



ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА И ЕФЕКТИ ОД МЕРКИТЕ ЗА ЗАШТИТА НА КРАЈНИТЕ КОРИСНИЦИ

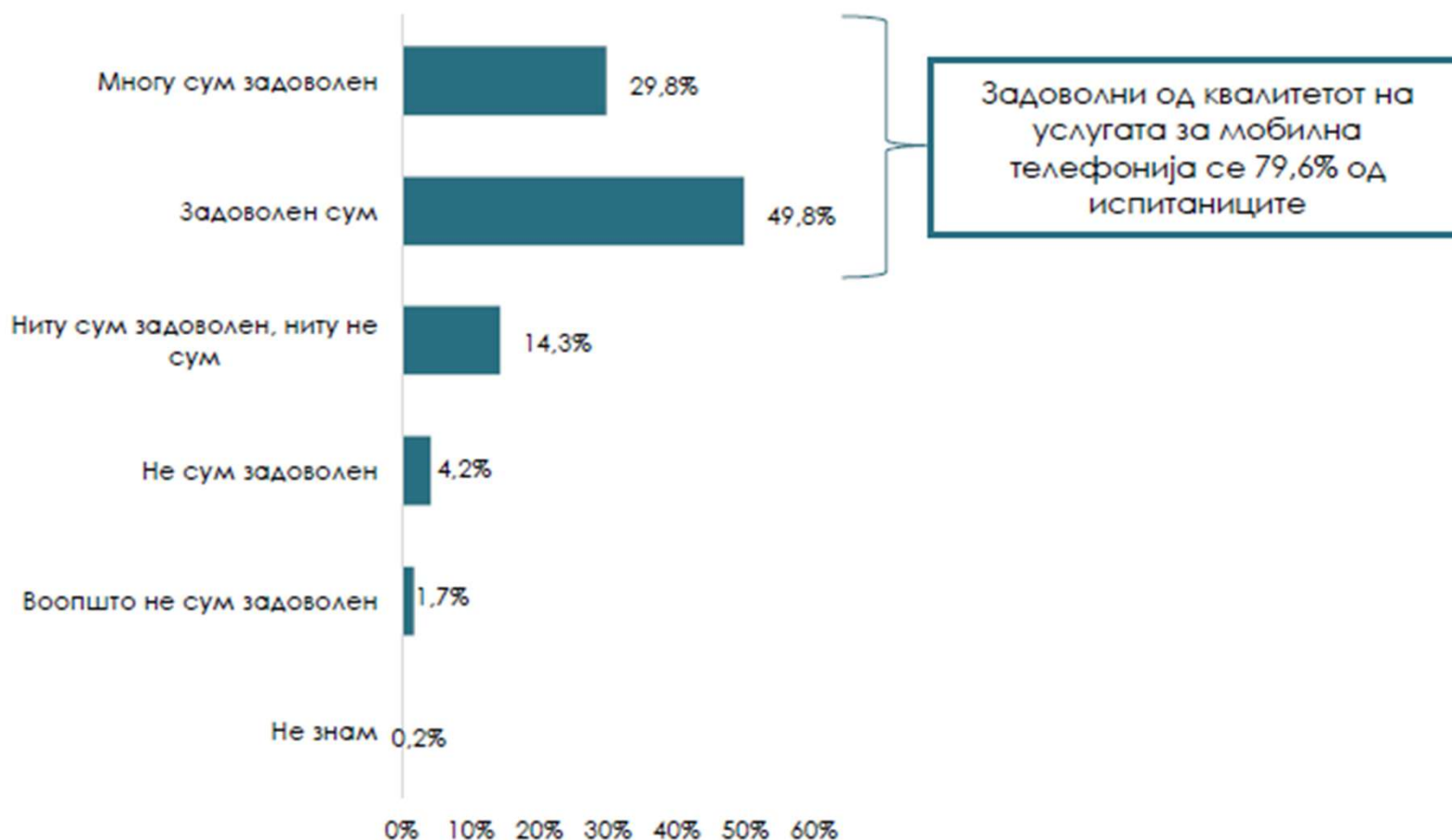
**АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ
СЕКТОРОТ ЗА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА КРАЈНИТЕ КОРИСНИЦИ**

ДЕКЕМВРИ, 2025

ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ ЈУНИ 2025

6.1. НА СКАЛА ОД 1 ДО 5, КАДЕ ШТО 1 Е ВООПШТО НЕ СУМ ЗАДОВОЛЕН, А 5 - МНОГУ ЗАДОВОЛЕН, КОЛКУ СТЕ ЗАДОВОЛНИ ОД **КВАЛИТЕТОТ** НА УСЛУГИТЕ КОИ ГИ ОБЕЗБЕДУВА ВАШИОТ ОПЕРАТОР НА МОБИЛНА ТЕЛЕФОНИЈА?

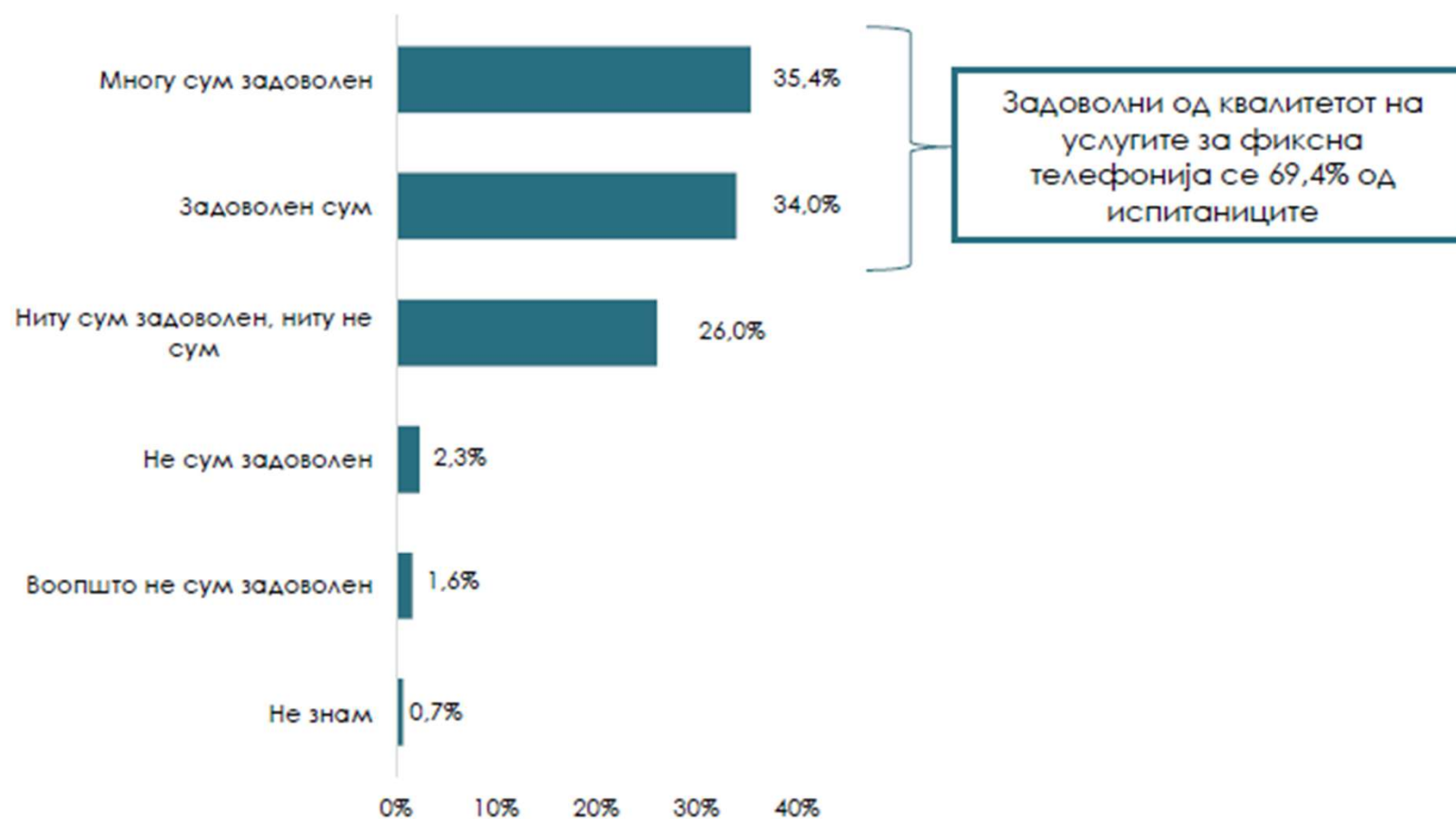
База: корисници на мобилна телефонија



ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ ЈУНИ 2025

31.1. НА СКАЛА ОД 1 ДО 5, КАДЕ ШТО 1 Е ВООПШТО НЕ СУМ ЗАДОВОЛЕН, А 5 - МНОГУ ЗАДОВОЛЕН, КОЛКУ СТЕ ЗАДОВОЛНИ
ОД **КВАЛИТЕТОТ** НА УСЛУГИТЕ КОИ ГИ ОБЕЗБЕДУВА ВАШИОТ ОПЕРАТОР ЗА ФИКСНА ТЕЛЕФОНИЈА?

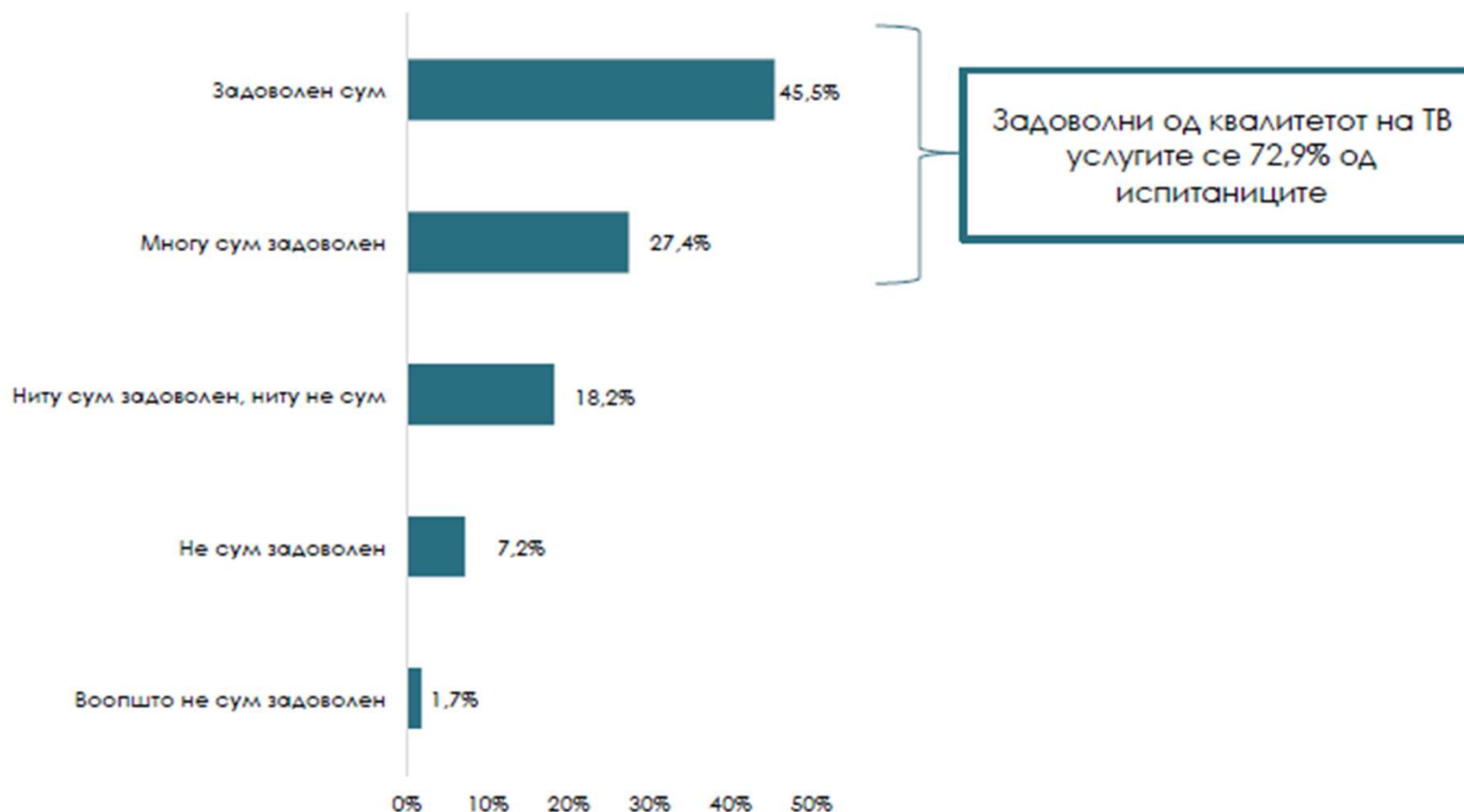
База: корисници на фиксна телефонија



ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ ЈУНИ 2025

37.1. НА СКАЛА ОД 1 ДО 5, КАДЕ ШТО 1 Е ВООПШТО НЕ СУМ ЗАДОВОЛЕН, А 5 - МНОГУ ЗАДОВОЛЕН,
КОЛКУ СТЕ ЗАДОВОЛНИ ОД **КВАЛИТЕТОТ** НА ТВ УСЛУГИТЕ?

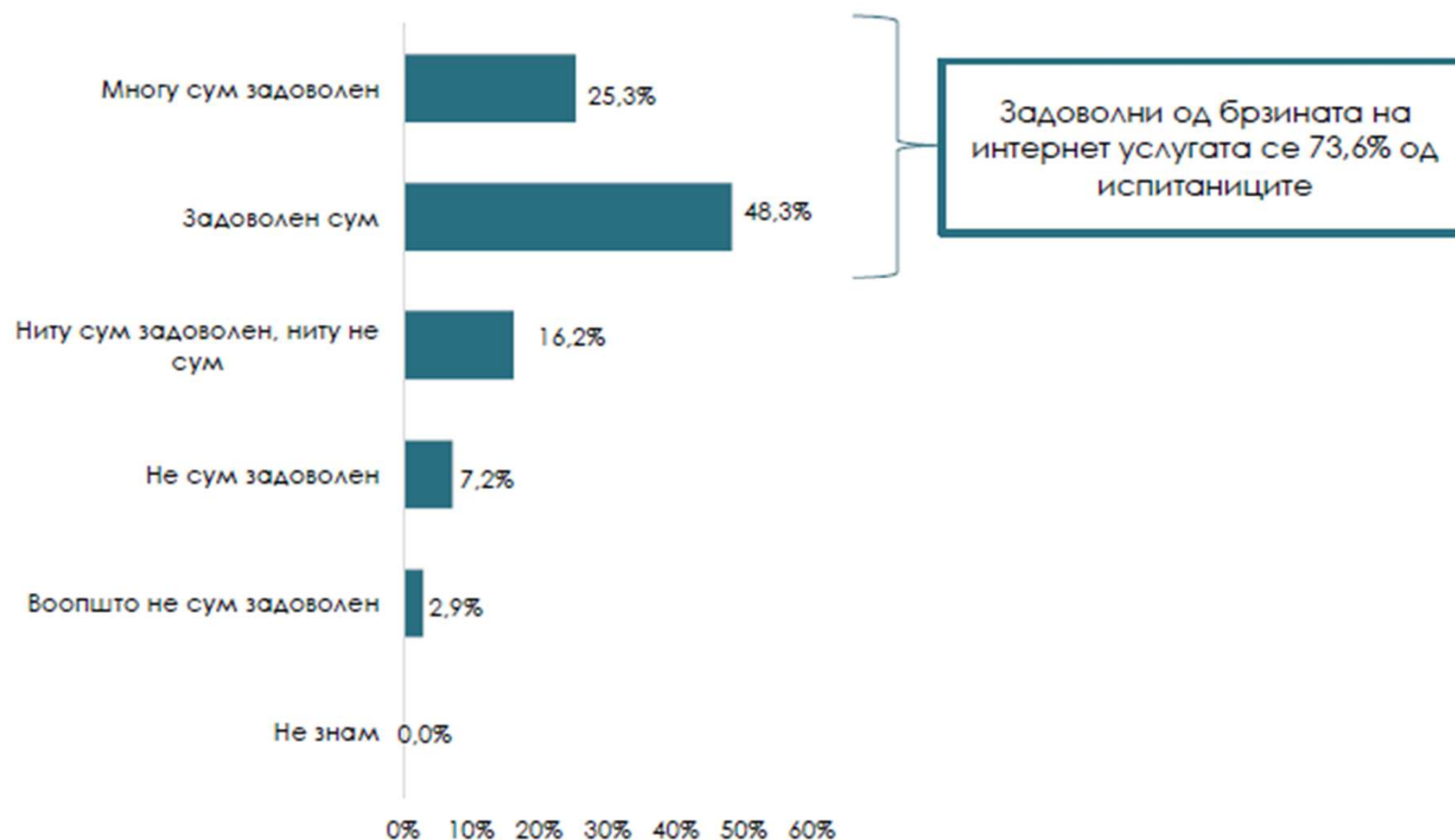
База: корисници на телевизија



ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ ЈУНИ 2025

48.1. НА СКАЛА ОД 1 ДО 5, КАДЕ ШТО 1 Е ВООПШТО НЕ СУМ ЗАДОВОЛЕН, А 5 - МНОГУ ЗАДОВОЛЕН, КОЛКУ СТЕ ЗАДОВОЛНИ ОД **БРЗИНАТА** НА ИНТЕРНЕТОТ?

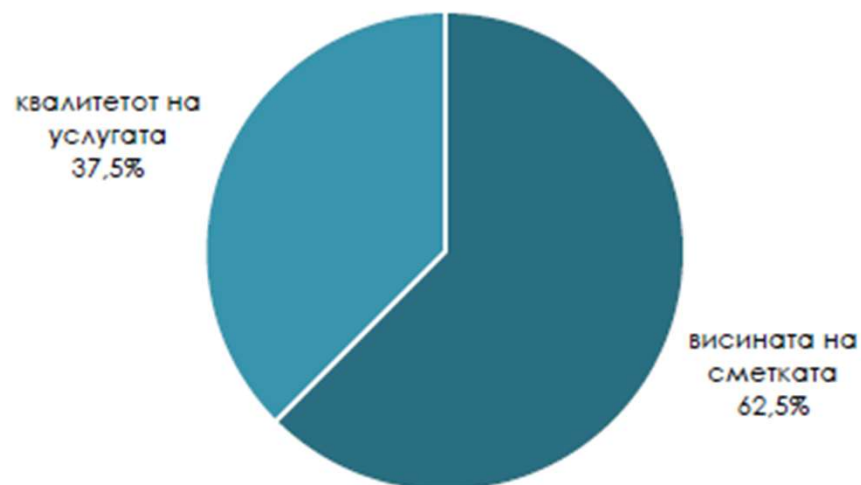
База: корисници на интернет што имаат интернет пристап во домаќинството



ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ ЈУНИ 2025

79.1.3. ВАШИОТ ПОСЛЕДЕН ПИСМЕН ПРИГОВОР ДО ОПЕРАТОРОТ НА УСЛУГАТА МОБИЛНА ТЕЛЕФОНИЈА СЕ ОДНЕСУВАШЕ НА ПРОБЛЕМ СО ВИСИНАТА НА СМЕТКАТА ИЛИ ЗА КВАЛИТЕТОТ НА УСЛУГИТЕ?

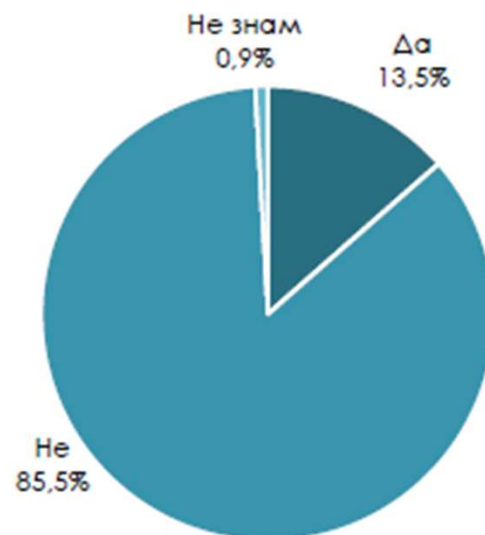
База: корисници на мобилна телефонија што поднеле писмен приговор до мобилен оператор



ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ ЈУНИ 2025

78.1.1. ДАЛИ ВО ПОСЛЕДНИТЕ 12 МЕСЕЦИ СТЕ ПРИГОВАРАЛЕ/ ПОЖАЛИЛЕ **ТЕЛЕФОНСКИ** КАЈ ВАШИОТ ОПЕРАТОР
ПОРАДИ НЕКАКОВ ПРОБЛЕМ СО УСЛУГАТА МОБИЛНА ТЕЛЕФОНИЈА?

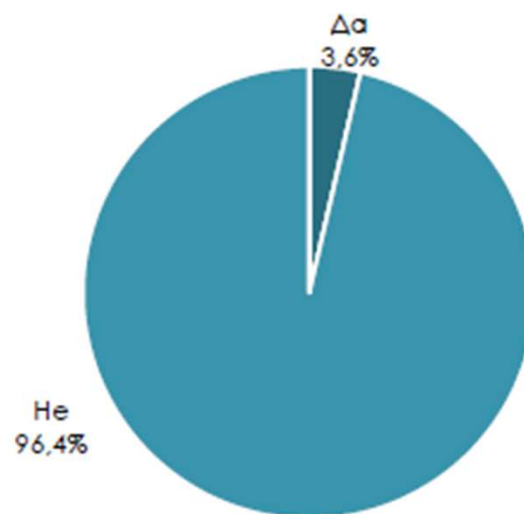
База: корисници на мобилна телефонија



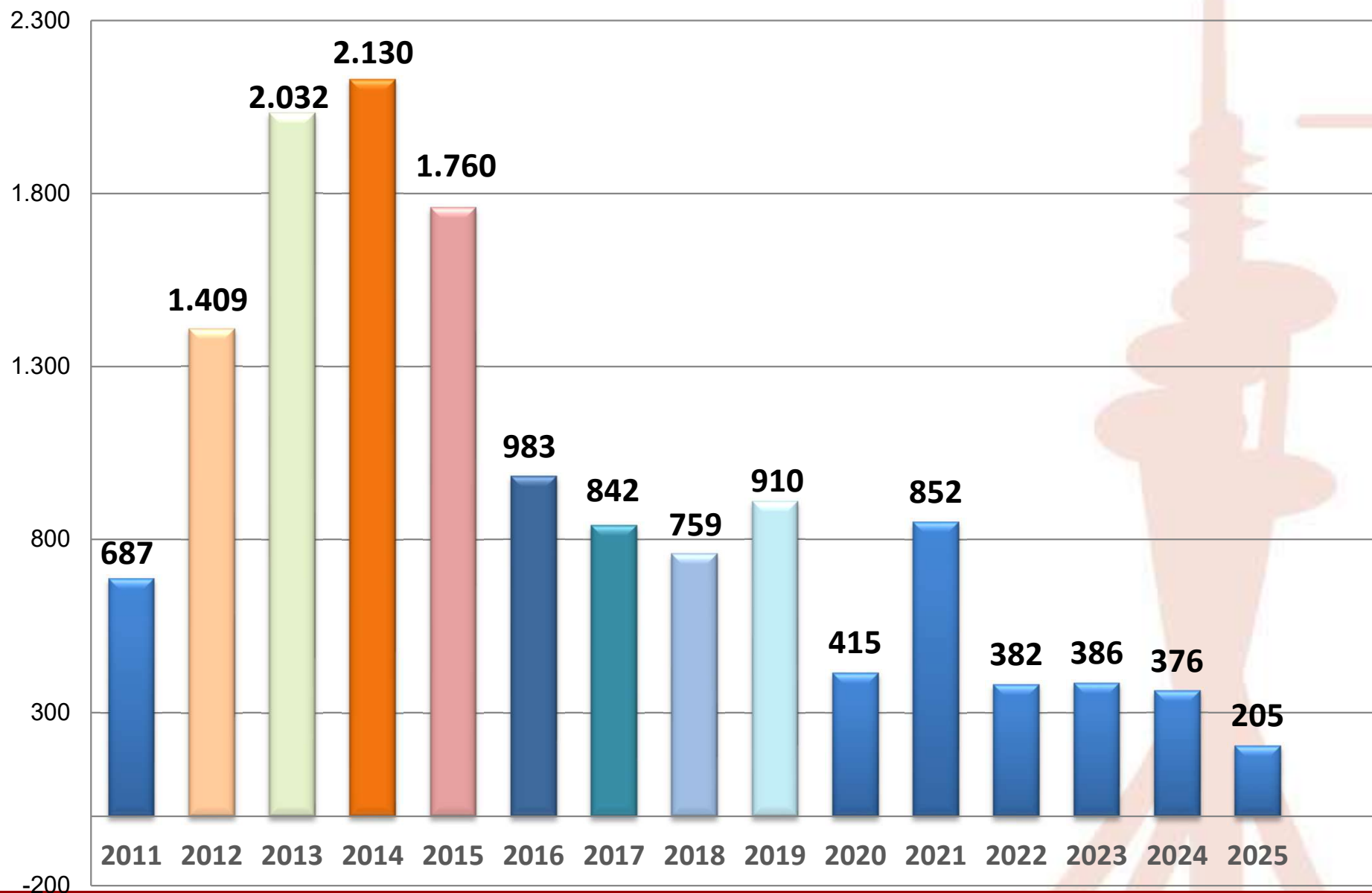
ИСПИТУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ОД АСПЕКТ НА ЗАШТИТА НА КОРИСНИЦИТЕ НА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ ЈУНИ 2025

79.1.1. ДАЛИ ВО ПОСЛЕДНИТЕ 12 МЕСЕЦИ СТЕ ПОДНЕЛЕ **ПИСМЕН ПРИГОВОР** (ПО ПОШТА НА ШАЛТЕР ИЛИ ПО Е-MAIL)
ДО ВАШИОТ ОПЕРАТОР НА МОБИЛНА ТЕЛЕФОНИЈА?

База: корисници на мобилна телефонија

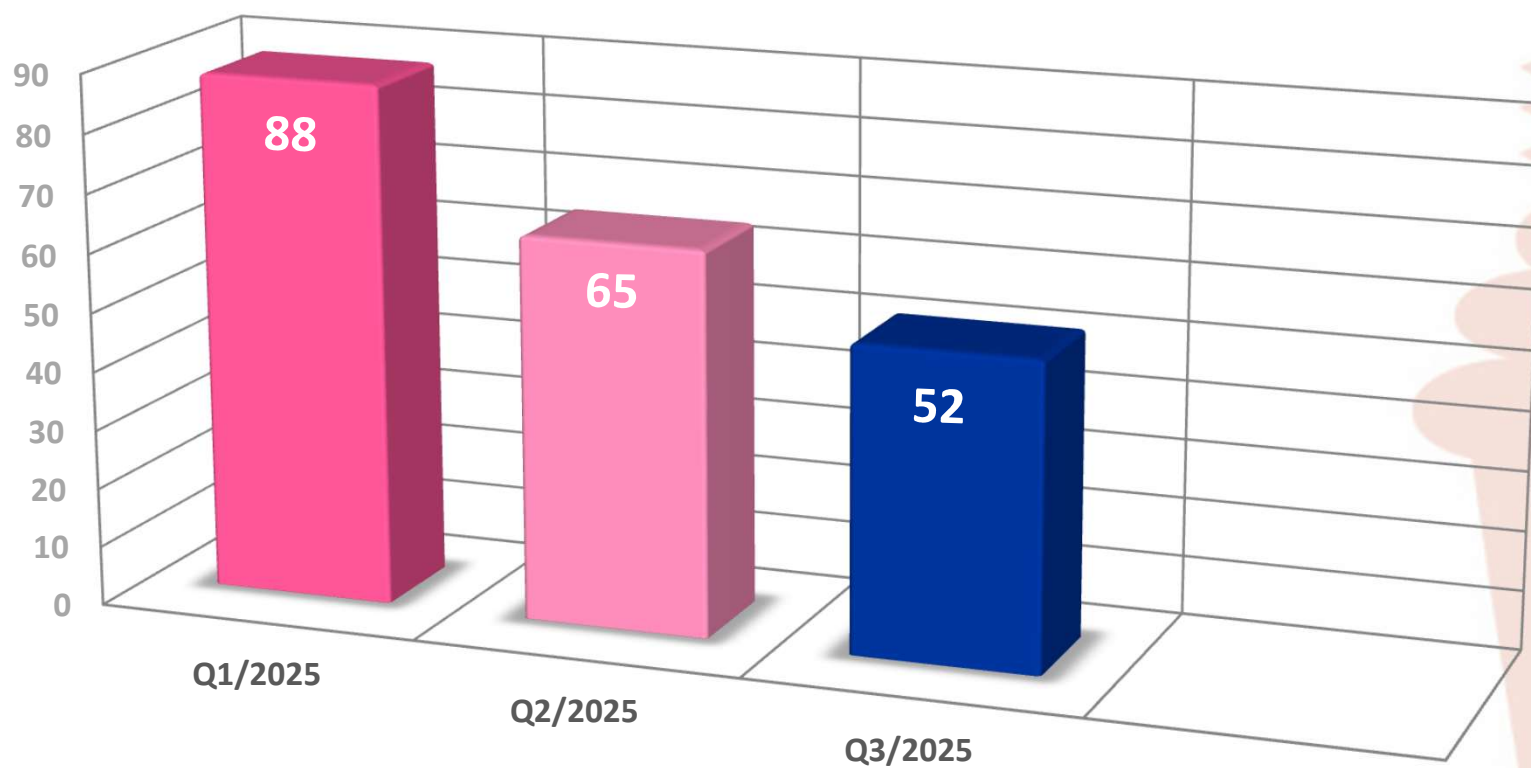


ПОДНЕСЕНИ БАРАЊА ЗА РЕШАВАЊЕ НА СПОР ВО ПЕРИОД 2011 - 2025

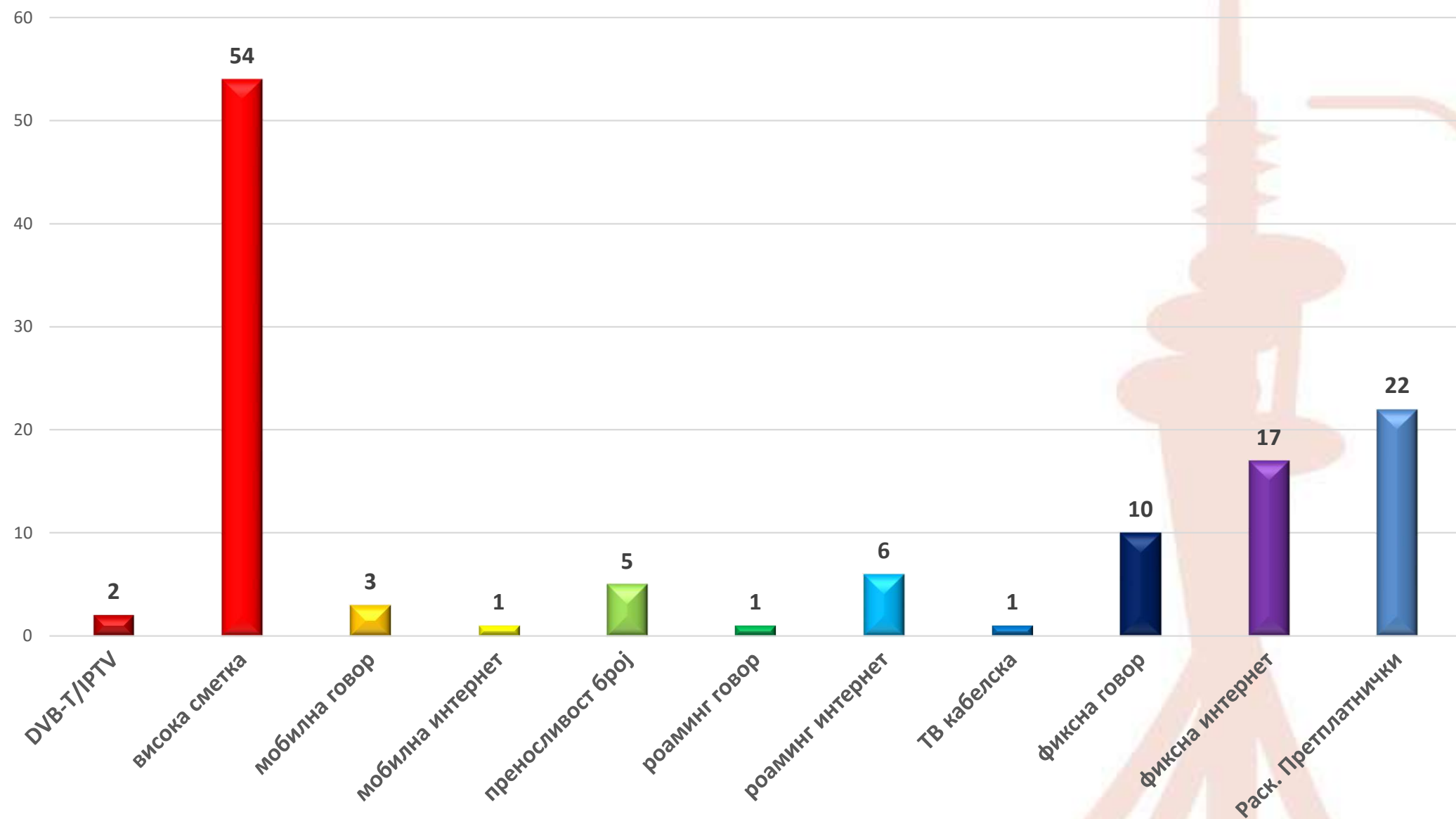


*2025 е без Q4

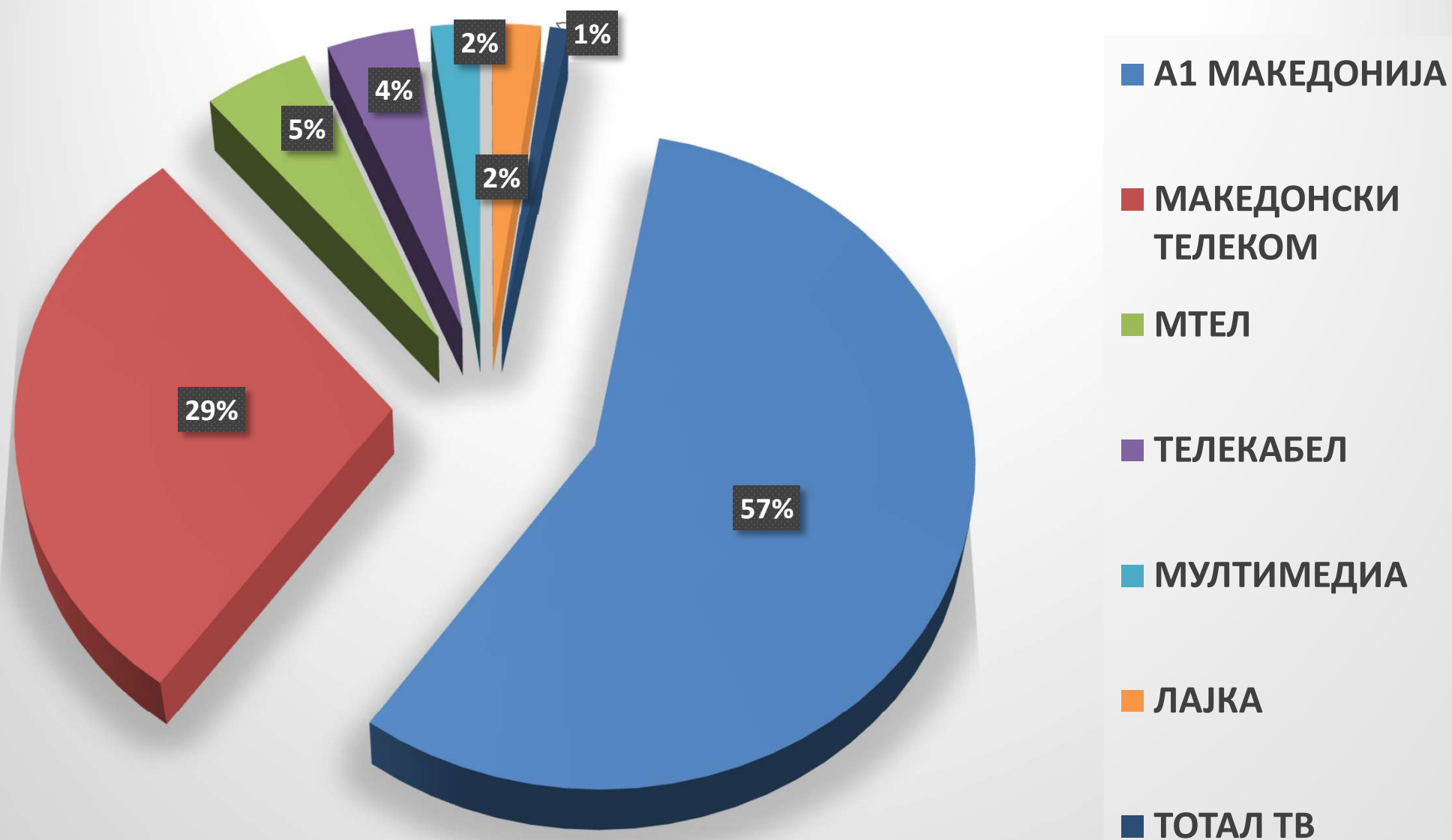
ГОДИШНА ДИНАМИКА НА ПОДНЕСЕНИ БАРАЊА ЗА РЕШАВАЊЕ НА СПОР 2025 ГОДИНА



АНАЛИТИЧКИ ПРИКАЗ НА БАРАЊА ПО ОСНОВ НА ПОДНЕСУВАЊЕ 2025 ГОДИНА

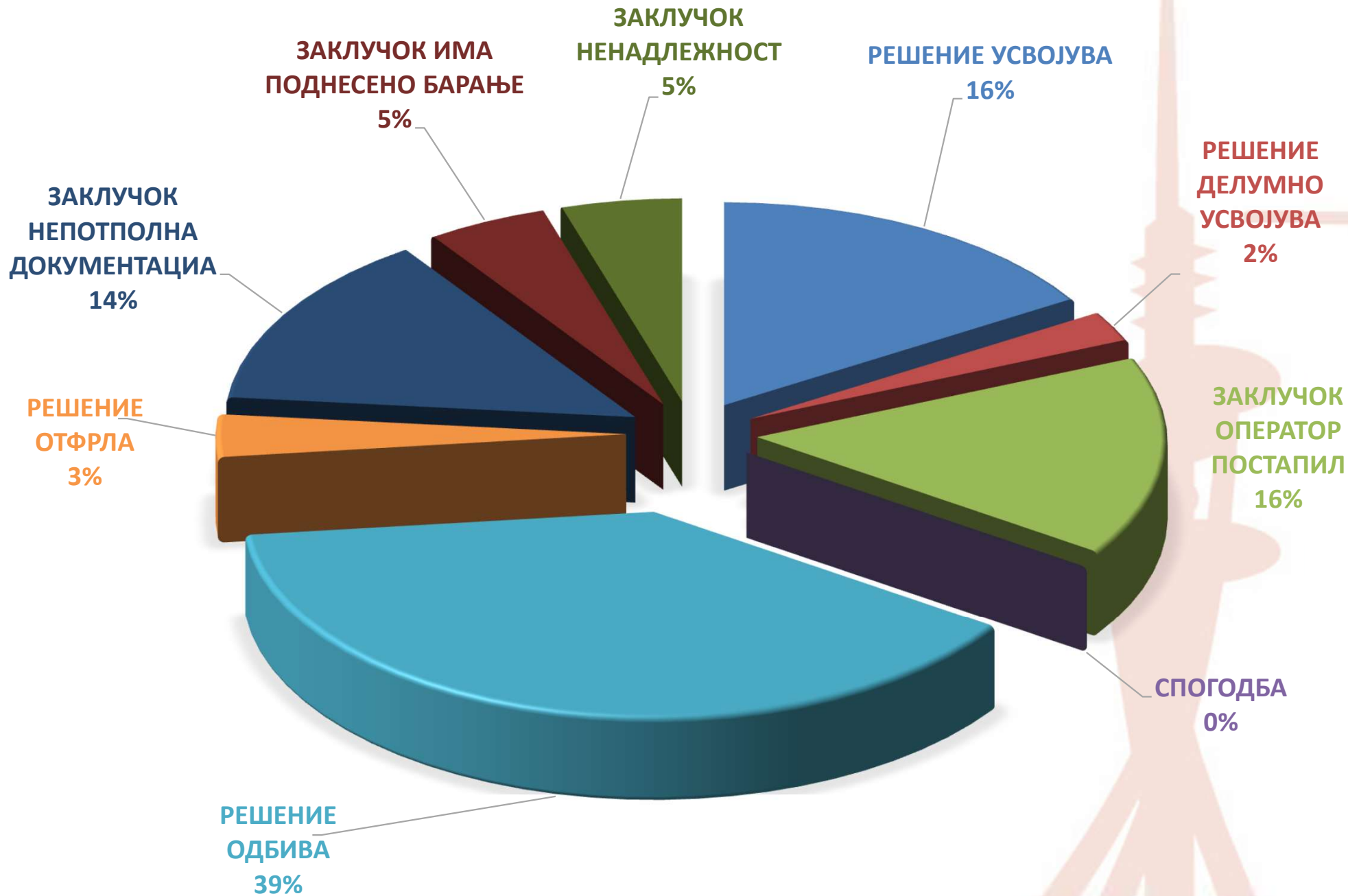


СТРУКТУРНА АНАЛИЗА 2025 ПО ОПЕРАТОРИ

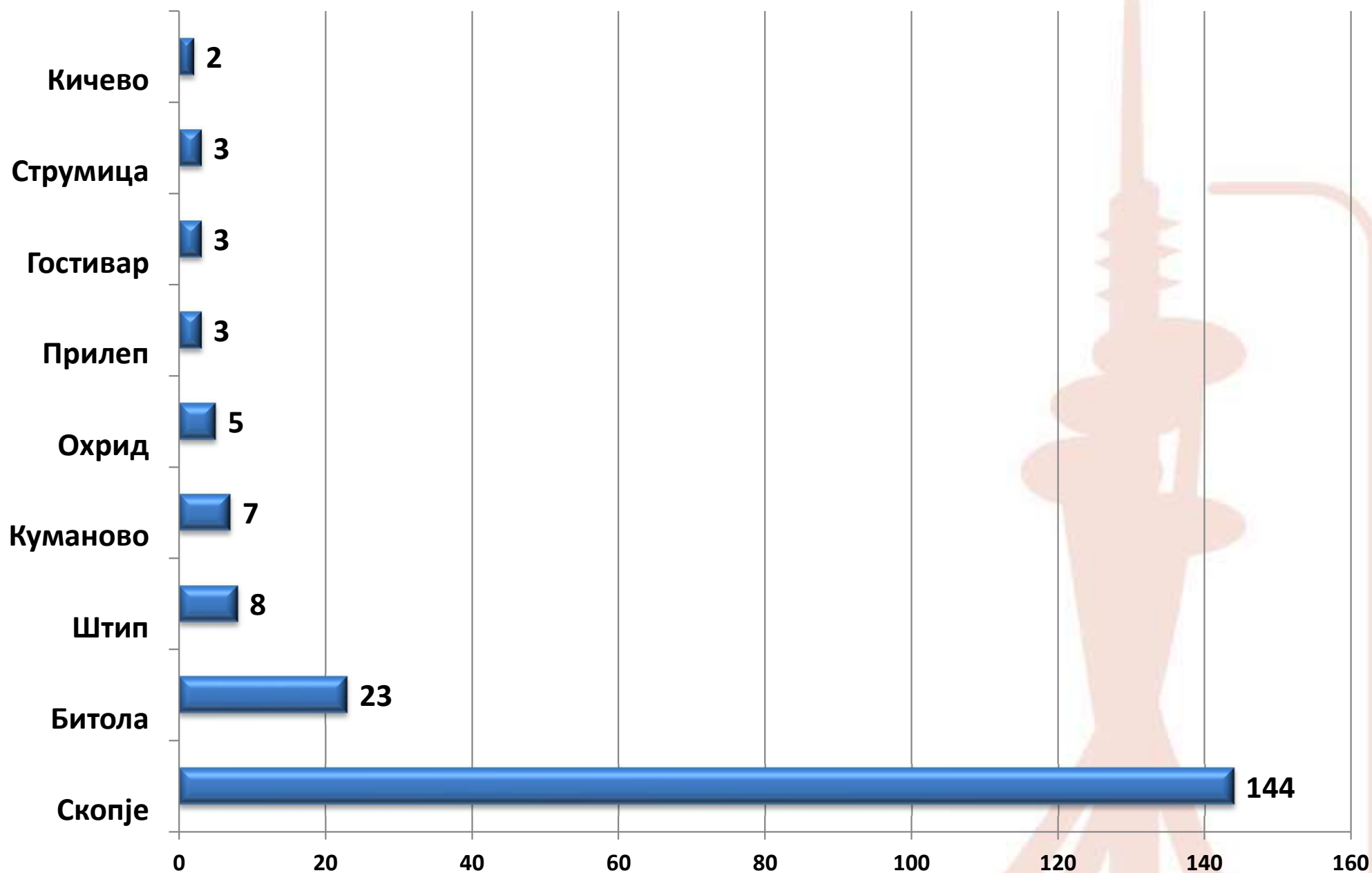


*2025 е без Q4

СТРУКТУРНА АНАЛИЗА 2025 СПРЕМА ИСХОД



СПОРОВИ ОД КРАЈНИ КОРИСНИЦИ 2025 ПО ГРАДОВИ



ОСТАНАТИ РЕАЛИЗИРАНИ АКТИВНОСТИ НА СЕКТОРОТ ЗА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА КРАЈНИТЕ КОРИСНИЦИ

Р. БР.	ОПИС	Q1, 2025	Q2, 2025	Q3, 2025	СУМА
1	ТЕЛЕФОНСКИ КОНСУЛТАЦИИ СО КРАЈНИ КОРИСНИЦИ	141	132	151	424
2	ПРИЕМ НА СТРАНКИ И НИВНО ПРАВНО СОВЕТУВАЊЕ ЗА ЗАШТИТА НА НИВНИТЕ ПРАВА	39	42	35	116
3	РЕШЕНИЈА ЗА СТАНДАРДНИ ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОРИ	1	0	1	2
4	ОДГОВОРЕНИ ПОВИЦИ НА 190	288	279	239	806
5	ПРЕСЛУШАНИ ПОРАКИ 190	40	7	23	70
6	ОДГОВОРЕНИ ПРАШАЊА НА КОМУНИЦИРАЈ.МК	370	183	259	812
7	СЕДНИЦА НА СОВЕТ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО МИНИСТЕРСТВО ЗА ЕКОНОМИЈА	2	0	0	2
8	СОСТАНОЦИ СО ПРЕТСТАВНИЦИ НА ОПЕРАТОРИ	4	2	3	9
9	УРГЕНЦИЈА ДОСТАВА СПИСИ ПО РЕШЕНИЕ -УПРАВЕН СУД РМ	0	1	2	3
11	КОМПАРАЦИЈА ЗА КАЗНЕНИ ОДРЕДБИ ОД ЗЕК ВО НАВЕДЕНИТЕ ЗЕМЈИ.	0	1	1	2
12	ДОСТАВА НА ПРЕДЛОГ ИЗМЕНИ И КОМЕНТАРИ НА ЗЕК	0	1	1	2
13	СОСТАНОК ВО МДТ ЗА ИЗМЕНИ НА ЗЕК	0	1	1	2

Благодарам за вниманието