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 и 269/25), Директорот на Агенцијата за електронски комуникации на ден 28.07.2026 година донесе

Предлог - П Р А В И Л Н И К

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

Согласно член 104 од Законот за електронски комуникации 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, вклучително и основен приклучок на фиксна локација

Член 4

Агенцијата може да наметне обврска за прифатливи цени и за услугите од членот 2, кои не се обезбедуваат на фиксна локација, а заради целосна социјална и економска вклученост на потрошувачите.

Член 5

Начинот на обезбедување на универзална услуга по прифатлива цена треба да е во согласност со член 105 од Законот за електронски комуникации

Член 6

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) јавен телефонски именик е податочна база за телефонските претплатници на сите оператори во Република Северна Македонија (фиксни и мобилни);

(3) служба за информации е јавно достапна телефонска услуга за обезбедување на информации од јавниот 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 операторот 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 операторот 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 непрекината 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 операторот 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 операторот на универзална услуга ги стекнува на пример заради водењето на збирна сметка и збирна база на податоци.

2. ОПРЕДЕЛУВАЊЕ НА ОПЕРАТОР НА УНИВЕРЗАЛНА УСЛУГА

Член 7

(1) Агенцијата може да определи оператор на универзална услуга за обезбедување на услугите од членот 2 на овој правилник, на начин и по постапка утврдена во членот 111 од Законот за електронските комуникации.

(2) Критериумите за оценување врз основа на кои ќе се изврши избор на оператор на универзална услуга, Агенцијата ги определува во Одлуката за објавување на јавен тендер и во тендерската документација, при што особено ке ја има предвид:

- подготвеноста на кандидатот да ја обезбедува услугата опфатена со универзална услуга и
- висината на потребните средства за обезбедување на услугата, соодветниот нето трошок за тоа обезбедување и предвидениот износ на надомест од компензацискиот фонд за универзална услуга што ќе го бара кандидатот за да ја обезбедува услугата.

Член 8

(1) Директорот на Агенцијата донесува одлука за објавување на јавен тендер за избор на оператор на универзална услуга во согласност со членот 111 став (9) од Законот за електронските комуникации и истата треба особено да содржи:

- услугите опфатени со универзалната услуга што ќе бидат предмет на јавниот тендер;
- број на оператори на универзална услуга за обезбедување на услугите што ќе бидат предмет на јавниот тендер;
- документацијата што кандидатите треба да ја достават;
- критериумите за оценување;
- рок и начин на поднесување на понудите;
- место и време кога заинтересираните страни можат да ја добијат тендерската документација, цената на тендерската документација, начинот за плаќање на истата и лицето за контакт;
- рок во кој кандидатите ќе бидат известени за донесената одлука и
- рокот во кој ќе се склучи договор со избраниот давател на универзална услуга.

(2) Одлуката од ставот (1) на овој член се објавува во "Службен весник на Република Северна Македонија" и на веб страната на Агенцијата.

Член 9

1) 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.. При донесувањето на одлуката Агенцијата ќе ги примени принципите на ефективност, објективност и транспарентност.

(2) Со одлуката од ставот (1) на овој член, која треба да биде детално образложена, поблиску се одредуваат обврските што треба да ги исполни операторот на универзална услуга, а особено во поглед на географската покриеност, како и за начинот и условите за обезбедување на универзалната услуга, а во согласност со одредбите на Законот за електронските комуникации и овој правилник.

(3) Во постапката од ставот (1) на овој член, Агенцијата ги има предвид, резултатите од географското истражување спроведено во согласност со член 67 од Законот за електронски комуникации, 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

3. ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УСЛУГИТЕ ОПФАТЕНИ СО УНИВЕРЗАЛНАТА УСЛУГА

3.1 Обезбедување пристап на фиксна локација и обезбедување на телефонски услуги

Член 10

(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 11 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) Операторот 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 121 од Законот за електронските комуникации.

(4) Операторот 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 11

1) Операторот на универзална услуга за обезбедување на услугата од членот 10 став (1) алинеја 3 од овој правилник, во согласност со членот 118 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 30Mb/s за дојдовна насока (dawnlink) што е доволна да се обезбеди ефикасен пристап на интернет.

2) Брзината на пренос на податоци од ставот (1) на овој член, операторот на универзална услуга треба да ја обезбеди во рок од една година од денот на склучување на договорот од членот 111 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 37 од Законот за електронските комуникации.

3.2 Услуги за информации и јавен именик

Член 12

(1) Податоците од крајните корисници кои што дале согласност за за вклучување на своите податоци во јавен именик. треба да 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 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.

(4) 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.

3.2.1 Форма и содржина на јавниот именик

Член 13

(1) Јавниот именик треба да содржи податоци особено за:

- телефонските претплатници кои се граѓански лица: име, презиме, евентуално титулар, адреса и телефонски број;

- телефонските претплатници што се правни или физички лица: назив, седиште, адреса на сите деловни единици (доколку ги има) со соодветните телефонски броеви, а најмалку еден телефонски број за секоја адреса.

Член 14

(1) Операторот на универзална услуга за услуги за информации и јавен именик треба податоците за претплатниците на различни оператори да ги прикаже на идентичен и недискриминаторски начин во јавниот именик.

(2) Во јавниот именик кој е достапен во електронска форма промените на податоците за претплатниците се прикажуваат во рок не подолг од 24 часа од приемот на променетите податоци и истиот се ажурира постојано.

(3) Агенцијата на својата веб страна објавува податоци за операторот на универзална услуга за услуги за информации и јавен именик.

(4) Податоците за претплатниците од јавниот именик можат да бидат користени само за онаа намена за која претплатникот му дал писмена согласност на својот оператор, како и во случаи утврдени со закон.

Член 15

(1) Операторите во согласност со начелата на непристрасност, недискриминација и по цени базирани на трошоци му ги доставуваат податоците за своите претплатници на операторот на универзална услуга за услуги за информации и јавен именик. .

(2) Операторот на универзална услуга за услуги за информации и јавен именик во договор со сите оператори го утврдува образецот за доставување на податоци за претплатниците и истиот треба да содржи податоци особено за:
- телефонските претплатници кои се граѓански лица: име, презиме, евентуално титулар, адреса и телефонски број;
- телефонските претплатници што се правни или физички лица: назив, седиште, адреса на сите деловни единици (доколку ги има) со соодветните телефонски броеви, а најмалку еден телефонски број за секоја адреса;
- согласност, односно забрана од претплатникот неговите податоци или дел од податоците да бидат објавени во јавниот именик или до тие податоци да може да се дојде преку службата за давање на информации.

(3) Операторот на универзална услуга за услуги за информации и јавен именик ја определува постапката, начинот, роковите и временската рамка кога операторите треба да ги достават податоците или измените на податоците за своите претплатници.

(4) Операторите треба податоците за своите претплатници да му ги доставуваат на операторот на универзална услуга за услуги за информации и јавен именик најмалку еднаш годишно, а измените на податоците за своите претплатници во рок од 48 часа по направената измена.

(5) Операторите не доставуваат податоци во јавниот именик за оние свои претплатници кои што во писмена форма имаат побарано нивните податоци да не бидат објавувани.

(6) Доколку претплатникот го пренесе телефонскиот број кај друг оператор, операторот-приемател на бројот по извршеното пренесување на бројот е одговорен за доставување на податоците на претплатникот во јавниот именик.

(7) Операторите се одговорни за точноста на податоците на своите претплатници што се доставуваат во јавниот именик. Операторот на универзалната услуга за услуги за информации и јавен именик не е одговорен за објавените податоци во јавниот именик, а кои му ги доставил соодветниот оператор.

Член 16

(1) Операторот треба да ги информира своите претплатници за нивните права поврзани со објавувањето на нивните податоци во јавниот именик.

(2) Секој претпланик на јавно достапни телефонски услуги има право до својот оператор да достави писмено барање со кое ќе побара неговите податоци да не бидат објавени во јавниот именик, или пак да достави писмено барање со кое ќе побара вклучување, повлекување, односно бришење на сите или на дел од податоците објавени во јавниот именик, без притоа да му биде наплатен било каков надоместок.

3.2.2 Служба за давење на информации за броевите на крајните корисници

Член 17

(1) Операторот на универзалната услуга за услуги за информации и јавен именик треба да им обезбеди можност на корисниците да ги добијат податоците за претплатниците кои се објавени во јавниот именик преку:

- повикување на скратен број, определен со Планот за нумерација на јавните комуникациски мрежи и услуги на Република Северна Македонија и кој е достапен од било која јавна телефонска мрежа во Република Северна Македонија;
- испраќање на кратка текстуална порака на скратен број, определен со Планот за нумерација на јавните комуникациски мрежи и услуги на Република Северна Македонија и кој е достапен од било која јавна телефонска мрежа во Република Северна Македонија, а која обезбедува можност за испраќање на текстуални пораки; или
- Пристап на интернет портал, без наплата на надоместок.

(2) Службата за давање на информации преку повикување на скратен број од став (1) алинеја 1 на овој член треба, без надоместок, да му биде достапна на корсисник на јавна говорница, како и на корисник кој е слеп или на некој друг начин му е оневозможено читање на јавниот именик, а кој е регистриран кај операторот на универзална услуга како лице со попреченост.

(3) Службата за давање на информации од јавниот именик преку испраќање на кратка текстуална порака од став (1) алинеја 2 на овој член треба без надоместок, да му биде достапна на корисник со оштетен слух кој не е во можност да ја добие бараната информација преку повикување на скратен број од став (1) алинеја 1 на овој член.

(4) Податоците што ги води службата за давање на информации од јавниот именик треба да се ажурираат на 48 часа.

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

Член 18

(1) Операторот на универзална услуга за обезбедување на јавни телефонски говорници или други јавни пристапни точки за обезбедување на говорни телефонски улуги, 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 попреченост

и со соодветен квалитет на услугата во согласност со членот 117 од Законот за електронските комуникации.

(2) Операторот 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 службата за давање на информации од јавниот именик.

(3) Операторот 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) Операторот 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 попреченост. Агенцијата може да го задолжи операторот на универзална услуга да обезбеди јавни телефонски говорници прилагодени за потребите на лицата со попреченост на одредено подрачје врз основа на искажани оправдани потреби, односно во координација со здруженијата на лица со попреченост.

(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) операторот 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.

(6) Агенцијата врз основа на јавна расправа со заинтересираните страни, согласно со Законот за електронски комуникации, 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.

3.4 Еднаков пристап и избор на крајни корисници со попреченост

Член 19

(1) Операторот на универзална услуга за обезбедување на услугата од членот 10 став (1) алинеја 1 од овој правилник и операторот на универзална услуга за обезбедување на услугата од членот 18 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) Операторот на универзална услуга за обезбедување на услугата од членот 10 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 праќање на текстуални пораки или на некој друг визуелен начин, како например интернет киосци. Секоја поправка или замена на терминалната опрема ќе биде извршена бесплатно од страна на операторот на универзалната услуга, освен ако се докаже дека претплатникот ја злоупотребил терминалната опрема.

(3) Операторот на универзална услуга за обезбедување на услугата од членот 10 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) Операторот на универзалната услуга за обезбедување на услугата од членот 10 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) Операторот на универзална услуга за обезбедување на услугата од членот 18 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) Операторот на универзална услуга за обезбедување на услугата од членот18 на овој правилник треба да обезбеди одреден број од јавните телефонски говорници да бидат достапни и употребливи за лица што користат инвалидска количка.

(7) Операторот на универзалната услуга за обезбедување на услугата од членот 10 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 идентивикувани како ученици со посебни образовни потреби.

(8) 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.

(9) Операторите на јавно достапни електронски комуникациски услуги се должни, при преземањето на мерките од ставот (8) на овој член да постапат во согласност со релевантните норми и технички спецификации од членот 60 од Законот за електронски комуникации.

4. ЦЕНИ И ОПШТИ УСЛОВИ И ДЕТАЛНА СМЕТКА

Член 20

(1) Општите услови за обезбедување на универзалната услуга на операторот 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 125 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 113 од Законот за електронските комуникации

(3) Операторот 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) Операторот 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) Операторот на универзална услуга треба да им обезбеди на своите претплатници можност за контрола на трошоците согласно членот 114 став (2) од Законот за електронските комуникации.

Член 21

(1) Операторот на универзална услуга треба на своите претплатници бесплатно да им изготви и достави детална сметка во согласност со членот 115 од Законот за електронските комуникации.

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

а) периодот на кој се однесува смеката;
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 операторот 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.

5. БАРАЊА ЗА КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ ОПФАТЕНИ СО УНИВЕРЗАЛНАТА УСЛУГА

5.1 Параметри за квалитет и нивно мерење

Член 22

(1) Операторот 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) Операторот 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, операторот 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 може по службена должност да спроведе постапка на ревизија преку независно друштво за ревизија на трошок на давателот на универзалната услуга

(4) Доколку давателите на универзална услуга не ги постигнат утврдените параметри за квалитет три пати последователно, Агенцијата може да започне постапка за отповикување на постојниот и да определи нов давател на универзална услуга.

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

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

Член 23

(1) Агенцијата во писмена форма може да побара од операторот на универзална услуга да превземе мерки за подобрување на одделен параметар за квалитет на универзалната услуга во соглсност со Законот за електронските комуникации и овој правилник.

(2) Операторот 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) Операторот 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 отстрани утврдените недостатоци и да го усогласи обезбедувањето на универзалната услуга со одредбите од Законот за електронските комуникации и овој правилник.

5.2 Минимални услови за квалитет на универзалната услуга

Член 24

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 прилкучоци во една календарска година.

Член 25

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

Член 26

(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 19x).

Член 27

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

Член 28

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

Член 29

(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 30

(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 31

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

Член 32

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

(2) Еднаков пристап и избор на крајни корисници со попреченост

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

Член 33

(1) Операторот на универзална услуга има право на компензација на нето трошоци за обезбедување на услуга опфатена со универзалната услуга од членовите 107, 108, 109, 110 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 операторот 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 операторот на универзална услуга при обезбедување на универзалната услуга.

(3) Операторот на универзална услуга е должен до 31 мај во тековната година до Агенцијата да достави барање за исплата на средства за компензација на нето трошоците од ставот (1) на овој член со кое е должен да достави сметководствени податоци и/или информации кои се основа за пресметка на нето трошоците за обезбедување на универзалната услуга за претходната година. Во спротивно операторот на универзална услуга ќе го загуби правото да бара надоместок на нето трошоците за обезбедување на универзалната услуга.

(4) Доколку операторот 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 операторот 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.

(5) Доколку операторот на универзална услуга бил избран на јавен тендер, при одобрувањето на нето трошоците треба да се земат предвид нето трошоците за обезбедување на универзалните услуги што ги понудил оператор на јавниот тендер. Агенцијата ќе ја прифати разликата во нето трошоците, само во случаите кога условите кои постоеле за време на јавниот тендер се смениле и кога операторот на универзална услуга ја докажал пред Агенцијата оправданоста на отстапувањето на нето трошоците на објективна и транспарентна основа.

(6) Агенцијата или независен ревизор одобрен од страна на Агенцијата ги ревидира или проверува податоците од ставите (3), (4) и (5) на овој член.

Член 34

(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 операторот 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 операторот на универзална услуга, а кои се однесуваат на надградба на мрежата за потребите на лица со попреченост 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 35

(1) Операторот 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 операторот на универзалната услуга, целата постапка и критериумите за пресметка треба да бидат јасно претставени.

(3) Операторот 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 36

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

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

Член 37

(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 операторот 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) Доколку 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 операторот 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

8. ЗАВРШНИ И ПРЕОДНИ ОДРЕДБИ

Член 38

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 бр.141 од 26.06.2026 година).

Член 39

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.

Изготвил:

Соработник за определување на регулаторни обврски:
Маргарита Чупаркоска

Раководител на Одделение за анализа на пазарите:
Александар Коцевски

Раководител на сектор за Регулатива:
Кристина Божиновска

Директор
Nusret Halili

ПРИЛОГ 1

Извештај за квалитетот на обезбедување на универзалната услуга

____
Име на операторот 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)

	Време на прием на пријава за дефект	од________ до________ во раб.ден од________ до________ во сабота од________ до________ во недела
Зачестено на неуспешни ст повици	% на сите повици	%
	% на национални повици во фиксна електронска комуникациска мрежа	%
	% на национални повици од фиксна кон мобилна електронска комуникациска мрежа	%
	% на меѓународни повици	%
Време на воспоставување на повик	Време во кое се воспоставени 80% од сите видови повици во една календарска година	(секунди)
	Просечно време за национални повици во фиксна електронска комуникациска мрежа	(секунди)
	Време во кое се воспоставени 95% национални повици во фиксна електронска комуникациска мрежа	(секунди)

	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)
	Просечновреме 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	(секунди)
	% на одговорени повици во период до 20 секунди	%
Просечно време на јавување на лицето-оператор задолжено за давање информации	Просечно време на одговор во една календарска година	(секунди)
	% на одговорени повици во период до 20 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

www.aek.mk
ул. „Кеј Димитар Влахов" бр.21
1000 Скопје
Република Македонија
тел.: 02 32 89 200
факс: 02 32 24 611
е-пошта: contact@aec.mk