

ОДГОВОРИ НА ПРЕДЛОГ ИЗМЕНИ И КОМЕНТАРИ НА МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ 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 08.04.2020 година

Предмет: Достава на коментари, измени и дополнителни 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, кој Агенцијата за електронски комуникации го објави на јавна расправа на 08.04.2020 година.

Почитувани,

Во продолжение Ви ги доставуваме коментарите на Македонски Телеком АД Скопје (во понатамошниот текст: Македонски Телеком) по однос на предложените измени 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 (во понатамошниот текст: Предлог Правилник за општи услови), објавен на јавна расправа од страна на Агенцијата за електронски комуникации (во понатамошниот текст: АЕК) на 08.04.2020 година со можност сите заинтересирани страни да ги достават своите коментари до 08.05.2020 година.

Причината за предложената измена на членот 3 став (1) од Правилникот за општи услови со додавање на нова алинеја 30 која гласи: “ - информација за бројот 190 на контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации, со задолжително поставување на налепница на официјалните продажни места на операторите (ПВЦ - колор налепница, димензии 150/150 мм, дизајнирана, изработена и дистрибуирана од страна на Агенцијата, поставена на влезната врата на висина на видно поле)”, за Македонски Телеком е нејасна. Се наметнува прашањето која е потребата од рекламирање на бројот 190 на контакт центарот на АЕК во продажните места на операторот ако се земе во предвид дека овој број е веќе јавно објавен во Општите услови на Македонски Телеком и е наведен во Стандардниот претплатнички договор кој се склучува со секој претплатник на услугите на Македонски Телеком, а во согласност со член 8 став 3 алинеја 2 од Правилникот за општи услови. Оттука, неспорно е дека претплатникот е запознаен со можноста своите права да ги оствари и преку јавување на бесплатниот број 190 на Контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации.

Да не забораваме дека согласно Законот за електронски комуникации претплатниците своите права најпрво може да ги остварат преку Службата за грижа за корисници на операторот со јавување на контакт центарот на операторот и со поднесување на приговор до операторот, при што операторот е должен на претплатникот да му достави одговор за основаноста на поднесениот приговор и дури доколку претплатникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот има право до Агенцијата да достави барање за решавање на спор.

Со објавувањето на бројот 190 во продажните салони на операторот постои можност претплатниците да бидат доведени во заблуда дека решението на своите евентуални проблеми при користењето на услугите на операторот наместо во контакт центарот и Службата за грижа на корисници на операторот треба да ги бараат директно во АЕК занемарувајќи ја со закон утврдената постапка.

Врз основа на сето понапред наведено предлагаме АЕК уште еднаш да ја преиспита потребата од воведување на оваа измена во Правилникот за општи услови.

Одговор: Не се прифаќа.

Транспарентноста и објавувањето на информациите во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги што ги обезбедуваат операторите е должност на операторите, предвидена од страна на законодавецот во ЗЕК. Видот и содржината на информациите, подетално ги предвидува Агенцијата за електронски комуникации во подзаконски акт. По склучувањето на претплатничкиот договор и засновањето на претплатничкиот

однос, договорните страни превземаат одредени обврски и добиваат одредени права при обезбедувањето и користењето на електронските комуникациски услуги. Досегашното искуство од поднесените барања за решавање на спор пред Агенцијата за електронски комуникации, укажуваат дека претплатниците не доволно ги добиваат потребните информации од страна на операторите во однос на нивните права согласно склучениот претплатнички договор. Следствено на наведеното, е предвидена одредбата во Правилникот за да им се овозможи на претплатниците да имаат достапни информации во врска со нивните права и обврски во односите со операторите, секако не на штета на договорните страни и во никој случај да се дозволи занемарување на законски предвидената постапка за решавање на спор пред АЕК.

Дополнително, во услови на отворена јавна расправа за измени и дополнувања на Правилникот за општи услови во време кога во државата е прогласена вонредна состојба, Македонски Телеком предлага да се земат во предвид сите околностите кои произлегоа од вонредната состојба и укажаа на потреба од доуредување на легислативата од областа на електронските комуникации во насока на дигитализација на општеството и избегнување на физички контакт помеѓу луѓето кој се чини дека ќе биде нормален начин на општење во иднина.

Во таа насока, а со цел на системско решавање на овој предлог, **Македонски Телеком предлага прилагодување на одредбите од Правилникот за општи услови со што електронските документи и достава ќе се уредат експлицитно и ќе се даде приоритет на електронската достава на фактурите.**

Операторите досега во извесна мера ја користат електронска достава и тоа најмногу преку емаил на корисниците за што, согласно регулативата, е потребна нивна согласност во хартиена форма. Од овие причини искористеноста на дигиталните начини на достава и електронското плаќање на фактурите е доста ограничено.

Решението кое го предлагаме и кое е во согласност со целосниот развој на дигиталното општество е издавање на електронски фактури и нивна електронска достава до корисниците, од следните причини:

- Посигурно решение во однос на заштита на личните податоци на корисниците;
- Еколошко решение;
- Побрза и побезбедна достава до крајните корисници;
- Поголема прегледност, архивирање и анализа од страна на корисниците;
- Економски поприфатливо решение и за корисниците и за операторите;
- Полесен начин на електронско плаќање на фактурите кое исто така е поефтино за корисниците.

За цел на реализирање на погорното предлагаме измени на членовите 8, 11, 13, 15 и 17 и следствено на нив и измена на членовите 28 и 29 од Правилникот за општите услови, како што следи:

Во член 8 став 2 предлагаме пред зборот “пишана” да се додадат зборовите “електронска или”, потоа предлагаме бришење на сврзникот “и” по зборовите “Законот за податоците во електронски облик и електронски потпис” и негова замена со интерпункцискиот знак запирка “,”. Понатаму, по зборовите “Законот за Законот за заштита на потрошувачите” предлагаме дополнување со зборовите “и Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги” од причина што со овој закон се уредува создавањето, складирањето и обработката на електронските документи, електронската идентификација и доверливите услуги и ќе започне да се применува од 1 септември 2020 година, по што одредбата би гласела:

“ (2) Претплатничкиот договор од став (1) на овој член се склучува во електронска или пишана форма, со примена на одредбите од Законот за заштита на личните податоци, Законот за податоците во електронски облик и електронски потпис, Законот за заштита на потрошувачите и Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги .”

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 11 став 1 предлагаме пред зборот “фактура” да се додадат зборовите “изјава за согласност”, како и пред зборот “пишана” да се додадат зборовите “електронска или”.

Понатаму, предлагаме после ставот 2 да се додаде нов став кој ќе гласи:

Комуникацијата помеѓу страните 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 преку апликација или друга обезбедена и лесно достапна форма до која може да се пристапи или преземе на едноставен начин;
- со предавање лично од страна на оператор/претплатник на адреса на претплатникот или во официјалните продажни салони на операторот, на барање на претплатникот или
- по пошта, на барање на претплатникот.

Понатамошните ставови да се нумерираат соодветно.

Исто така, предлагаме во ставот 6 алинеа 3 по зборовите: „по електронски пат доколку операторот има“ да се додадат зборовите: потврдена емаил адреса од претплатникот преку која ќе се врши доставата и истата да гласи: по електронски пат доколку операторот има потврдена емаил адреса од претплатникот преку која ќе се врши доставата во електронска форма.

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.

Член 11

Форма и начин на информирање и комуникација со претплатниците

(1) Комуникацијата помеѓу операторот и претплатникот (известување, фактура, изјава за согласност, друг вид на комуникација) се одвива во електронска или пишана форма.

(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 потис од одговорното лице на претплатникот, доколку претплатникот е правно лице, во продажните салони на операторот или овластените правни лица од операторот.

(3) Комуникацијата помеѓу страните 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 преку апликација или друга обезбедена и лесно достапна форма до која може да се пристапи или преземе на едноставен начин;

- со предавање лично од страна на оператор/претплатник на адреса на претплатникот или во официјалните продажни салони на операторот, на барање на претплатникот или

- по пошта, на барање на претплатникот.

(4) Поднесокот што се доставува во електронска форма може да се достави и надвор од работно време и во неработни денови.

(5) Ако поднесокот е врзан со рок утврден со закон, рокот почнува да тече од првиот нареден работен ден.

(6) 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 страна на операторот и од страна на операторот лично на претплатникот;

- по пошта со препорачана пратка;

- по електронски пат доколку операторот има потврдена емаил адреса од претплатникот преку која ќе се врши доставата во електронска форма.

Во насока на предлог измената од член 11 став 1 предлагаме измена и на член 13 став 3 со додавање на зборовите “електронска или” пред зборот “пишана” по што одредбата би гласела како што следи:

“(3) Известувањето од ставот (2) на овој член треба да биде во електронска или пишана форма и треба особено да содржи.”

Со цел опфаќање на сите во овој момент достапни канали за активирање и деактивирање на услуги кои ги нудат операторите во член 15 став 5 алинеа 5 предлагаме секаде во одредбата по зборовите “веб страница” да се додадат зборовите “или апликација”, по што одредбата би гласела:

“- преку посебна веб страница или апликација на операторот наменета за активирање и деактивирање на услуги самостојно од страна на корисникот кој претходно побарал пристап до таа веб страна или апликација или на 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” по што одредбата би гласела како што следи:

Член 17

Фактура и начин на плаќање

(1) Операторот треба на своите претплатници, да им издава фактура во електронска или пишана форма.

Останатите одредби во овој член остануваат непроменети.

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 28 предлагаме измена на одредбите од став 1 алинеа 3, 15 и 24 со додавање на зборовите “електронска или” пред зборот “пишана” по што одредбите би гласеле како што следи:

“3) да склучи договор со потрошувач или краен корисник кој бара приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги, во јасна, сеопфатна и лесно достапна форма, електронска или пишана форма, усогласен со член 107 од Законот за електронските комуникации, во согласност со член 8 од овој Правилник;”

“15) да го информира претплатникот, во електронска или пишана форма, 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, во согласност со член 13 од овој Правилник;”

“24) да им издава фактура во електронска или пишана форма на своите претплатници согласно членот 11 од овој правилник, со кои има склучено претплатнички договор, во согласност со член 17 од овој Правилник;”

Одговор: Не се прифаќа, согласно објаснувањето за конентарот за член 8.

Во член 29 предлагаме измена на одредбите од став 1 алинеа 3 и 14 со додавање на зборовите “електронска или” пред зборот “пишана” по што одредбите би гласеле како што следи:

“3) да склучи договор со оператор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги, во јасна, сеопфатна и лесно достапна форма, во електронска или пишана форма, усогласен со член 107 од Законот за електронските комуникации, во согласност со член 8 од овој Правилник;”

“14) да биде информиран, во електронска или пишана форма согласно член 11 од овој правилник, 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, во согласност со член 13 од овој Правилник;”

Одговор:

Не се прифаќа, согласно објаснувањето за конентарот за член 8.

Искрено се надеваме дека горенаведените забелешки и предлог измени на Правилникот за општи услови ќе бидат земени во предвид и сериозно разгледани од страна на АЕК пред донесување на финалниот акт а се со единствена цел обезбедување на регулативна основа која го поддржува развојот на телекомуникациската индустрија и овозможува дигитализација на општеството.

Македонски Телеком е на располагање за сите дополнително потребни информации.