „претплатничка линија“ да се додадат зборовите „за говорни и/или СМС услуги“.

Претплатничките броеви имаат смисла само за говорни и СМС услуги и поради тоа овие одредби би требало да бидат ограничени само во тој домен.

Одговор:

Не се прифаќа. Секоја претплатничка линија, која добива претплатнички број ги користи сите услуги кои ги обезбедува операторот преку фиксна или радиокомуникациска електронска комуникациска мрежа, вклучувајќи ја и услугата пренос на податоци.

Во член 25 став 8 пред зборовите „го извести“ да се додадат зборовите „претходно дал согласност да ја користи услугата или“.

Во практиката се јавуваат случаи на претплатници за кои претставува вознемирување прекинот на услугата во роаминг поради надминување на износот од 1000 денари. Од тие причини би било од корист, пред се за оваа група претплатници, да постои можност за изразување на генерална согласност дека нема да биде

прекиното обезбедувањето на услугите при надминување на 1000 денари во роаминг. Притоа, обврската за информирање останува да се применува.

Одговор:

Не се прифаќа. Претплатникот при склучување на претплатничкиот договор дава согласност за ограничување на пристапот и користење на услугата интернет сообраќај во меѓународен роаминг, член 8 став (3) алинеја 13.

Во член 29 став 41 по зборот „програмскиот“ се додава зборот „ТВ“, по зборот „пакет“ се додаваат зборовите „кој операторот го реемитува во рамки на месечна претплата на претплатникот,, а се бришат запирката и зборовите „односно листата на програмските сервиси“. Програмскиот ТВ пакет е всушност листата на програмски пакети и со претходната одредба само се прави повторување на истиот термин.

Одговор:

Не се прифаќа.

Во член 29 став 3, став 5 и став 14 пред зборот „пишана“ се додаваат зборовите „електронска или“. Оваа измена ја предлагаме во контекст на измените за воведување на повисок степен на електронска комуникација и промоција на дигитално општество.

Одговор:

Не се прифаќа, согласно објаснувањето за член 6 став (4).