

20261412053

АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ

Врз основа на член 24 став (1) алинеја 3, а во врска со членовите 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119 и 120 од Законот за електронските комуникации („Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 135/25, 269/25 и 132/26), директорот на Агенцијата за електронски комуникации на ден 23.6.2026 година донесе

ПРАВИЛНИК ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УСЛУГИТЕ ОПФАТЕНИ СО УНИВЕРЗАЛНА УСЛУГА

1. ОПШТИ ОДРЕДБИ

Член 1

Со овој правилник се пропишува начинот на обезбедување на услугите опфатени со универзалната услуга, квалитетот на услугите опфатени со универзалната услуга, а особено параметрите за квалитет, нивните мерни вредности и начинот на нивното мерење, како и начинот на пресметување на нето трошоците 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 Глава дванаесетта од Законот за електронските комуникации се:

- Обезбедување пристап на фиксна локација и обезбедување на телефонски услуги;
- Услуги за информации и јавен именик;
- Јавни телефонски говорници или други јавни пристапни точки за обезбедување на говорни телефонски услуги и
- Еднаков пристап и избор на крајни корисници со попреченост.

Член 3

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

- 1) **телефонски именик** е податочна база за телефонските претплатници на одреден оператор;
- 2) **целосен телефонски именик** е податочна база за телефонските претплатници на сите оператори во Република Македонија (фиксни и мобилни);
- 3) **телефонска служба за информации** е јавно достапна телефонска услуга за обезбедување на информации од целосниот телефонски именик;
- 4) **претплатничка линија** е врска помеѓу мрежната завршна точка на страната на претплатникот и мрежната завршна точка на локацијата на пристапната јамка на која давателот на универзалната услуга има поставено активна пристапна опрема;
- 5) **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 терминална опрема;

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

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

8) **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 и вкупниот број на сите издадени сметки за таа услуга;

9) **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;

10) **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;

11) **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;

12) **време на отстранување на пријавен дефект на претплатничка линија** е времето што поминува од моментот на приемот на пријавата за дефект до моментот на отстранување на дефектот, односно повторно воспоставување на непрекинатата телефонска услуга;

13) **време на воспоставување на повик** е време изразено во секунди со точност од една десетина секунда што поминува од моментот кога јавната комуникациска 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;

14) **време на воспоставување на услугата** е времето мерено во денови што поминува од денот на приемот на барање за обезбедување на одредена јавна комуникациска услуга во пишана или електронска форма до денот на приклучување на претплатничката терминална опрема на јавната комуникациска мрежа, односно до моментот на обезбедување на бараната услуга;

15) **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.

16) **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. Универзална услуга по прифатлива цена

Член 4

Сите потрошувачи на територијата на Република Северна Македонија мора да имаат пристап по прифатлива цена, до достапна соодветна услуга за широкопојасен пристап до интернет и услуги за говорна комуникација, со квалитет на услугата пропишан со подзаконскиот акт од ставот (5) на овој член, вклучително и основен приклучок на фиксна локација.

Агенцијата може да наметне обврска за прифатливи цени и за услугите од ставот (1) на овој член, кои не се обезбедуваат на фиксна локација, а заради целосна социјална и економска вклученост на потрошувачите.

На барање на потрошувач, приклучокот од ставот (1) на овој член, а доколку е применливо и за приклучокот од ставот (2) на овој член може да се ограничат само за обезбедување на услуги за говорна комуникација.

Агенцијата ја определува соодветната услуга за широкопојасен пристап до интернет од ставот (1) на овој член, со цел да се обезбеди социјално и економско учество во општеството, имајќи ги предвид условите на пазарот за електронски комуникации и најмалата брзина на широкопојасен пристап која ја користат поголемиот број на потрошувачи. Соодветната услуга за широкопојасен пристап до интернет мора да обезбеди брзина на пристап потребна за користење на минималниот пакет на услуги.

Услугите опфатени со универзалната услуга, минималниот пакет на услуги, брзината на пристап потребна за користење на минималниот пакет на услуги, како и квалитет на услугите од ставот (1) на овој член се утврдува со подзаконски акт донесен од страна на Агенцијата.

Агенцијата е должна, на секои три години да го ажурира овој подзаконски акт, имајќи ги предвид географските истражувања од член 67 од овој закон, технолошкиот напредок и промените во потрошувачките навики во однос на користењето на услугите.

Обезбедување универзална услуга по прифатлива цена

Член 5

Цената на поединечните универзални услуги мора да биде прифатлива и иста на целата територија на која определениот оператор ја обезбедува универзалната услуга.

Агенцијата во соработка со организациите и институциите на јавниот сектор надлежни за заштита на потрошувачите, го следи развојот и нивото на малопродажните цени на услугите од член 104 ставови (1) и (2) од овој закон и развојот и нивото на приходите на потрошувачите, на национално ниво.

Доколку Агенцијата, согласно ставот (2) на овој член, утврди дека малопродажните цени на универзалните услуги не се прифатливи за потрошувачите со ниски приходи или потрошувачите со посебни социјални потреби, поради што се спречени да пристапат до таквите услуги, ќе го задолжи операторот на универзална услуга да достави понуда за посебни тарифни опции или пакети за услугите од член 104 ставови (1) и (2) од законот за електронски комуникации, за овие потрошувачи и тоа најмалку на фиксна локација.

Операторот на универзална услуга е должен на потрошувачите од ставот (3) на овој член да им обезбеди достапност на корисничкиот број за период од 30 дена од денот на раскинувањето на договорот.

Оператор на универзална услуга е должен на транспарентен и лесно достапен начин јавно да ги објави тарифните опции и пакети од ставот (3) на овој член и истите да ги применува во согласност со начелото на недискриминација. Доколку Агенцијата утврди дека понудата на тие тарифни опции или пакети е несоодветна може да побара нивна измена или укинување.

Оператор на универзална услуга е должен да преземе посебни мерки и да им обезбеди соодветна поддршка на потрошувачите со попреченост со цел да им обезбеди достапност и прифатлива цена за поврзаната терминална опрема како и за посебната опрема и посебните услуги со кои на тие потрошувачи ќе им овозможи пристап до универзалните услуги на ист начин на кои пристапуваат и другите крајни корисници што доколку е потребно и доколку е применливо, ги опфаќа и услугите на говорна телефонија и услугите за пренос на податоци.

Агенцијата при примената на одредбите од овој член, се грижи нарушувањето на пазарот да го сведе на најмала можна мера.

3. ОПРЕДЕЛУВАЊЕ НА ОПЕРАТОР НА УНИВЕРЗАЛНА УСЛУГА

Член 6

Агенцијата еднаш во три години спроведува постапка со која утврдува постоење на потреба од определување на оператор на универзална услуга.

Во постапката од ставот (1) на овој член, Агенцијата ги има предвид, резултатите од географското истражување спроведено во согласност со член 67 од овој закон, и сите дополнителни докази, дека достапноста на фиксна локација на соодветна услуга за широкопојасен пристап до интернет и услугите за говорна комуникација не можат да се обезбедат во вообичаени пазарни околности или преку други можни инструменти за интервенција од страна на државата на нејзината територија, може да определи оператор на универзални услуги за исполнување на сите разумни барања од крајните корисници за пристап до овие услуги.

Агенцијата може да определи оператор за обезбедување на универзална услуга, со цел да обезбеди истита да биде достапна на целата територија на Република Северна Македонија.

За определување на оператор на универзална услуга, Агенцијата објавува јавен тендер.

Агенцијата пред да ја спроведе постапката на јавен тендер од ставот (4) на овој член објавува намера за спроведување на истиот, со цел да овозможи јавна расправа. Јавната расправа не смее да трае пократко од 15 дена од денот на објавата на намерата за спроведување постапка на јавен тендер.

Агенцијата намерата од ставот (5) на овој член ја објавува во најмалку два дневни весника кои се издаваат на целата територија на Република Северна Македонија, од кои еден од весниците што се издаваат на јазикот што го зборуваат најмалку 20% од граѓаните кои зборуваат службен јазик различен од македонскиот јазик и на својата веб-страница. Пред да ја објави намерата, Агенцијата е должна да побара мислење од министерот надлежен за работите од областа на електронските комуникации.

Објавата за намерата од ставот (5) на овој член, особено содржи:

- услуги опфатени со универзалната услуга што ќе бидат предмет на јавниот тендер,
- критериуми за избор на оператор на универзалната услуга и
- образложение за намерата за објавување на јавниот тендер.

Агенцијата на својата веб-страница ќе ги објави резултатите од јавната расправа, како и нејзиниот став по однос на истите.

Директорот на Агенцијата е должен во рок не подолг од 90 дена од денот на објавата на намерата од ставот (5) на овој член, а имајќи ги предвид резултатите од ставот на овој член, да донесе одлука за распишување на јавен тендер за избор на оператор на универзална услуга.

При определувањето на оператор на универзална услуга, Агенцијата мора да ги примени принципите на објективност, транспарентност, ефикасност и недискриминација при што ниту едно правно или физичко лице кое врши дејност нема однапред да биде изземено од постапката за избор на оператор на универзална услуга.

Агенцијата при утврдувањето на критериумите за избор на оператор на универзална услуга, особено треба да води сметка, обезбедувањето на универзалната услуга да се врши на трошковно-ефикасен начин којшто може да биде употребен при утврдувањето на нето трошоците за обезбедување на конкретната универзална услуга согласно со членот 119 од Законот за електронски комуникации.

Доколку при тендерската постапка не се изврши избор на оператор на универзалната услуга, Агенцијата донесува одлука со која за оператор на универзална услуга го определува операторот со најголем број корисници на услугата за широкопојасен пристап до интернет, за период од три години.

Агенцијата склучува договор за период од три години со операторот на универзалната услуга.

Агенцијата континуирано го следи работењето на операторот на универзална услуга, а операторот е должен до Агенцијата да доставува податоци за обезбедувањето на универзалните услуги, на секои шест месеци.

Агенцијата може да донесе одлука со која ќе ја укине обврската за обезбедување на универзална услуга, доколку во постапката од ставот (1) на овој член утврди дека престанала потребата од обезбедување на универзалната услуга.

4. ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УСЛУГИТЕ ОПФАТЕНИ СО УНИВЕРЗАЛНАТА УСЛУГА

4.1 Обезбедување пристап на фиксна локација и обезбедување на телефонски услуги

Член 7

(1) Операторот на универзална услуга за обезбедување пристап на фиксна локација и обезбедување на телефонски услуги треба на секој краен корисник, врз основа на негово разумно барање, да му обезбеди поврзување со јавна комуникациска мрежа на фиксна локација, со што ќе му овозможи:

- Појдовни и дојдовни говорни повици во националниот (домашниот) и меѓународниот телефонски сообраќај;

- Комуникација преку факсимил машина и

- Пренос на податоци со брзина доволна да се обезбеди ефикасен пристап на интернет, како што е утврдено во членот 8 од овој правилник.

(2) Услугите од став (1) на овој член се обезбедуваат преку јавна комуникациска мрежа без разлика на видот на применетата технологија (поврзување со кабелска мрежа или радиокомуникациска мрежа).

(3) Давателот на универзална услуга треба да обезбеди услугите од ставот

(1) на овој член да им бидат достапни на претплатниците непрекинато во текот на целото времетраење на склучениот претплатнички договор, освен во случаите утврдени во членот 107 од Законот за електронските комуникации.

(4) 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.

(5) Службата за информации во врска со услугите од ставот (4) алинеја 1 на овој член треба да им биде на располагање на крајните корисници од 08-20 часот, а Службата за пријава и отстранување на дефекти на претплатничка линија од ставот (4) алинеја 2 на овој член треба да им биде на располагање на крајните корисници 24 часа, секој ден во неделата.

Член 8

(1) Давателот на универзална услуга за обезбедување на услугата од членот 7 став (1) алинеја 3 од овој правилник, во согласност со членот 104 ставови (2) и (3) од Законот за електронските комуникации треба на краен корисник на фиксна локација, врз основа на негово разумно барање да му обезбеди поврзување со јавна комуникациска мрежа со што ќе му овозможи пренос на податоци со брзина од 30 Mb/s за дојдовна насока (downlink) што е доволна да се обезбеди ефикасен пристап на интернет.

(2) Брзината на пренос на податоци од ставот (1) на овој член, давателот на универзална услуга треба да ја обезбеди во рок од една година од денот на склучување на договорот од членот 97 став (1) на Законот за електронските комуникации.

(3) Агенцијата врши надзор на обезбедувањето на универзалната услуга согласно ставовите (1) и (2) на овој член, во согласност со членот 35 од Законот за електронските комуникации.

4.2 Услуги за информации и јавен именик

(1) Сите крајни корисници имаат право да дадат согласност за вклучување на своите податоци во јавен именик. Тие податоци им се достапни на службата за давање на информации за броевите на крајните корисници.

(2) Операторите на комуникациски услуги помеѓу лица, кои користат нумерација, кои доделуваат броеви од Планот за нумерација за електронски комуникациски мрежи и услуги на Република Северна Македонија, се должни да водат и редовно да објавуваат јавен именик на своите крајни корисници кои дале согласност за вклучување на своите податоци, а кој треба да им биде јавно достапен на сите корисници во електронска форма.

(3) Операторите од ставот (2) на овој член се должни, без надоместок, да ги известат крајните корисници, пред вклучувањето на нивните лични податоци во јавниот именик, за целите на електронското издание на именикот или именикот кој и е достапен на јавноста преку службата за давање на информации за броевите на крајните корисници, како и за сите други можности за користење на нивните лични податоци согласно овој закон.

(4) Операторите од ставот (2) на овој член се должни однапред, без надоместок, да ги известат крајните корисници за нивното право на бесплатно вклучување на нивните лични податоци во јавниот именик, врз основа на сопствен избор, водејќи сметка за неопходниот број на податоци кои обезбедувачот на именикот ги определил заради остварување на целта на именикот, како и за правото на бесплатна проверка, измена, дополна или бришење на своите лични податоци од јавниот именик согласно прописите за заштита на личните податоци.

(5) Одредбите од ставовите (3) и (4) на овој член се применуваат на крајните корисници кои се физички лица што не вршат дејност. Правните лица не може да бараат ограничување за вклучување на нивните податоци во јавниот именик кои се неопходни за нивна идентификација и комуникација.

(6) Начинот на воспоставување на јавниот именик и службата за давање на информации за броевите на крајните корисници, поблиску се пропишува со подзаконски акт кој го донесува Агенцијата.

(7) Операторите од ставот (2) на овој член се должни на своите крајни корисници да им обезбедат пристап до службата за давање на информации за броевите на крајните корисници. Крајните корисници треба да имаат можност за директен пристап преку говорен повик или SMS порака до службите за давање на информации за броевите на крајните корисници во други држави, земјите-членки на Европската Унија.

(8) Операторите од ставот (2) на овој член се должни, заради обезбедување на достапност на податоците од јавниот именик, да ги задоволат сите оправдани барања на крајните корисници и на службата за давање на информации за броевите на крајните корисници, за достава на податоци за крајните корисници во соодветна форма и во согласност со начелата на објективност, транспарентност, непристрасност, недискриминација и по цени базирани на трошоци.

Јавни телефонски говорници или други јавни пристапни точки за обезбедување на говорни телефонски услуги

Член 9

(1) Агенцијата може да определи еден или повеќе даватели на универзална услуга за обезбедување на јавни телефонски говорници или други јавни пристапни точки за обезбедување на говорни телефонски услуги со цел да се задоволат разумните потреби на крајните корисници од аспект на географската покриеност, бројот на телефонски говорници или други пристапни точки, со можност за пристапност на крајните корисници со попреченост и со соодветен квалитет на услугата во согласност со членот 117 од овој закон.

(2) Давателот на универзална услуга од ставот (1) на овој член е должен да обезбеди од јавните телефонски говорници, без надоместок да се бираат броевите на службите за итни повици.

(3) Агенцијата врз основа на јавна расправа со заинтересираните страни, согласно со овој закон, може да одлучи да не ја наметне обврската од ставот (1) на овој член на целата или на дел од територијата на Република Северна Македонија, доколку оцени дека овие средства или компаративни услуги се широко достапни.

Член 10

(1) Давателот на универзална услуга за обезбедување на јавни телефонски говорници или други јавни пристапни точки за обезбедување на говорни услуги, на територијата на која ја обезбедува услугата треба да постави јавни телефонски говорници или други јавни пристапни точки, за да се задоволат разумните потреби на крајните корисници од аспект на географската покриеност со задоволителен број на јавни телефонски говорници или други јавни пристапни точки со можност за пристап на крајните корисници со инвалидитет и со соодветен квалитет на услугата во согласност со членот 103 од Законот за електронските комуникации.

(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 оператор на универзална услуга за обезбедување на јавни телефонски говорници или други јавни пристапни точки за истата територија, дотогашниот оператор на универзална услуга за обезбедување на јавни телефонски говорници треба да го информира новиот оператор 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 оператор на универзалната услуга.

(5) 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.

4.3 Мерки за лицата со попреченост и за учениците со посебни образовни потреби во редовните и посебните основни и средни училишта

Член 11

(1) Давателот на универзална услуга за обезбедување на услугата од членот 7 став (1) алинеја 1 од овој правилник и давателот на универзална услуга за обезбедување на услугата од членот 14 на овој правилник, при обезбедувањето на услугите треба да ги имаат предвид потребите на лицата со попреченост со преземање на соодветни мерки, а со цел да им обезбедат пристап до услугите и прифатливост на цените на услугите еквивалентни на оние што ги имаат другите крајни корисници во Република Северна Македонија.

(2) Давателот на универзална услуга за обезбедување на услугата од членот 7 став (1) алинеја 1 од овој Правилник треба на лицата со оштетен слух или на лицата со сериозни говорни проблеми да им понуди терминална опрема, по цена базирана на трошок, која ќе им овозможи повици еднакви на говорните, како на пример пракање на текстуални пораки или на некој друг визуелен начин, како на пример интернет киосци. 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 на услугата од членот 7 став (1) алинеја 1 од овој Правилник 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 Северна Македонија.

(4) Давателот на универзалната услуга за обезбедување на услугата од членот 7 став (1) алинеја 1 од овој Правилник треба да овозможи за лицата со попреченост, на нивно барање, плаќањето на сметката за обезбедената универзална услуга да се изврши на адресата на која што живее лицето.

(5) Давателот на универзална услуга за обезбедување на услугата од членот 14 на овој правилник, по барање поднесено од страна на разумен број на крајни корисници со оштетен слух или на крајни корисници со сериозни говорни проблеми, треба на одредена локација да постави јавни телефонски говорници со можност за текстуална комуникација.

(6) Давателот на универзална услуга за обезбедување на услугата од членот 15 на овој правилник треба да обезбеди одреден број од јавните телефонски говорници да бидат достапни и употребливи за лица што користат инвалидска количка.

(7) Давателот на универзалната услуга за обезбедување на услугата од членот 7 став (1) алинеја 3 од овој Правилник треба на сите редовни и посебни основни и средни училишта во Република Северна Македонија, по нивно разумно барање и по цени базирани на трошок да им обезбеди соодветни услуги, терминална опрема за пристап до услугата пренос на податоци со брзина од 30 Mb/s за оние ученици кои што од овие училишта се идентификувани како ученици со посебни образовни потреби.

5. ЦЕНИ И ОПШТИ УСЛОВИ И ДЕТАЛНА СМЕТКА

Член 12

(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 утврдени во членот 108 став (1) од Законот за електронските комуникации.

(2) Агенцијата го следи нивото и промените на цените на услугите опфатени со универзалната услуга во согласност со членот 99 од Законот за електронските комуникации.

(3) Давателот на универзална услуга треба да ги утврдува цените за обезбедување на универзалната услуга, така што претплатниците на определени услуги опфатени со универзалната услуга да не се должни да платат за средства или услуги што не се неопходни или не се потребни за обезбедување на универзалната услуга.

(4) Давателот на универзална услуга треба да понуди посебни цени или пакети што се разликуваат од оние што се обезбедуваат врз основа на стандардни комерцијални услови со цел на крајните корисници со статус на социјален случај и/или на крајните корисници со посебни социјални потреби согласно со закон, да им се обезбеди користење на услугите опфатени со универзалната услуга.

(5) Давателот на универзална услуга треба да им обезбеди на своите претплатници можност за контрола на трошоците согласно членот 100 став (2) од Законот за електронските комуникации.

Член 13

(1) Давателот на универзална услуга треба на своите претплатници бесплатно да им изготви и достави детална сметка во согласност со членот 101 од Законот за електронските комуникации.

(2) Деталната сметка од ставот (1) на овој члена треба особено да содржи:

а) периодот на кој се однесува сметката;

б) износот на претплатата;

в) видот и износот на еднократните и другите надоместоци за пресметковниот период;

г) направени повици и нивното времетраење;

д) број на пресметковни единици и вкупно пресметани износи за:

- национален сообраќај,

- меѓународен сообраќај,

- сообраќај кон мобилни и/или фиксни јавни комуникациски мрежи,

- пренос на податоци (одделно за пристап до интернет и одделно за интернет сообраќај)

и

ѓ) други дополнителни услуги.

(3) Доколку давателот на универзална услуга обезбедува и други видови на електронски комуникациски услуги во деталната сметка прегледно, треба да бидат одвоени трошоците за обезбедување на услугите опфатени со универзалната услуга од трошоците за обезбедување на другите видови на електронски комуникациски услуги.

6. БАРАЊА ЗА КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ ОПФАТЕНИ СО УНИВЕРЗАЛНАТА УСЛУГА

6.1 Параметри за квалитет и нивно мерење

Член 14

(1) Давателот на универзална услуга ги мери параметрите за квалитет на услугите опфатени со 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 доставува извештај со податоци за квалитетот на обезбедување на универзалната услуга врз база на параметрите за квалитет и мерните методи и истиот го објавува на достапен, детален и разбирлив начин. Овој извештај, давателот на универзална услуга го доставува и за период пократок од една година на основано барање на Агенцијата, во рок од 30 дена од денот на приемот на барањето.

(3) Агенцијата врши надзор на квалитетот на универзалната услуга и доколку основано се сомнева во точноста и вистинитоста на доставените податоци од ставот (3) на овој член, таа постапува согласно со одредбите од членот 103 ставови (5) и (6) од Законот за електронските комуникации.

(4) Формата и содржината на извештајот од ставот (2) на овој член се утврдени во образецот кој е составен дел на овој правилник.

(5) Извештајот од ставот (2) на овој член на сите даватели на универзална услуга Агенцијата ги објавува на својата веб страна.

Член 15

(1) Агенцијата во писмена форма може да побара од 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 достави 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 ставовите (2) и (3) на овој член, Агенцијата ќе постапи согласно одредбата од членот 103 став (6) на Законот за електронските комуникации.

6.2 Минимални услови за квалитет на универзалната услуга

Член 16

Времето на воспоставување на услугата на фиксна локација не може да биде подолго од 30 дена за 95% реализирани приклучоци во една календарска година, односно 60 дена за 99% реализирани приклучоци во една календарска година.

Член 17

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

Член 18

(1) Времето за отстранување на пријавен дефект на претплатничка линија не може да биде подолго од 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 Северна Македонија (со повикувачки број од серијата 19х).

Член 19

Зачестеноста на неуспешни повици во јавната електронска комуникациска мрежа на давателот на универзална услуга не може да премине вредност од 2% во една календарска година.

Член 20

(1) Просечното време на воспоставување на повик во јавната електронска комуникациска мрежа на давателот на универзална услуга не може да премине вредност од три секунди во една календарска година.

(2) Времето на воспоставување на повик во јавната електронска комуникациска мрежа на давателот на универзална услуга во која се воспоставени 80% повици во една календарска година не може да премине вредност од пет секунди.

Член 21

(1) Просечното време на јавување на лицето-оператор од надлежната служба на операторот на јавната телефонска мрежа не може 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 може да биде помал од 80% во една календарска година.

Член 22

(1) Просечното време на јавување на лицето-оператор задолжено за давање информации не може 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 може да биде помал од 80% во една календарска година.

Член 23

Уделот на исправни јавни телефонски говорници не може да биде помал од 98% во една календарска година.

Член 24

Зачестеноста на приговори за износот на сметката за обезбедена универзалната услуга не може да биде поголема од 0,5% во една календарска година.

Еднаков пристап и избор на крајни корисници со попреченост

Член 25

(1) Операторите на јавно достапни електронски комуникациски услуги се должни на крајните корисници со попреченост да им обезбедат:

- пристап до електронски комуникациски услуги кои се еднакви на услугите достапни за мнозинството на крајни корисници, вклучувајќи ги и соодветните податоци кои им се обезбедуваат на крајните корисници, врз основа на членот 121 од овој закон;

- корист од изборот на оператор и услуги што се достапни до мнозинството крајни корисници и

- достапност до служби за итни повици и терминална опрема.

(2) Агенцијата може да донесе одлука со која ќе го задолжи операторот на јавно достапни електронски комуникациски услуги да преземе соодветни мерки заради исполнување на обврските од ставот (1) на овој член и од истите да побара да достават податоци за преземените мерки.

(3) Операторите на јавно достапни електронски комуникациски услуги се должни, при преземањето на мерките од ставот (2) на овој член да постапат во согласност со релевантните норми и технички спецификации од членот 60 од овој закон.

7. НАЧИН НА ПРЕСМЕТУВАЊЕ НА НЕТО ТРОШОЦИ ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УНИВЕРЗАЛНА УСЛУГА

Член 26

(1) Давателот на универзална услуга има право на компензација на нето трошоци за обезбедување на услуга опфатена со универзалната услуга од членовите 108, 109, 110, 111 и 113 став (4) од Законот за електронските комуникации, доколку обезбедувањето на овие

услуги за него претставува неправедно оптоварување. Ако Агенцијата утврди дека постои такво оптоварување, истото ќе го пресмета како нето трошоци за обезбедување на конкретната универзална услуга.

(2) Нето трошоците од ставот (1) на овој член се пресметуваат како разлика меѓу нето трошоците за обезбедување на универзалната услуга и нето трошоците кои давателот на универзалната услуга би ги имал кога не би бил оператор на универзална услуга, при што се зема предвид проценетата добивка и нематеријалните поволности што ги има давателот на универзална услуга при обезбедување на универзалната услуга.

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

Член 27

(1) При пресметка на нето трошоците за обезбедување на услуга опфатена со универзалната услуга, Агенцијата не ги зема предвид:

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

б) нето трошоците наменети за безбедноста и одбраната на државата,

в) нето трошоците за обезбедување на електронски 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) нето трошоците за 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) нето трошоците заради водење на посебно сметководство за трошоците за обезбедување на универзалната услуга.

Член 28

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

(2) Во пресметката на нето трошоците 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 29

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

8. ВИСИНА НА СРЕДСТВА ЗА КОМПЕНЗАЦИЈА НА НЕТО ТРОШОЦИТЕ ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УНИВЕРЗАЛНА УСЛУГА

Член 30

(1) Сите оператори на територијата на Република Северна Македонија кои годишно остваруваат минимум бруто приход од 100.000 евра од обезбедување на јавни електронски комуникациски мрежи и/или услуги, уплаќаат средства за компензација на нето трошоците на давателот на универзална услуга во компензацискиот фонд за универзална услуга.

(2) Агенцијата ги утврдува износите на средствата кои операторите од ставот (1) на овој член ги уплаќаат во компензацискиот фонд за универзална услуга, согласно членот 120 од Законот за електронските комуникации.

(3) Дололку во Компензацискиот фонд за универзална услуга има кумулирано доволно средства од претходните години, Агенцијата со Одлука ќе одреди дека во тековната година нема да фактурира, со цел да не се кумулираат вишок на средства.

(4) Директорот на Агенцијата ги исплаќа средствата за компензација на нето трошоците на давателот на универзална услуга од компензацискиот фонд за универзална услуга согласно членот 119 од Законот за електронските комуникации, со решение најдоцна до 31 декември во тековната година за претходната година.

9. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 31

Со денот на влегувањето во сила на овој правилник престанува да важи Правилникот за обезбедување на услугите опфатени со универзална услуга („Службен весник на Република Северна Македонија“ број 185/14, 75/21 и 113/26).

Член 32

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

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

Бр. 0101-1299/3
23 јуни 2026 година
Скопје

Агенцијата
за електронски комуникации,
Директор,
Нусрет Халити, с.р.



ПРИЛОГ 1

Извештај за квалитетот на обезбедување на универзалната услуга

Име на давателот на универзална услуга _____

Податоците се за период од _____ до _____

Параметар	Мера	Статистика
Време на воспоставување на услугата на фиксна локација	За 95% реализирани приклучоци во една календарска година.	(денови)
	За 99% реализирани приклучоци во една календарска година.	(денови)
	% на воспоставени услуги до договорениот рок.	%
Зачестеност на пријавени дефекти на претплатничка линија	Дефекти на претплатничка линија во една календарска година	%
Време на отстранување на дефекти на претплатничка линија	За 80% на претплатничка линија во една календарска година.	(часови)
	За 95% дефекти на претплатничка линија во една календарска година.	(часови)
	За 80% останати дефекти во една календарска година.	(часови)
	За 95% останати дефекти во една календарска година.	(часови)



	<p>Време на прием на пријава за дефект</p>	<p>од _____ до _____ во раб.ден</p> <p>од _____ до _____ во сабота</p> <p>од _____ до _____ во недела</p>
<p>Зачестеност на неуспешни повици</p>	<p>% на сите повици</p> <p>% на национални повици во фиксна електронска комуникациска мрежа</p> <p>% на национални повици од фиксна кон мобилна електронска комуникациска мрежа</p> <p>% на меѓународни повици</p>	<p>%</p> <p>%</p> <p>%</p> <p>%</p>
<p>Време на воспоставување на повик</p>	<p>Време во кое се воспоставени 80% од сите видови повици во една календарска година</p> <p>Просечно време за национални повици во фиксна електронска комуникациска мрежа</p> <p>Време во кое се воспоставени 95% национални повици во фиксна електронска комуникациска мрежа</p>	<p>(секунди)</p> <p>(секунди)</p> <p>(секунди)</p>



	Просечно време за националните повици од фиксна кон мобилна електронска комуникациска мрежа	(секунди)
	Време во кое се воспоставени 95% на национални повици од фиксна кон мобилна електронска комуникациска мрежа	(секунди)
	Просечно време на меѓународни повици	(секунди)
	Време во кое се воспоставени 95% на меѓународни повици	(секунди)
Просечно време на јавување на лицето-оператор од надлежната служба на операторот	Просечно време на одговор во една календарска година % на одговорени повици во период до 20 секунди	(секунди) %
Просечно време на јавување на лицето-оператор задолжено за давање информации	Просечно време на одговор во една календарска година % на одговорени повици во период до 20 секунди	(секунди) %
Удел на исправни јавни телефонски говорници	% во една календарска година	%
Зачестеност на приговори за износот на сметката	% во една календарска година	%

Изјавуваме дека податоците се точни. За податоците и нивната точност преземаме целосна материјална и казнена одговорност.

Место и датум

Печат и потпис на одговорното лице