

20262233690

АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ

Врз основа на член 24 став (1) алинеја 3), а во врска со член 126 став (2) и став 3) од Законот за електронските комуникации („Службен весник на Република Македонија“ бр.135/2025, 269/2025 и 132/2026), Директорот на Агенцијата за електронски комуникации на ден 2026 година, донесе

ПРАВИЛНИК ЗА ОПШТИТЕ УСЛОВИ ВО ОДНОС НА ПРИСТАПОТ И КОРИСТЕЊЕТО НА ЈАВНИТЕ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ

I. ОПШТИ ОДРЕДБИ

Член 1

Предмет

Со овој правилник се пропишува видот и содржината на податоците и информациите што треба да ги објавуваат операторите за применливите цени и тарифи, за сите надоместоци во случај на раскинување на кориснички договор и информации за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги што ги обезбедуваат, како и видот и содржината на податоците што ќе ги објавува Агенцијата за електронски комуникации (во понатамошниот текст Агенцијата) со кои ќе им овозможи на крајните корисници да направат самостојна процена за слободен избор на комуникациски услуги врз основа на квалитетот и цените на услугите.

Член 2

Дефиниции

Во овој правилник, покрај дефинициите од Законот за електронските комуникации, се употребуваат и дефиниции и појаснувања со следното значење:

(а) Кориснички договор е договор склучен во пишана форма помеѓу потрошувач или краен корисник кој бара приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги и оператор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги, со исклучок на при-пејд корисници, усогласен со општите услови на операторот кои подлежат на одобрување од страна на Агенцијата согласно член 8, став 19) од Законот за електронски комуникации.

(б) Мрежна неутралност претставува принцип според кој интернет сообраќајот се третира еднакво, без дискриминација, ограничувања или пречки без разлика на:

- кој испраќа и кој добива податоци,
- видот и содржината на податоците,
- видот на услугата и апликацијата која се користи.

(в) Пристап до интернет претставува јавна електронска комуникациска услуга со која се обезбедува пристап до отворен интернет во согласност со принципот на мрежна

неутралност, што значи поврзаност со сите крајни точки на интернет мрежата, без разлика на технологијата која се користи за изградба на јавната електронска комуникациска мрежа и без разлика на терминалната опрема која се користи.

(г) Рекламирана брзина, претставува брзина на проток на податоци која операторот ја рекламира за специфичен тарифен модел за пристап до интернет услуги

(д) Вистинска брзина, претставува просечна брзина на проток на податоци која операторот му ја обезбедува на крајниот корисник во тек на 24 часа во денот и истата е мерлив параметар што се проверува со постапка за мерење.

(ѓ) Минимална брзина, претставува минимална брзина на проток на податоци која операторот му ја обезбедува на крајниот корисник во 95 % од времето во текот на еден месец. Минималната брзина во ниту еден случај не треба да биде помала од 50 % од рекламираната брзина.

II. ОПШТИ УСЛОВИ ВО ОДНОС НА ПРИСТАП И КОРИСТЕЊЕ НА ЈАВНИ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ

Член 3

Вид и содржина на податоци што треба да се објавуваат

(1) Операторите во согласност со членот 125 став (2) од Законот за електронските комуникации треба особено да објавуваат податоци за:

- информации за тоа дали се обезбедува услугата за пристап до служби за итни повици и информации за локацијата на лицето кое го врши повикот, како и сите ограничувања за обезбедување на услугата за пристап до служби за итни повици во согласност со овој закон,

- информации за сите други услови кои го ограничуваат пристапот и/или користењето на услуги и апликации, во согласност со овој и друг закон,

- информации за кои било процедури утврдени од операторот за мерење и обликување на сообраќајот со цел да се избегне оптоварување или преоптоварување на мрежната поврзаност, како и информации за тоа како овие процедури би влијаеле на квалитетот на услугата,

- видовите на услуги за одржување и предвидени услуги за поддршка на корисници, како и начините за воспоставување контакт со овие услуги и

- сите ограничувања наметнати од операторот во однос на користење на терминалната опрема;

- можност за крајните корисници да се изјаснат за вклучување на нивните лични податоци кои ќе бидат вклучени во јавниот именик и ќе бидат користени од службата за давање на информации за броевите на крајните корисници, согласно со членот 108 од овој закон;

- информации за цените и тарифите, начинот на добивање на најнови информации за сите важечки тарифи и надоместоци за одржување, како и можните начини за плаќање, вклучително и за сите разлики во трошоците што произлегуваат од можните начини на плаќање;

- времетраење на договорот од ставот (1) на овој член и услови за обновување и прекин на услугите и на договорот, вклучително:

- минимален рок на користење на услуги под промотивни услови утврдени со посебни понуди,

- сите давачки поврзани со преносливост на броеви и други идентификатори
- сите давачки кои произлегуваат од раскинување на договорот од ставот (1) на овој член, вклучувајќи враќање на трошоци во однос на терминалната опрема;
- сите начини на компензација и враќање на парични средства во случај на неисполнување на договореното ниво на квалитет на обезбедената услуга;
- постапка за решавање на спор согласно со членот 52 од овој закон;
- сите видови на активности кои операторот може да ги преземе со цел да ја зачува неговата безбедност или интегритет како одговор на инциденти, закани и повреди, согласно со овој закон;
- начин на информирање на крајните корисници за планираните измени во условите наведени во договорот од ставот (1) на овој член и начинот на прифаќање на новите услови за продолжување или раскинување на договорот;
- постапки во случај на неплаќање или ненавремено плаќање на надоместокот за услугите;
- информации посебно наменети за лица со попреченост
- применливите тарифи за броеви од Планот за нумерација или услуги со додадена вредност;
- начин на пристап на јавна комуникациска мрежа;
- рокот во кој операторот ќе го извести барателот за склучување на кориснички договор за постоењето, односно не постоењето на техничка можност за обезбедување на јавната комуникациска услуга;
- склучување на кориснички договор;
- рокот во кој ќе се склучи корисничкиот договор;
- листа на услуги;
- датумот на издавање на фактура и рок на плаќање на истата;
- применливи цени и тарифи за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги во ценовник;
- рок за преселување на кориснички приклучок;
- рокови за доставување на информации по различни основи;
- сите начини на кои ќе се обезбеди можноста за контрола на трошоците согласно член 15 од овој правилник; сите начини на кои ќе ја обезбедува роаминг услугата (можност за постојано користење или забрана за користење на роаминг услугите);
- информација за максималното време во кое се врши фактурирање на остварените роаминг услуги;
- информации за несакан роаминг во пограничните региони;
- информации за форматот и начинот на прием и пренос на програмите на радиодифузерите, односно дали истите се во SD или HDTV технологија;
- начин на плаќање;
- права и обврски на операторот;
- права и обврски на крајните корисници;
- параметри за квалитет;
- исклучување на корисник;
- раскинување на кориснички договор;
- потребни документи за проверка на платежна способност.
- информација за бројот 190 на контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации, со задолжително поставување на налепница на официјални 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 во согласност со политиката за маркетинг и бренд на операторот).

(2) Податоците од ставот (1) на овој член операторите треба да ги објават на својата веб страна и во своите официјални продажни места.

Член 4

Принцип на мрежна неутралност

(1) Операторите кои обезбедуваат пристап до интернет треба да преземат мерки за обезбедување на принципот на мрежна неутралност.

(2) Операторите кои ја обезбедуваат услугата пристап до интернет не треба да користат мерки за обликување на интернет сообраќај кои можат да блокираат, да ја намалат брзината на проток, да ја изменат, деградираат или дискриминираат некоја содржина, апликација или услуга, освен заради заштита од оптоварување или преоптоварување на мрежната поврзаност или заради ублажување на последиците од оптоварувањето или преоптоварувањето на мрежната поврзаност. Мерките за обликување на интернет сообраќајот треба да се исклучок и треба да се транспарентни, недискриминаторски и пропорционални со намерата заради која постојат.

(3) Операторот треба на своите корисници, по нивно барање да им обезбеди начин за проверка и следење на вистинската и минималната брзина, како и да му обезбеди информации за условите кои го ограничуваат пристапот и/или користењето на услуги и апликации.

Член 5

Кориснички Договор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги

Операторот му обезбедува приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги на краен корисник, врз основа на склучен договор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги, а по претходно поднесено барање за склучување на кориснички договор.

Член 6

Барање за склучување на кориснички договор

(1) Барањето за склучување на кориснички договор се доставува на начин и образец пропишан од страна на операторот, во кој се наведени сите потребни документи кои барателот е должен да му ги достави на операторот. Ова барање се поднесува само во оние случаи за кои на операторот му е потребно дополнително време за испитување на постоењето на техничка можност за склучување на кориснички договор.

(2) Барањето за склучување на кориснички договор со пренесување на број се доставува на начин и образец определен во Правилникот за преносливост на броеви што го донесува Агенцијата, а во кој е определена и реализацијата на приклучокот.

(3) По поднесеното барање за склучување на кориснички договор, операторот треба да испита дали има техничка можност за да ги обезбеди услугите со квалитет дефиниран во неговата понуда.

(4) Операторот треба во рок утврден од негова страна, во пишана форма да го извести подносителот на барањето за постоењето, односно не постоењето на техничка можност со наведување на причините за одбивање на барањето.

Член 7

Резиме на договор

Резимето на договорот давателите на услуги бесплатно ќе го обезбедат и дадат на увид на потрошувачите, пред склучувањето на договорот, вклучително и договорите на далечина. Доколку, од објективни технички причини, е невозможно да се достави резимето на договорот во тој момент, тоа треба да се достави без непотребно одложување потоа, а договорот ќе стапи на сила кога крајниот корисник ќе ја потврди својата согласност по приемот на резимето на договорот.

Резимето на договор треба да ги содржи главните елементи на барањата за информации и неговата содржина треба да биде на А4 формат, во обем од две страни.

Резимето е составен дел и на корисничкиот договор (Прилог 7).

Минимум елементи на Резиме на договор:

- Име, адреса и контакт информации на давателот на услуги и целосни контакт информации за жалба, информација за бесплатниот број 190 од Контакт центарот на АЕК

- Јасен опис на услугата и перформансите на истата (мобилна, интернет, ТВ, фиксна), не само комерцијален назив

- Јасен опис на пакетот/тарифниот план: Прецизно наведување што содржи пакетот во: минути, SMS, количина на интернет сообраќај, број на ТВ канали во моментот на склучување на договорот, роаминг сообраќај, особено дали по искористувањето на вклучениот сообраќај дополнително генерираниот сообраќај се наплатува и по кои цени, или се ограничува брзината без дополнителна наплата. Јасна информација дали неискористениот сообраќај од месечната претплата се префрла во следен период или не.

- Ограничувања на пакетот: Јасно наведување на условите за фер користење, минимална брзина и ограничување на брзината, роаминг лимити, технички и географски ограничувања. Информација за можноста за промена на цена за времетраење на договорот и информација за можноста за промена на содржински ТВ пакет за времетраење на договорот.

- Месечна претплата: Јасна информација за времетраење на промотивната и редовната месечна претплата и сите евентуални трошковни промени кои може да настанат по завршувањето на промотивниот период.

- Времетраење на договорот: Јасно информација дали договорот е на определено или неопределено време, времетраење на договорната обврска и дали евентуално се пролонгира при статус на мирување.

- Трошок за предвремен раскин: Јасно објаснување на наплатата на пенали, основот за што точно се однесува, кога се плаќа и како се пресметува (пропорционално или непропорционално).

- Дополнителни / автоматски услуги: Јасно наведување дали се активираат дополнителни услуги и дали тие создаваат дополнителен трошок (меѓународен роаминг, говорна пошта и сл.).

- Видот на акција што може да ја преземе давателот на услуги како реакција на безбедносни инциденти или закани или ранливости.
- Степенот до кој производите и услугите се дизајнирани за крајни корисници со попреченост.

Член 8

Одбивање на барање за склучување на кориснички договор

Операторот може да одбие барање за склучување на кориснички договор во следните случаи:

- доколку утврди дека барателот не поседува платежна способност;
- доколку барателот не ги достави сите потребни документи
- доколку постојат ограничувања кои се во врска со капацитетот и техничките можности на операторот.
- Доколку барателот има неподмирен долг кон операторот во врска со електронските комуникациски услуги, освен во случаи кога се работи за застарен долг дефиниран и утврден согласно Законот за облигациони односи и тој не може да биде основ за одбивање на барање за склучување на кориснички договор.

Член 9

Склучување на кориснички договор и содржина на кориснички договор

(1) По добиено известување за утврдено постоење на техничка можност операторот во рокот утврден од негова страна склучува со крајниот корисник кориснички договор, при што корисничкиот однос се смета за заснован од денот на склучување на корисничкиот договор. Операторот треба да ги активира услугите кои се предмет на корисничкиот договорот во рок утврден во корисничкиот договор од кога и започнува плаќањето за активираните услуги кои се предмет на корисничкиот договор.

(2) Корисничкиот Договор се склучува во пишана форма, со примена на одредбите од Законот за заштита на личните податоци, Закон за електронски документи, електронска документација и доверливи услуги и Законот за заштита на потрошувачите. Операторот е должен да му овозможи на Крајниот корисник поднесување на барањето за склучување на договорот и по електронски пат (преку е-пошта или официјалниот портал на Операторот), потпишано со валиден квалификуван електронски потпис или преку друг метод за електронска идентификација прифатен од Операторот кој го потврдува идентитетот на крајниот корисник, во согласност со законот за заштита на лични податоци, Закон за електронски документи, електронска документација и доверливи услуги и Законот за заштита на потрошувачите.

(3) Договорот од став (1) на овој член треба да биде во јасна, сеопфатна и лесно достапна форма и треба особено да содржи податоци и информации согласно член 121, став 1 од Законот за електронските комуникации вклучително:

- услугите што се обезбедуваат (опис на услугата, начин на тарифирање, рекламирана брзина на проток на податоци при download и upload, минимална брзина на проток на податоци при download и upload, програмскиот пакет односно листата на програмски сервиси кои операторот ги реемитува во моментот на склучување на корисничкиот

договор, а за кои е издадена потврдата за регистрација од страна на Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги, информација за вклучената количина на податоци и цената и условите при надминување на оваа количина;

- информација за бројот 190 на контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации;

- информација за надлежен суд во случај на спор по договорот;
- рок и начин на раскинување на договорот по барање на корисник;
- рок и начин на раскинување на кориснички договор од страна на оператор;
- сите давачки кои произлегуваат од предвременно раскинување на договорот, по тарифен пакет/ модел;

- информации и начин на промена на условите на договорот;
- согласност за надминување на депонирани средства во при пејд сметка;
- согласност за наплата на заостанат долг при следното надополнување на при пејд сметка;

- согласност за добивање на информации за цели на директен маркетинг;
- согласност за добивање/ недобивање на информации при користење на јавна мобилна комуникациска услуга во меѓународен роаминг;

- согласност за ограничување на пристапот и користењето на услугата интернет сообраќај во меѓународен роаминг, во согласност со член 27 став 8 од овој Правилник;

- согласност за објава на лични податоци во телефонски именик и телефонски служби за информации во согласност со член 121, став 5 од ЗЕК за физички лица.

(5) Заради заштита на принципот на мрежна неутралност корисничкиот договор од став (1) на овој член треба да содржи јасна информација во форма утврдена во Прилог 7 од овој правилник, кој е негов составен дел и треба да ги содржи најмалку следниве податоци:

- информација за рекламирана брзина на проток на податоци при downlink и uplink, која операторот ја користи при рекламирање на специфичниот тарифен модел за пристап до интернет услуги;

- информација за минимална брзина на проток на податоци при download и upload која операторот му ја обезбедува на крајниот корисник со склучениот кориснички договор;

- информација за услуги и апликации кои можат да се користат во зависност од брзината на проток на податоци при download и upload со склучениот кориснички договор;

- секоја промена на условите кои го ограничуваат пристапот и/или користењето на услуги и апликации, согласно со закон;

- кои било процедури утврдени од операторот за мерење и обликување на сообраќајот со цел да се избегне оптоварување или преоптоварување на мрежната поврзаност, како и информации за тоа како овие процедури би влијаеле на квалитетот на услугата.

(6) Како составен дел на корисничкиот договор се сметаат и обрасците и анексите кон договорот, склучени помеѓу операторот и крајниот корисник за активирање и деактивирање на електронските комуникациски услуги, утврдување или менување на тарифниот модел предмет на договорот и други промени на условите наведени во договорот во врска со комуникациските услуги, кои треба да бидат во пишана форма.

(7) Како составен дел на договорот се сметаат и електронските записи од евиденцијата на операторот за извршено активирање и деактивирање на електронските комуникациски услуги по електронски пат (СМС порака, повикување на телефонски број, веб страна, електронска пошта и друго).

(8) Крајните корисници на припејд системот на наплата воспоставуваат кориснички однос со операторот во моментот на купување на припејд СИМ картичката од овластените продажни места на операторот и неговите трговски застапници и извршената евиденција на неговите податоци.

Член 10

Времетраење на договорот

(1) Договорот од член 9) од овој Правилник, доколку се склучува на определено задолжително време истото не треба да биде подолго од 24 месеци. Во секој случај на крајниот корисник треба да му се даде можност за склучување на кориснички договор со времетраење не подолго од 12 месеци. Операторот треба да му овозможи на крајниот корисник склучување на договор, при што операторот нема право да ги менува договорените услови во текот на првите 6 месеци од склучувањето на договорот, со исклучок на предложени измени кои се исклучиво во интерес на крајниот корисник.

(2) Одредбите од ставот (1) на овој член не треба да претставуваат ограничување или пречка за крајниот корисник во случај кога тој бара пренесување на бројот во мрежата на друг оператор.

(3) Операторот во рок не пократок од 30 дена пред истекот на времетраењето на корисничкиот договор треба писмено да го извести крајниот корисник дека договорот престанува да важи поради истекот на неговото времетраење.

(4) Писменото известување од ставот (3) на овој член треба да содржи:

- Име или назив на крајниот корисник;
- Адреса на крајниот корисник;
- Кориснички број;
- Број на кориснички договор и
- Информација за денот кога корисничкиот договор престанува да важи.
- Известувањето треба да биде посебен документ на траен медиум со уредна достава, истиот може да биде дел од документацијата при постапка на Барање за решавање на спор пред АЕК.

Член 11

Одобрување на општите услови

(1) Операторите треба пред да започнат со примената на своите општи услови, истите треба да ги достават на одобрување до Агенцијата.

(2) Агенцијата ги одобрува општите услови во рок од 5 дена од денот на приемот на истите. Доколку општите услови не се во согласност со Законот за електронските комуникации, друг закон или одредбите од овој Правилник, Агенцијата ќе го задолжи операторот во определен рок истите да ги измени.

(3) Операторите не треба да ги применуваат општите услови кои не се одобрени од Агенцијата.

Член 12

Форма и начин на информирање и комуникација со крајните корисници

(1) Комуникацијата помеѓу операторот и крајниот корисник (известување, фактура, друг вид на комуникација) се одвива во пишана форма.

(2) Операторот комуницира со крајниот корисник или со лице кое има полномошно заверено на нотар издадено од крајниот корисник, доколку крајниот корисник е физичко лице, со законскиот застапник на крајниот корисник или со лице вработено кај крајниот корисник кое за таа цел е овластено со печат и потпис од одговорното лице на крајниот корисник, доколку крајниот корисник е правно лице, во продажните салони на операторот или овластените правни лица од операторот.

(3) Пишаната форма, може да биде доставена на еден од следниве начини:

- со предавање од страна на оператор/ крајниот корисник лично и
- по пошта.

(4) Доставувањето на писменото може да се врши и во електронска форма, доколку операторот има потврдена е-маил адреса од крајниот корисник преку која ќе се врши доставата.

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

(6) Ако поднесокот е врзан со рок утврден со закон, рокот почнува да тече од првиот нареден работен ден по денот на доставата.

(7) Доставата на приговор и одговор на приговор поднесен до оператор се врши на еден од следниве начини:

- со предавање лично од крајниот корисник во официјални продажни места на операторот и од страна на операторот лично на крајниот корисник;
- по пошта со препорачана пратка;
- по електронски пат согласно став (4) од овој член.

Член 13

Нечесни одредби во корисничките договори

Корисничките договори не треба да содржат нечесни одредби, на штета на крајните корисници. Како нечесни одредби се сметаат, но не се ограничуваат на:

- можност за наплата на повторно приклучување во случај кога до исклучување дошло по вина на операторот;
- можност за привремен прекин во обезбедувањето на услугите или раскинување на корисничкиот договор, доколку крајниот корисник сторил повреда на одредбите на некој друг договор склучен со истиот оператор;
- можност за одбегнување или ограничување за исполнување на договорните услуги, на штета на крајниот корисник;
- можност користењето на јавната комуникациска услуга да биде условено со користење на некоја друга услуга или опрема која не е неопходна и потребна за да се обезбеди бараната услуга;
- можност за наплата на услуги, кои не се искористени од страна на крајниот корисник, а се однесуваат на месечните надоместоци за услугите, кои крајниот корисник нема да ги користи заради раскинување на корисничкиот договор.

Член 14

Измена на условите од корисничкиот договор

(1) Операторот може да ги менува условите од корисничкиот договор по претходно известување на крајниот корисник, со исклучок на првите 6 месеци од склучувањето на договорот.

(2) Операторот треба да го извести крајниот корисник 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 рок од два месеци од приемот на известувањето, на негово барање без последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени, освен во случај кога измените се:

- исклучително во корист на крајниот корисник;
- од административна природа и не влијаат штетно на крајниот корисник и
- директно се утврдени со прописи на Република Северна Македонија кои се применуваат во врска со склучениот договор.

(3) Известувањето од ставот (2) на овој член треба да биде во пишана форма во посебен документ со уредна достава, почитувајќи ги одредбите од Законот за заштита на личните податоци, Закон за електронски документи, електронска документација и доверливи услуги и Законот за заштита на потрошувачите и треба особено да содржи:

- Име или назив на крајниот корисник;
- Адреса на крајниот корисник;
- Кориснички број;
- Број на корисничкиот договор;
- Сите предложени измени на договорот;
- Информација за правото дека на негово барање без последици може да го раскине договорот.

(4) Доколку операторот не постапи во согласност со ставот (2) од овој член, тоа нема да ги ослободи крајните корисници од плаќање на пристигнатите и неплатени обврски или исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во корисничкиот договор.

Член 15

Дополнителни обврски на операторот

Операторот треба на крајните корисници да им обезбеди можност за контрола на трошоци, и тоа:

- детална сметка, без надоместок, согласно со членот 115 од ЗЕК. При обезбедувањето на сметките операторот е должен да го применува правото за заштита на личните податоци и приватноста, согласно со овој и друг закон. Деталната сметка треба да биде за сите видови на комуникациски услуги, што ги користел крајниот корисник, без приказ на поединечни податоци, а по барање на крајниот корисник и со приказ на поединечните податоци за сите видови комуникациски услуги (сите реализирани разговори, испратени СМС/ММС-и и реализиран интернет сообраќај), во рок од пет работни дена од приемот на барањето;

- бесплатна селективна забрана за појдовни повици или за СМС/ММС пораки со додадена вредност, а кога е технички возможно и за други видови слични апликации;

- можност за плаќање однапред за пристап до јавна електронска комуникациска мрежа и користење на јавно достапни телефонски услуги;

- можност за одложено плаќање на цената за приклучок на јавна електронска комуникациска мрежа;

- ограничување на пристап до услуга или исклучување на корисник согласно член 116 од Законот за електронските комуникации;

- совети за цени со што им се обезбедува можност на крајните корисници да добијат информации за алтернативни пониски цени за услугата, доколку постојат;
- бесплатно предупредување во случај на невообичаени или прекумерно направени трошоци за услугата;
- бесплатно известување дека поволностите во врска со обем на интернет сообраќај вклучен во месечната претплата и/или дополнителните пакети се искористени и после искористувањето ќе започне наплата на истите;
- бесплатна селективна забрана за појдовни повици или за СМС/ММС пораки со додадена вредност, а кога е технички возможно, и за други видови слични апликации;
- можност за плаќање на рати на давачките за приклучок;
- неплаќање на сметки во постапка по приговор, односно овозможување на парцијално плаќање на спорната фактура со уплата на месечна претплата, додека останатиот износ од спорната фактура ќе биде платен или рефундиран по завршување на спорот. Неоспорените сметки се плаќаат редовно и во полн износ.
- совети за цени со што им се обезбедува можност на крајните корисници да добијат информации за алтернативни пониски цени за услугата, доколку постојат,
- можност за деактивирање на фактурирање од трети страни што обезбедуваат услуги преку операторот со кој има склучено кориснички договор.

Член 16

Листа на услуги

(1) Операторот треба јавно да објави листа на услуги што им ги нуди и обезбедува на крајните корисници, со јасна категоризација на основни и дополнителни услуги за секој тарифен модел/пакет.

(2) Со склучувањето на корисничкиот договор, крајниот корисник ги користи основните услуги што ги обезбедува операторот согласно тарифниот модел кој го избрал. Крајниот корисник може да бара промена на тарифниот модел, доколку ги исполнува условите за користење на тарифниот модел определен од операторот.

(3) Операторот треба на крајниот корисник да му достави бесплатно информација за искористеноста на одредени поволности за во врска со обемот на интернет сообраќај вклучен во месечната претплата и/или дополнителните пакети.

(4) Со склучувањето на корисничкиот договор, крајниот корисник стекнува право на користење и на дополнителни услуги, според избраниот тарифен модел, дефинирани од страна на операторот во неговата листа на услуги, по цена утврдена во официјалниот ценовник и по одредени услови наведени во општите услови на операторот.

(5) Активирањето и деактивирањето на основните и дополнителните услуги од страна на операторот, а по барање на крајниот корисник, се врши на еден од следните начини, во зависност од видот на услугата:

- со потпишување на соодветен формулар во пишана форма (барање, анекс кон договор);
- со повикување на соодветен телефонски број за таа намена (аудио запис);
- со испраќање на СМС порака на соодветен телефонски број за таа намена;
- со повикување на соодветен УСДД код за таа намена;
- преку посебна веб страница на Операторот наменета за активирање и деактивирање на услуги самостојно од страна на крајниот корисник кој претходно побарал пристап до таа веб страна или на друг начин достапен на крајниот корисник, пропишан во општите услови на операторот.

- Преку апликација на операторот.

(6) Крајниот корисник може користењето на одредени основни и дополнителни услуги кои му се достапни со одбирањето на тарифниот модел кој ќе го користи, да ги откаже на свое барање во согласност со карактерот на избраниот тарифен модел/пакет.

(7) По поднесување на барањето за активирање или деактивирање на дополнителните услуги, операторот треба да го извести крајниот корисник за рокот во кој ќе се изврши активирањето или деактивирањето на дополнителните услуги, како и за дополнителните промени на терминалната опрема, доколку е потребно да се направат.

(8) Операторот има обврска да обезбеди системски доказ за активирање/деактивирање на основни и дополнителни услуги од страна на крајниот корисник.

(9) Надоместокот за користење на дополнителните услуги кои што не се бесплатни ќе биде фактуриран и вклучен во редовната месечна фактура од страна на операторот.

Член 17

Ценовник и тарифирање

(1) Операторот ги утврдува цените за приклучок и користење на јавните електронски комуникациски услуги во ценовник, што треба да биде изразен во јасна, разбирлива и лесно достапна форма и објавен на веб страната на операторот и во неговите официјални продажни места.

(2) Ценовникот од став (1) на овој член треба да биде специфициран на начин што ќе му овозможи на крајниот корисник пред да започне со користењето на услугите да биде запознаен со износот кој што може да му биде наплатен и истиот треба да содржи особено:

- цена за секоја јавно достапна електронска комуникациска услуга/ услуги врзани во пакет;

- цена за воспоставување на повик;

- цена за почетно приклучување;

- цена за повторно приклучување;

- цени за јавно достапни електронски комуникациски услуги во меѓународен роаминг;

- цена (пенал) за предвремено раскинување на договорот;

- видот на услугата и начинот на тарифирање;

- секое заокружување на износот на цената на услугата (се нагласува дали заокружувањето се врши на износ на повисоката или пониската најблиска децимала);

- јасна информација дека цената на месечниот надомест, остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги/пакети што крајниот корисник ги користи ќе бидат пропорционални со деновите на користење, за услуги што се наплатуваат по времетраење.

(3) Крајниот корисник плаќа еднократен надомест за почетно приклучување, месечен надомест за електронската комуникациска услуга, како и надомест за остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги што ги користи пропорционално со деновите на користење.

(4) Надоместокот за остварениот обем на комуникациски сообраќај се пресметува со тарифни единици (времистраење на комуникацијата, број на воспоставени комуникации, сегмент, количество пренесени податоци изразени во Бајти и сл.). Тарифните единици за услугите користени од крајниот корисник се бројат од тарифниот систем на операторот, составен дел на ценовникот.

Член 18

Фактура и начин на плаќање

(1) Операторот треба на своите корисници, да им издава фактура во пишана форма или електронска форма соодветно на формата за комуникација, за користените услуги.

(2) Доставата на фактурата операторот ја врши согласно Законот за данокот на додадена вредност.

(3) Фактурата од став (1) на овој член треба да биде јасна, читлива и лесно разбирлива и истата, покрај висината на надоместоците, на поединечна основа и вкупен износ за наплата, треба особено да содржи и:

- Датум на издавање на фактурата;
- Рок на плаќање на фактурата,
- Достапни начини на плаќање на фактурата,
- Информација за контакт со службата за грижа за корисници на операторот,
- Износ на неподмирен долг кон операторот.

(4) Операторот треба во корисничкиот договор и општите услови да го утврди датумот на издавање на фактурата и рокот во кој што фактурата треба да биде платена. Непримањето на фактурата или непоседувањето на иста од која и да било причина не го ослободува крајниот корисник од обврската да го плати износот што го должи во предвидениот рок, односно крајниот корисник треба сам да ја побара фактурата, доколку истата не ја примил на време.

(5) Во случај на ненавремено плаќање, операторот има право да пресметува законска казнена камата од денот кога крајниот корисник задоцнил со плаќањето.

(6) Крајниот корисник има право да депонира паричен износ како аванс на жиро сметка од која ќе се црпат средства за подмирување на обврските за плаќање на сметка кон операторот. Во овој случај наплатата на сметката се врши со директно минусирање од депонираните средства.

(7) Операторот има право да побара од крајниот корисник да депонира паричен износ на средства како аванс и/или гаранција, а особено по исклучување на крајниот корисник заради доцнење или неможност за плаќање, при склучување на корисничкиот договор од времен карактер, при склучување на кориснички договор со корисник кој не е државјанин на Република Македонија или со корисник кој нема соодветен доказ за платежна способност.

(8) Операторот треба да го следи вообичаеното однесување на крајниот корисник при користењето на неговите услуги и истиот бесплатно да го извести, доколку утврди било какво невообичаено и ненадејно зголемување на износот за користење на одделни услуги, што може да укажува на злоупотреба или неовластено користење. Невообичаено и ненадејно зголемување на износот на користење на одделни услуги се смета доколку износот надмине најмалку два пати поголем износ од просечниот износ што крајниот корисник го платил во последните три месеци за конкретната корисничка линија за постојните, односно два пати поголем износ од претплатата во последниот месец за конкретната корисничка линија за нови корисници. Известувањето треба да биде во јасна и разбирлива форма за секој корисник, односно да ја исполни целта на информирањето.

Член 19

Враќање на парични средства

Операторот треба на крајните корисници да им ги врати наплатените парични средства во следните случаи:

- во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до услуги, операторот врши враќање на паричните средства во делот на претплатата и надоместоците за дополнителните услуги за износ пропорционален на времетраењето кога услугата не била обезбедувана, доколку прекилот трае подолго од три часа. Пресметаниот износ, за целото времетраење на ограничувањата или прекините ќе биде одбиен во наредната фактура на сите корисници кај кои постоело ограничување или прекин, без тоа да биде побарано од страна на крајните корисници за фиксна комуникациска мрежа, а по основано барање на крајните корисници за мобилна комуникациска мрежа;

- во други случаи на основан приговор и/или усвоено барање за решавање на спор поднесено од страна на крајниот корисник за утврдена неточна обработка на податоци што доведува до зголемување на износот за користени електронски комуникациски услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешното задолжување со вкalkулирана законска казнена камата;

- во случај на престанок на обезбедувањето на јавната комуникациска услуга не по вина на крајниот корисник или во случај кога крајниот корисник го откажува натамошното користење на комуникациската услуга, операторот ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечната претплата, надоместокот за користење на дополнителните услуги, по подмирување на вкупниот долг на крајниот корисник.

- на барање на припејд крајниот корисник, за поврат на преостанати парични средства на сметката, во постапка за портирање на број.

Член 20

Начин на рефундирање средства на корисник за услуги кои не се извршени согласно договорениот квалитет и понудените услови

(1) Ако дојде до дефект операторот ќе му рефундира средства на крајниот корисник во висина на надоместокот од став 9 или 10 од овој член, така што ќе го намали износот на месечниот надомест за пристап до мрежата и износот на претплатата, при што износот на надоместокот зависи од видот на дефектот и неговото времетраење.

(2) Под дефект од став 1 на овој член се подразбира прекин на електронската комуникациска мрежа што го оневозможува функционирањето на услугата или нејзиниот прием, земајќи ги предвид технолошките факти.

(3) За дефект не се сметаат случаи кога причината е непокриеност на подрачјето со мобилен сигнал.

(4) Дефектот може да биде едноставен и сложен.

(5) Едноставен дефект е пречка што операторот може да ја отстрани преку далечинска интервенција.

(6) Сложен дефект е пречка што бара интервенција во инфраструктурниот дел од мрежата или бара интервенција на терен или на локацијата на крајниот корисник за нејзино отстранување.

(7) Во случај на користење пакет услуги, операторот ќе му надомести на крајниот корисник процентуален дел од претплатата за услугата погодена од дефектот, а која е објавена во ценовникот на услугите.

(8) Износот на надоместокот се утврдува според времето во кое крајниот корисник не може да ја користи услугата поради нејзин прекин, а се изразува како процент од месечната претплата што операторот ја објавува во својот ценовник (без да се земат предвид промоции, попусти и поволности).

(9) За услугите што се обезбедуваат преку јавна електронска комуникациска мрежа на фиксна локација (на пр. фиксна телефонија, пристап до Интернет, пренос и дистрибуција на аудиовизуелни медиумски содржини и др.), износот на минималниот надоместок се утврдува на следниот начин:

Дефект	Времетраење на дефектот	Максимален износ на надоместок
Едноставен дефект	од 24ч до 48ч	10% од месечната претплата
Едноставен дефект	од 48ч до 72ч	30% од месечната претплата
Едноставен дефект	Над 72ч	50% од месечната претплата
Сложен дефект	од 60ч до 90ч	10% од месечната претплата
Сложен дефект	од 90ч до 120ч	30% од месечната претплата
Сложен дефект	Над 120ч	50% од месечната претплата

(10) За услугите што се обезбедуваат преку јавна мобилна електронска комуникациска мрежа (на пр. мобилна телефонија, размена на текстуални пораки - SMS, пристап до Интернет и др.), износот на надоместокот се утврдува на следниот начин:

Дефект	Времетраење на дефектот	Максимален износ на надоместок
Прекин на јавната електронска комуникациска услуга	од 24ч до 48ч	10% од месечната претплата
Прекин на јавната електронска комуникациска услуга	од 48ч до 72ч	30% од месечната претплата
Прекин на јавната електронска комуникациска услуга	Над 72ч	50% од месечната претплата

(11) Времетраењето на дефектот се пресметува од моментот на пријавување на дефектот.

(12) Во случај на утврден прекин на услугата од страна на Агенцијата за електронски комуникации, а настанат по вина на операторот и донесени три или повеќе позитивни решенија по Барање за решавање на спор во период од шест последователни месеци, крајниот корисник има право на рефундација на средства во висина на една месечна претплата и право да го раскине договорот без наплата на казнени пенали.

(13) Операторот е должен редовно да води годишна евиденција за сите пријавени дефекти.

(14) Евиденцијата особено содржи датум на пријавување на дефектот, краток опис на дефектот, следење на статусот на отстранување на дефектот и датум на конечното отстранување на дефектот.

(15) Операторот е должен по поднесено Барање за решавање на спор или на барање на Агенцијата да ѝ доставува на Агенцијата евиденција за настанати дефекти.

(17) Операторот не е одговорен ако до дефект дошло поради објективни причини што не можеле да се предвидат, избегнат или отстранат (виша сила, влијание на корисникот и трети лица).

(18) Операторите се должни на крајните корисници да им дадат детално образложение за неприфаќањето на приговорот за појава на дефект во случај на постоење на виша сила.

Член 21

Право на приговор и тужба

(1) Корисник има право до операторот да поднесе приговор во врска со обезбедувањето на услугите, приговор на износот со кој е задолжен за обезбедената услуга, приговор за квалитетот на обезбедената услуга, како и приговор поради повреда на одредбите од склучениот договор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги во согласност со член 140 од Законот за електронските комуникации.

(2) Приговорот од ставот (1) на овој член крајниот корисник го поднесува во пишана форма, во согласност со член 12 од овој Правилник.

Приговорот мора да ги содржи фактите и доказите на кои се заснова.

(3) Приемот на Приговорот треба да биде потврден од страна на операторот, со уредна информација до корисникот.

Член 22

Раскинување на кориснички договор по барање на корисник

(1) Крајниот корисник може да го раскине корисничкиот договор со операторот во секое време по претходно доставено барање за раскинување на корисничкиот договор.

(2) Договорот се раскинува во пишана форма, со примена на одредбите од Законот за заштита на личните податоци, Законот за електронски документи, електронска документација и доверливи услуги и Законот за заштита на потрошувачите. Операторот е должен да му овозможи на Крајниот корисник поднесување на барањето за раскинување и по електронски пат (преку е-пошта или официјалниот портал на Операторот), потпишано со валиден квалификуван електронски потпис или преку друг метод за електронска идентификација прифатен од Операторот кој го потврдува идентитетот на крајниот корисник, во согласност со законот за заштита на лични податоци, Законот за електронски документи, електронска документација и доверливи услуги и Законот за заштита на потрошувачите.

(3) Барањето од ставот (1) на овој член се доставува до операторот во пишана форма на еден од начините утврден во членот 12 на овој правилник.

(4) Барањето од ставот (1) на овој член треба да ги содржи најмалку следниве податоци:

- име или назив на крајниот корисник;
- матичен број за физички лица и даночен и регистарски број за правни лица;
- адреса на крајниот корисник;
- електронска комуникациска услуга (тарифен модел/ пакет/ кориснички број и др.) и
- датумот на раскинување на корисничкиот договор, кој не може да биде пократок од 5 дена од денот на поднесување на барањето.

(5) Договорот се смета за раскинат од денот наведен во писменото барање.

(6) Операторот не треба да одбие раскинување на кориснички договор по барање на корисник.

(7) Доколку кориснички договор се склучува со задолжително времетраење согласно членот 121 став (9) од Законот за електронските комуникации, крајниот корисник може да го раскине истиот без да му бидат наплатени казнени пенали за предвремено раскинување на договорот, само во случај кога операторот не ги исполнува обврските предвидени во

корисничкиот договор во врска со обезбедувањето на услугата со ниво на квалитет пропишан со подзаконскиот пропис за параметри за квалитет на јавните комуникациски услуги, констатирано од Агенцијата за електронски комуникации. Во овој случај барањето од ставот (1) на овој член покрај податоците од ставот (3) на овој член треба да содржи и причини за предвременно раскинување на корисничкиот договор.

(8) Крајниот корисник и по раскинувањето на корисничкиот договор ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци кои биле направени од негова страна, а кои евентуално се фактурирани со задоцнување или се фактурирани, а не се платени од страна на крајниот корисник.

(9) При раскинување на корисничкиот договор, крајниот корисник треба да ги врати комуникациските средства во сопственост на операторот во исправна состојба, која ја утврдува операторот при преземањето на средствата, за што операторот издава пишан документ.

Член 23

Раскинување на корисничкиот договор од страна на оператор

Операторот може да го раскине корисничкиот договор, особено:

- Поради повреда на условите наведени во корисничкиот договор;
- во случај на смрт на крајниот корисник, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од шест месеци;
- кога со судска одлука крајниот корисник се брише од соодветниот регистар;
- во случај на стечај или ликвидација, или неликвидност на крајниот корисник, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок определен од страна на операторот;
- во случај на користење и злоупотреба на услугите од страна на крајниот корисник за цел спротивна на Законот за електронските комуникации, прописите донесени врз основа на него и други закони и прописи констатирани од страна на надлежен орган;
- доколку операторот не е во состојба да ги обезбедува услугите поради дејство на виша сила подолго од три месеци.

Член 24

Доделување на кориснички број

(1) Секоја корисничка линија добива свој кориснички број кој го определува операторот, а по претходно добиено решение за доделување на броеви и серии на броеви од страна на Агенцијата во согласност со Планот за нумерација на јавните комуникациски мрежи и услуги во Република Македонија.

(2) Операторот може да го промени корисничкиот број на корисничката линија заради технички причини, без согласност на крајниот корисник, по писмено известување во рок не пократок од 30 дена пред воведување на измената. Во централите каде што постојат технички можности, се дава известување за промената на броевите, така што за време од 30 дена на секој повик упатен до стариот број се дава известување за настанатата промена со информација за новиот број. За крајните корисници-правни лица, известувањето за настанатата промена на броевите се дава за време од 60 дена.

(3) Операторот го определува рокот во кој стариот кориснички број не се доделува на друг корисник.

(4) Промена на корисничкиот број може да се изврши и по барање на корисник, со поднесување на писмено барање до операторот, доколку за тоа постојат технички можности, за што операторот може да наплати соодветен надоместок согласно својот ценовник.

(5) Корисничкиот број може да се пренесе во друг оператор во рок од 30 дена од денот на раскинување на договорот согласно член 134, став 6 од ЗЕК.

Член 25

Тонско бирање и идентификација на повикувачки и повикан број

(1) Операторот треба да им овозможи на своите крајни корисници тонско бирање и идентификација на повикувачка линија на територија на Република Македонија, доколку истото е технички возможно или економски оправдано во согласност член 128, алинеја прва од Законот за електронските комуникации.

(2) Операторот не треба да ја менува информацијата за идентификација на повикувачки и повикан број.

(3) Доколку крајниот корисник побара рестрикција за прикажување на неговиот кориснички број (CLIR) од операторот, истата ќе важи во мрежите на сите оператори во Република Македонија, освен кога се работи за повик кон број на служби за итни повици или кога повиканата страна има активирано функција на CLIR Override.

Член 26

Преселување на кориснички приклучок

(1) Крајниот корисник може со писмено барање до операторот да побара преселување на кориснички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа, во истото или во друго нумерациско подрачје на операторот.

(2) Доколку е технички можно операторот во рок, определен во неговите општи услови за пристап и користење на јавните комуникациски услуги ќе го изврши преселувањето со ист или со друг кориснички број.

(3) Доколку преселувањето технички не е можно, операторот во рок определен во неговите општи услови за пристап и користење на јавните комуникациски услуги ќе го известат за тоа крајниот корисник и ќе му овозможи корисничкиот договор да го отстапат на друго лице, согласно условите во договорот или да го раскине договорот согласно условите во договорот.

(4) За преселување на приклучокот, крајниот корисник плаќа трошоци за инсталирање на приклучок на јавната комуникациска мрежа на адресата каде што се преселува, во согласност со ценовникот на операторот.

Член 27

Меѓународен роаминг

(1) Користењето на услугите во јавна мобилна комуникациска мрежа е можно на територијата на Република Македонија покриена со мрежата на операторот, како и во

други јавни мобилни комуникациски мрежи (меѓународен роаминг), доколку е склучен договор за роаминг помеѓу операторот и релевантните даватели на роаминг услуги и доколку крајниот корисник е корисник на роаминг услугата, како и доколку релевантниот давател на роаминг услуги ја обезбедува конкретната роаминг услуга.

(2) Кога крајниот корисник ја користи роаминг услугата, релевантниот давател на роаминг услуги е одговорен за квалитетот и расположливоста на услугите, како и областа на покривање.

(3) Операторот ја врши наплатата на роаминг услугите по добивањето на известување од релевантниот давател на роаминг услуги, по цени наведени во официјалниот ценовник на операторот.

(4) Операторот треба бесплатно и без одлагање, со СМС порака да го извести крајниот корисник дека отпочнува со користење на услуги на роаминг услуги веднаш по отпочнување на користење на услугата меѓународен роаминг, со наведување на цените со вклучен ДДВ за дојдовен и појдовен повик и СМС порака во роаминг во согласност со склучениот кориснички договор, по претходно добиена согласност од крајниот корисник освен кога крајниот корисник потпишал согласност дека не му е потребна услугата за информирање при користење на јавна мобилна комуникациска услуга во меѓународен роаминг.

(5) Операторот треба, бесплатно и без одлагање и на крајните корисници кои претходно не дале согласност дека сакаат да ја користат услугата од ставот (4) на овој член да им го овозможат користењето на оваа услуга доколку крајните корисници достават барање до операторот за користење на истата.

(6) Операторот треба да ги заштити своите корисници од несакан меѓународен роаминг додека се на територија на Република Македонија.

(7) Операторот треба да го следи вообичаеното однесување на крајниот корисник кој користи услуги на меѓународен роаминг и бесплатно, со СМС порака да го предупреди, во случај кога трошоците за реализираниот сообраќај (дојдовни и појдовни повици и СМС пораки) во меѓународен роаминг ќе достигнат вкупен износ од 3000 денари со вклучен ДДВ. Операторот треба на корисник кој преку СМС порака ќе го извести операторот дека е согласен да му се ограничи пристапот до роаминг услугата, да му го ограничи пристапот, веднаш по приемот на СМС пораката.

(8) Операторот треба да го следи вообичаеното однесување на крајниот корисник кој користи услуги на меѓународен роаминг и бесплатно, со СМС порака да го предупреди, во случај кога трошоците за реализиран интернет сообраќај во меѓународен роаминг ќе достигнат вкупен износ од 1000 денари со вклучен ДДВ. Доколку крајниот корисник не го извести операторот дека е согласен да ја користи услугата, операторот треба бесплатно и без одлагање да го ограничи пристапот и користењето на услугата. Доколку крајниот корисник го извести операторот со СМС порака дека е согласен да ја користи услугата, операторот треба да продолжи да ја обезбедува истата.

Член 28

Реемитување на програмски содржини

На барање на корисник, операторот кој врши реемитување на програмски сервиси треба да обезбеди техничка можност за забрана на пристап до одредени канали или да обезбеди код за нивно активирање.

Член 29

Права на операторот

Операторот има право, особено:

- 1) да одбие барање за склучување на кориснички договор, во согласност со член 8 од овој Правилник;
- 2) да комуницира со корисник, во согласност со член 12 од овој Правилник;
- 3) да ги наплати сите пристигнати и неплатени обврски или исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во корисничкиот договор, во согласност со член 14 од овој Правилник;
- 4) да ги утврди цените за приклучок и користење на јавните електронски комуникациски услуги во ценовник, што треба да биде изразен во јасна, разбирлива и лесно достапна форма, на својата веб страна и во своите официјални продажни места, во согласност со член 17 од овој Правилник;
- 5) да наплати еднократен надомест за почетно приклучување, месечен надомест за корисничка линија (месечна претплата), како и надомест за остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги што ги користи, во согласност со член 17 од овој Правилник;
- 6) да пресметува законска казнена камата од денот кога крајниот корисник задоцнил со плаќањето, во случај на ненавременно плаќање, во согласност со член 18 од овој Правилник и
- 7) да побара од крајниот корисник да депонира паричен износ на средства како аванс и/или гаранција, а особено по исклучување на крајниот корисник заради доцнење или неможност за плаќање, при склучување на кориснички договор од времен карактер, при склучување на кориснички договор со корисник кој не е државјанин на Република Македонија или со корисник кој нема соодветен доказ за платежна способност, во согласност со член 18 од овој Правилник;
- 7-а) да ги менува условите корисничкиот договор по претходно известување на крајниот корисник, во согласност со член 14 од овој Правилник;
- 7-б) да го раскине корисничкиот договор со крајниот корисник, пред истекот на договорениот период, во согласност со условите од корисничкиот договор и член 22 од овој Правилник;
- 7-в) да го раскине корисничкиот договор, во согласност со член 23 од овој Правилник;
- 7-г) да додели кориснички број, а по претходно добиено решение за доделување на броеви и серии на броеви од страна на Агенцијата во согласност со Планот за нумерација на јавните комуникациски мрежи и услуги во Република Македонија, во согласност со член 24 од овој Правилник;
- 7-д) да го промени корисничкиот број на корисничката линија, во согласност со член 24 од овој Правилник.

Член 30

Обврски на операторот

Операторот има обврска, особено:

- 1) да објавува транспарентни, споредливи, соодветни и ажурирани информации за цени, тарифи и сите надоместоци во случај на раскинување на кориснички договор за

приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги, како и информации за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги што ги обезбедуваат, во јасна, разбирлива и лесно достапна форма, на својата веб страна и во официјалните продажни места на операторот, во согласност со член 3 од овој Правилник;

2) да обезбеди на своите корисници, по нивно барање начин за проверка и следење на вистинската брзина, како и да им обезбеди информации за условите кои го ограничуваат пристапот и/или користењето на услуги и апликации, во согласност со член 4 од овој Правилник;

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 пишана форма, усогласен со член 121 од Законот за електронските комуникации, во согласност со член 9 од овој Правилник;

4) да прими барање за склучување на кориснички договор, доставено на начин и образец пропишан од страна на операторот, согласно член 6 од овој Правилник, како и барање за склучување на кориснички договор со пренесување на број, доставено на начин и образец согласно Правилникот за преносливост на броеви;

5) да испита дали има техничка можност за да ги обезбеди услугите со квалитет дефиниран во понудата по поднесено барање за склучување на кориснички договор и во рок утврден од негова страна во пишана форма да го извести подносителот на барањето за постоењето, односно не постоењето на техничка можност со наведување на причините за одбивање на барањето, во согласност со член 6 од овој Правилник;

6) да склучи кориснички договор во рок утврден од негова страна, во согласност со член 9 од овој Правилник;

7) да ги активира услугите кои се предмет на корисничкиот договор во рок утврден од негова страна, во согласност со член 9 од овој Правилник;

8) склучи кориснички договор на определено задолжително време, кое не смее да биде подолго од 24 месеци како и да му даде можност на крајниот корисник за склучување на договор со времетраење не подолго од 12 месеци, без притоа да му се менуваат условите во првите 6 месеци на договорот со исклучок на предложени измени кои се исклучиво во корист на корисникот, во согласност со член 10 од овој Правилник;

9) да не го продолжува по автоматизам задолжителното времетраење по истекот на иницијално договорениот временски период, во согласност со член 10 од овој Правилник;

10) во рок не пократок од 30 дена пред истекот на договореното времетраење од договорот да го извести крајниот корисник дека истиот му истекува, во согласност со член 10 од овој Правилник;

11) да ги обезбедува електронските комуникациски услуги, предмет на корисничкиот договор, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од склучениот кориснички договор, Законот за електронските комуникации и прописите донесени врз негова основа;

12) да ги достави на одобрување до Агенцијата своите општи услови, во согласност со член 11 од овој Правилник;

13) да комуницира со корисник, во согласност со член 12 од овој Правилник;

14) да не склучува кориснички договори кои содржат нечесни одредби, во согласност со член 13 од овој Правилник;

15) да го информира крајниот корисник, во пишана форма согласно член 12 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 период од 2 месеци од приемот на известувањето на негово барање без последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени, во согласност со член 14 од овој Правилник;

16) да овозможи контрола на трошоци, во согласност со член 15 од овој Правилник;

17) јавно да објави листа на услуги што им ги нуди и обезбедува на крајните корисници, во согласност со член 16 од овој Правилник;

18) да овозможи промена на тарифниот модел, доколку крајниот корисник ги исполнува условите за користење на тарифниот модел, во согласност со член 16 од овој Правилник;

19) да достави информација за искористеноста или надминувањето на одредени поволности кои ги користи согласно избраниот тарифен модел во тековниот месец, во согласност со член 16 од овој Правилник;

20) да овозможи користење и на дополнителни услуги, според избраниот тарифен модел, дефинирани во неговата листа на услуги, по цена утврдена во официјалниот ценовник и по одредени услови наведени во општите услови на операторот, во согласност со член 16 од овој Правилник;

21) да овозможи активирање, деактивирање и користење на основни и дополнителни услуги, на барање на корисник, во согласност со член 16 од овој Правилник;

22) да ги утврди цените за приклучок и користење на јавните електронски комуникациски услуги во ценовник, што треба да биде изразен во јасна, разбирлива и лесно достапна форма, на својата веб страна и во своите официјални продажни места, во согласност со член 17 од овој Правилник;

23) да објави Ценовник специфициран во согласност со член 17 од овој Правилник;

24) да им издава фактура во пишана форма на своите корисници, согласно член 12 од овој Правилник, со кои има склучено кориснички договор, во согласност со член 18 од овој Правилник;

25) да го утврди датумот на издавање на фактурата во корисничкиот договор и општите услови, во согласност со член 18 од овој Правилник;

26) да определи рок за плаќање на фактурата, во согласност со член 18 од овој Правилник;

27) да овозможи депонирање на паричен износ како аванс на жиро сметка од која ќе се црпат средства за подмирување на обврските за плаќање на месечната сметка од страна на корисник, во согласност со член 18 од овој Правилник;

28) да врати парични средства на крајните корисници, во согласност со член 19 од овој Правилник;

29) да прими приговор од корисник во пишана форма согласно член 12 од овој Правилник во врска со обезбедувањето на услугите, приговор на износот со кој е задолжен за обезбедената услуга, приговор за квалитетот на обезбедената услуга, како и приговор поради повреда на одредбите од склучениот договор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги во согласност со член 140 од Законот за електронските комуникации, во согласност со член 21 од овој Правилник;

30) да го раскине корисничкиот договор со крајниот корисник, пред истекот на договорениот период, по барање на корисник заради неисполнување на обврските на операторот предвидени во корисничкиот договор, без плаќање на казнени пенали, во согласност со член 22 од овој Правилник;

31) да го раскине корисничкиот договор со крајниот корисник, пред истекот на договорениот период, во пишана форма, во согласност со член 22 од овој Правилник;

32) да го раскине корисничкиот договор, во согласност со член 23 од овој Правилник;

33) да додели кориснички број, а по претходно добиено решение за доделување на броеви и серии на броеви од страна на Агенцијата во согласност со Планот за нумерација на јавните комуникациски мрежи и услуги во Република Македонија, во согласност со член 24 од овој Правилник;

34) да го промени корисничкиот број на корисничката линија на барање на крајниот корисник, во согласност со член 24 од овој Правилник;

35) да им овозможи на своите крајни корисници тонско бирање и идентификација на повикувачка линија на територија на Република Македонија, доколку истото е технички возможно или економски оправдано во согласност со член 128, алинеја прва од Законот за електронските комуникации, во согласност со член 25 од овој Правилник;

36) да овозможи преселување на кориснички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа, во истото или во друго нумерациско подрачје на операторот, во согласност со член 26 од овој Правилник;

36-а) да овозможи на барање на корисник пренос на правото од корисничкиот договор на друг корисник што ги исполнува условите;

36-б) да овозможи на барање на крајниот корисник мирување на корисничкиот договор најмногу еднаш во календарска година во траење не подолго од три месеци, при што корисничките договори што се склучени на определено задолжително времетраење се продолжуваат за време колку што корисничкиот договор бил во мирување;

36-в) да го следи вообичаеното однесување на крајниот корисник при користењето на неговите услуги и бесплатно да го извести, доколку утврди било какво невообичаено и ненадејно зголемување на износот, согласно членот 18 став (8) од овој Правилник;

37) бесплатно и без одлагање, со СМС порака да го извести крајниот корисник дека отпочнува со користење на роаминг услуги веднаш по отпочнување на користење на услугата меѓународен роаминг, со наведување на цените со вклучен ДДВ за иницирање на повик, примање на повик и СМС порака во согласност со склучениот кориснички договор, освен кога крајниот корисник потпишал согласност дека не му е потребна услуга за информирање при користење на јавна мобилна комуникациска услуга во меѓународен роаминг, во согласност со член 27 од овој Правилник;

38) бесплатно и без одлагање, да им овозможи користење на услуга за информирање при користење на јавна мобилна комуникациска услуга во меѓународен роаминг, на корисници кои потпишале согласност дека не им е потреба наведената услуга, по доставување на барање од страна на крајниот корисник, во согласност со член 27 од овој Правилник;

39) да ги заштити своите корисници од несакан меѓународен роаминг додека се на територија на Република Македонија, во согласност со член 27 од овој Правилник;

40) да го следи вообичаеното однесување на крајниот корисник кој користи роаминг услуги и бесплатно, со СМС порака да го предупреди, во случај на невообичаени или прекумерни трошоци за услугата односно за достигнување на вкупен износ од 3000 денари со вклучен ДДВ за реализиран сообраќај во меѓународен роаминг и да му ја ограничи услугата, со согласност на крајниот корисник, во согласност со член 27 од овој Правилник;

41) да го следи вообичаеното однесување на крајниот корисник кој користи роаминг услуги и бесплатно, со СМС порака да го предупреди, во случај на невообичаени или прекумерни трошоци за услугата односно за достигнување на вкупен износ од 1000

денари со вклучен ДДВ за реализиран интернет сообраќај во меѓународен роаминг и бесплатно и без одлагање да го ограничи пристапот и користењето на услугата, во согласност со член 27 од овој Правилник и

42) да обезбеди техничка можност за забрана на пристап до одредени содржини или да обезбеди код за нивно активирање, на негово барање, во согласност со член 28 од овој Правилник.

43) да го раскине корисничкиот договор со крајниот корисник без наплата на казнени пенали и да рефундира средства, во согласност со член 20 од овој Правилник.

44) пред склучување на договорот да достави до крајниот корисник резиме на договорот во согласност со член 7 од овој Правилник.

Член 31

Права на крајниот корисник

Крајниот корисник има право, особено:

1) на пристап до транспарентни, споредливи, соодветни и ажурирани информации за цени, тарифи и сите надоместоци во случај на раскинување на кориснички договор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги, како и информации за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги што ги обезбедуваат, во јасна, разбирлива и лесно достапна форма, на својата веб страна и во официјалните продажни места на операторот, во согласност со член 3 од овој Правилник;

2) да му биде овозможено до страна на операторот начин на проверка и следење на вистинската брзина, на негово барање во согласност со член 4 од овој Правилник;

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 пишана форма, усогласен со член 121 од Законот за електронските комуникации, во согласност со член 9 од овој Правилник;

4) да поднесе барање за склучување на кориснички договор, доставен на начин и образец пропишан од страна на операторот, во согласност со членот 6 од овој Правилник, како и барање за склучување на кориснички договор со пренесување на број, на начин и образец пропишан со Правилникот за преносливост на броеви;

5) во рок утврден од страна на оператор во пишана форма да биде известен за постоењето, односно не постоењето на техничка можност со наведување на причините за одбивање на барањето, во согласност со член 6 од овој Правилник;

6) да склучи кориснички договор во рок утврден од страна на оператор од денот на доставување на известување за постоење на техничка можност, во согласност со член 9 од овој Правилник;

7) да ги користи услугите кои се предмет на корисничкиот договор во рок утврден од страна на оператор, во согласност со член 9 од овој Правилник;

8) склучи кориснички договор на определено задолжително време, кое не смее да биде подолго од 24 месеци како и можност за склучување на договор со времетраење не подолго од 12 месеци, во согласност со член 10 од овој Правилник. Операторот треба да му овозможи на крајниот корисник склучување на договор, при што операторот нема право да ги менува договорените услови во текот на првите 6 месеци од склучувањето на договорот, со исклучок на предложени измени кои се исклучиво во корист на корисникот;

9) во рок не пократок од 30 дена пред истекот на договореното времетраење од договорот да биде известен дека договорот му истекува, во согласност со член 10 од овој Правилник;

10) да ги користи електронските комуникациски услуги, предмет на корисничкиот договор, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од склучениот кориснички договор, Законот за електронските комуникации и прописите донесени врз негова основа;

11) да комуницира со оператор, во согласност со член 12 од овој Правилник;

12) да не склучува кориснички договори кои содржат нечесни услови, во согласност со член 13 од овој Правилник;

13) да му се менуваат условите од корисничкиот договор само по писмено известување, но не во текот на првите 6 месеци од траењето на договорот, во согласност со член 14 од овој Правилник;

14) да биде информиран, во пишана форма согласно член 12 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 на негово барање и без последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени, во согласност со член 14 од овој Правилник;

15) да му се овозможи контрола на трошоците, во согласност со член 15 од овој Правилник;

16) да има јавно достапна листа на услуги што му се нудат и обезбедуваат од страна на операторот, во согласност со член 16 од овој Правилник;

17) да му се овозможи промена на тарифниот модел, доколку ги исполнува условите за користење на тарифниот модел определен од операторот, во согласност со член 16 од овој Правилник;

18) да добие информација за искористеноста или надминувањето на одредени поволности кои ги користи согласно избраниот тарифен модел во тековниот месец, во согласност со член 16 од овој Правилник;

19) да му се овозможи користење и на дополнителни услуги, според избраниот тарифен модел, дефинирани од страна на операторот во неговата листа на услуги, по цена утврдена во официјалниот ценовник и по одредени услови наведени во општите услови на операторот, во согласност со член 16 од овој Правилник;

20) да му се овозможи активирањето, деактивирањето и користење на основни и дополнителни услуги, на негово барање, во согласност со член 16 од овој Правилник, при што операторот е должен да обезбеди доказ за активирањето/деактивирањето;

21) да има информација за цените за приклучок и користење на јавните електронски комуникациски услуги во ценовник, што треба да биде изразен во јасна, разбирлива и лесно достапна форма, на веб страната на операторот и во неговите официјални продажни места, во согласност со член 17 од овој Правилник;

22) да има пристап до Ценовник специфициран во согласност со член 17 на овој Правилник;

22-а) да добие бесплатно детална сметка во согласност со членот 15 од овој Правилник;

22-б) да добие информација за искористеноста за обемот на интернет сообраќај вклучен во месечната претплата и/или дополнителните пакет;

23) да добива фактура, во согласност со член 18 од овој Правилник;

24) да депонира паричен износ како аванс на жиро сметка од која ќе се црпат средства за подмирување на обврските за плаќање на фактурата кон операторот, во согласност со член 18 од овој Правилник;

25) да му бидат вратени паричните средства, во согласност со член 19 од овој Правилник;

26) да поднесе приговор до операторот на начин и форма пропишани во член 12 од овој Правилник, во согласност со членот 140 од Законот за електронските комуникации и членот 21 од овој Правилник;

27) да го раскине корисничкиот договор со операторот, пред истекот на договорениот период, по сопствено барање заради неисполнување на обврските на операторот, во согласност со член 22 од овој Правилник;

28) да добие кориснички број од страна на оператор, во согласност со членот 24 од овој Правилник;

29) да биде писмено известен во рок не пократок од 30 дена пред воведување на измената за промена на корисничкиот број на корисничката линија заради технички причини, без негова согласност, во согласност со член 24 од овој Правилник;

30) да поднесе барање за промена на кориснички број, во согласност со член 24 од овој Правилник;

31) да му биде овозможено тонско бирање и идентификација на повикувачка линија на територија на Република Македонија, во согласност со член 25 од овој Правилник;

32) да поднесе барање за преселување на кориснички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа, во истото или во друго нумерациско подрачје на операторот, во согласност со член 26 од овој Правилник;

33) да му биде овозможено преселување на кориснички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа, во истото или во друго нумерациско подрачје на операторот, во согласност со член 26 од овој Правилник;

34) на негово барање:

34-а) да може да го пренесе правото од корисничкиот договор на друг корисник што ги исполнува условите од договорот;

34-б) да му мирува корисничкиот договор најмногу еднаш во календарска година во траење не подолго од три месеци при што корисничките договори што се склучени на определено задолжително времетраење се продолжуваат за време колку што корисничкиот договор бил во мирување;

34-в) бесплатно да биде известен за невообичаено и ненадејно зголемување на износот за услугите што ги користи, согласно членот 18 став (8) од овој Правилник;“.

35) бесплатно и без одлагање, со СМС порака да биде известен дека отпочнува со користење на роаминг услуги веднаш по отпочнување на користење на услугата меѓународен роаминг, со наведување на цените со вклучен ДДВ за иницирање на повик, примање на повик и СМС порака во согласност со склучениот кориснички договор, освен кога крајниот корисник потпишал согласност дека не му е потребна услуга за информирање при користење на јавна мобилна комуникациска услуга во меѓународен роаминг, во согласност со член 27 од овој Правилник;

36) бесплатно и без одлагање, да му се овозможи користење на услуга за информирање при користење на јавна мобилна комуникациска услуга во меѓународен роаминг, на корисници кои потпишале согласност дека не им е потребна наведената услуга, по доставување на барање од страна на крајниот корисник, во согласност со член 27 од овој Правилник;

37) да биде заштитен од несакан меѓународен роаминг додека е на територија на Република Македонија, во согласност со член 27 од овој Правилник;

38) да му се овозможи контрола на трошоци преку следење на вообичаеното однесување на крајниот корисник кој користи услуги на меѓународен роаминг и

бесплатно, со СМС порака да биде предупреден, во случај на невообичаени или прекумерни трошоци за услугата односно за достигнување на вкупен износ од 3000 денари со вклучен ДДВ за реализиран сообраќај во меѓународен роадинг и ограничување на услугата, со негова согласност, во согласност со член 27 од овој Правилник;

39) да му се овозможи контрола на трошоци преку следење вообичаеното однесување на крајниот корисник кој користи роадинг услуги и бесплатно, со СМС порака да биде предупреден, во случај на невообичаени или прекумерни трошоци за услугата односно за достигнување на вкупен износ од 1000 денари со вклучен ДДВ за реализиран интернет сообраќај во меѓународен роадинг и бесплатно и без одлагање да му се ограничи пристапот и користењето на услугата, во согласност со член 27 од овој Правилник;

40) да му се обезбеди техничка можност за забрана на пристап до одредени сервиси или да обезбеди код за нивно активирање, на негово барање, во согласност со член 28 од овој Правилник и

41) да му биде наведен програмскиот пакет, односно листата на програмските сервиси

42) да го раскине корисничкиот договор без наплата на казнени пенали и да добие рефундација на средства, во согласност со член 20 од овој Правилник.

43) Пред склучување на договорот да го добие на увид резимето на договорот во согласност со член 7 од овој Правилник.

Член 32

Обврски на крајниот корисник

Крајниот корисник има обврска, особено:

1) да ги користи електронските комуникациски услуги, предмет на корисничкиот договор, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од склучениот кориснички договор, Законот за електронските комуникации и прописите донесени врз негова основа;

1-а) во рок определен од страна на операторот писмено да го извести операторот за секоја промена на податоците од корисничкиот договор, а кои се неопходни за непречено доставување на писменото согласно член 12 од овој Правилник;

2) да ги плати сите пристигнати и неплатени обврски или исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во корисничкиот договор во согласност со член 14 од овој Правилник;

3) да плати еднократен надомест за почетно приклучување, месечен надомест за корисничка линија (месечна претплата), како и надомест за остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги што ги користи, во согласност со член 17 од овој Правилник;

4) да го плати износот што го должи во предвидениот рок, односно сам да побара сметка доколку истата не ја примил на време во согласност со член 18 од овој Правилник;

5) да плати законска казнена камата од денот кога задоцнил со плаќањето, во случај на ненавремено плаќање, во согласност со член 18 од овој Правилник и

6) да депонира паричен износ на средства како аванс и/или гаранција, на барање на оператор, а особено по исклучување заради доцнење или неможност за плаќање, при склучување на кориснички договор од времен карактер, при склучување на кориснички договор со корисник кој не е државјанин на Република Македонија или со корисник кој нема соодветен доказ за платежна способност, во согласност со член 18 од овој Правилник.

III. УСЛУГИ СО ДОДАДЕНА ВРЕДНОСТ

Член 33

Обезбедување на услуга со додадена вредност

Услугата со додадена вредност ја обезбедува давател на услуга со додадена вредност врз основа на природата и содржината на услугите, а согласно описот на услугата даден во барањето за доделување на број на услуга со додадена вредност што се доставува во Агенцијата.

Член 34

Одземање на право

(1) Агенцијата може да го одземе правото за користење на доделен број на услуга со додадена вредност ако:

- не се почитуваат условите за доделување;
- не се почитуваат прописите кои се во сила;
- не се платени надоместоците за користење на бројот на услуга со додадена вредност;

Надлежен орган констатира дека давателот на услуга со додадена вредност ги прекршил одредбите на овој правилник или врши злоупотреба.

(2) Агенцијата донесува решение за одземање на бројот на услугата со додадена вредност на операторот, кој треба бројот да го исклучи од сообраќај.

Член 35

Времен прекин на давање на услуга

При утврдена злоупотреба, или кршење на одредбите од овој правилник надлежен орган може да побара операторот на кого му е доделен бројот на услуга со додадена вредност да изврши времен прекин на пристапот до бројот на услуга со додадена вредност.

Член 36

Прекин на давање на услуга

(1) При утврдена злоупотреба или кршење на одредбите од овој правилник, во случај кога давател на услуга со додадена вредност е давател на содржинска услуга, надлежен орган може да побара од операторот што има склучено комерцијален договор со давател на услуга со додадена вредност односно давателот на содржинска услуга за користење на број на услуга со додадена вредност да го прекине пристапот до бројот за кого е утврдена злоупотреба или кршење на одредбите од овој правилник, во рок од 15 дена од денот на приемот на барањето.

(2) Ако операторот го прекине пристапот до бројот на услугата со додадена вредност согласно ставот (1) на овој член, истиот треба да ги известат сите останати оператори во Република Македонија, кои треба веднаш по приемот на известувањето да го прекинат пристапот до бројот на услуга со додадена вредност за своите корисници.

(3) Давателот на услуга со додадена вредност односно давател на содржинска услуга за кој надлежен орган констатирал дека врши злоупотреба или прекршување на одредбите од овој правилник, не може да склучи комерцијален договор за користење на број на услуга со додадена вредност со оператор во рок од шест месеци од денот на констатираната злоупотреба.

Член 37

Обврски на давателите на услуги со додадена вредност

(1) Операторот на кој што е му е доделен бројот на услуга со додадена вредност треба да обезбеди:

- минимални технички услови за обезбедување на услугата со додадена вредност, кои опфаќаат:

- барања за усогласеност на квалитет на опремата;
- предвидување на минимален потребен број на линии за проектиран или генериран сообраќај;

- мерење на сообраќајот.

- пренос на повиците од своите корисници до давателот на содржинска услуга со кого има склучено комерцијален договор за користење на број на услуга со додадена вредност, преку својата јавна комуникациска мрежа;

- информација за ограничување или недостапност на услугата со додадена вредност веднаш по добиено известување од страна на давателот на содржинската услуга. Во случај кога услугата со додадена вредност се остварува преку испраќање на СМС порака од крајниот корисник и истата е ограничена или недостапна, операторот треба за тоа да го известат крајниот корисник кој испратил СМС кон овој број, со СМС порака или телефонско јавување.

(2) Операторите треба да им овозможат на своите корисници пристап до давател на услуга со додадена вредност преку број од серијата 05 во рок од 10 дена од добиеното писмено известувањето од операторот кој ја обезбедува услугата со додадена вредност во својата мрежа, освен кога давателот на услуга со додадена вредност побарал да има ограничен пристап до неговите услуги или кога операторите немаат меѓусебен комерцијален договор.

(3) Крајниот корисник мора свесно да ја изрази својата волја за активирање на секоја поединечна услуга со додадена вредност. Доколку активирањето на услугата се врши преку активациски код, крајниот корисник е должен лично и мануелно да го внесе кодот во полето наменето за таа цел. Не е дозволено користење на механизми за автоматско активирање или претпоставена согласност без директна интеракција на крајниот корисник.

(4) Операторите кои им овозможуваат на своите корисници да повикуваат броеви со додадена вредност што се обезбедуваат од друг оператор, задржуваат одреден процент, согласно меѓусебен комерцијален договор, од вкупната цена што им ја наплаќаат на своите корисници за повикување на броевите на услугата со додадена вредност од серијата 05.

(5) Крајните корисници на операторите треба да имаат исти цени и услови за пристап до број на услуга со додадена вредност, независно во која мрежа се обезбедува услугата со

додадена вредност од серијата 14, како и крајните корисници на операторот на кој што му е доделен бројот на услугата со додадена вредност од серијата 05.

(6) Доколку пристапот на бројот на услугата со додадена вредност на корисници на други оператори, се обезбедува со транзитирање на повик преку некој оператор, истиот ќе се наплаќа по цена определена за транзитирање на повик за целото времетраење на повикот од страна на операторот што го обезбедува транзитирањето, при што тој треба да проследи информации за повикот до операторот од чијашто мрежа потекнува повикот и до операторот во чијашто мрежа завршува повикот. При ова, операторите од чијашто мрежа потекнува повикот и операторот кој ја обезбедува услугата со додадена вредност, со меѓусебен договор ќе ги утврдат условите за соработка.

(7) Пресметувањето и распределбата на приходот остварен од услугата со додадена вредност, како и начинот на наплата и висината на цената на услугата со додадена вредност од крајниот корисник ќе се определи во комерцијалниот договор што операторот го склучува со давателот на содржинска услуга за користење на број на услуга со додадена вредност.

(8) Комерцијалниот договор од ставот (6) на овој член се склучува по барање на давателот на содржински услуги и истиот треба да биде на недискриминаторска основа за исти или слични услуги со додадена вредност. Операторот може да одбие барање за склучување на комерцијален договор со давател на содржински услуги доколку истиот вршел измама кон крајните корисници констатирана од надлежен орган и доколку операторот оцени дека нема финансиска односно комерцијална оправданост за склучување на таков договор.

(9) Операторот не смее да наплати повик кон овие услуги во термин кога давателот на содржински услуги неможе да го оствари повикот, согласно неговата намена.

(10) Давателот на услуга со додадена вредност е целосно одговорен за создавање и проследување на информациите до крајниот корисник на услугата и одговара за содржината, точноста и начинот на предавање на информациите, водејќи сметка за начелото на моралот и етиката.

(11) Давателот на содржинска услуга треба да обезбеди опрема со соодветни технички карактеристики на начин што нема штетно да влијае врз јавните комуникациски мрежи и ќе биде во согласност со прописите и минималните технички услови кои се побарани од операторот и со одредбите од овој Правилник.

Член 38

Рекламирање и промотивен материјал

(1) Услугите со додадена вредност и промотивниот материјал треба да бидат во согласност со закон и друг пропис и не треба да овозможат или да поттикнат нешто што е на било каков начин противзаконско.

(2) Времето на работење треба да биде наведено во промотивниот материјал, освен ако услугата во живо е достапна 24 часа дневно.

(3) Промоцијата не треба да биде насочена првенствено кон лица на возраст помала од 18 години или да ги поттикнува да ја повикуваат услугата.

(4) Услугата и промотивниот материјал особено не треба:

- да содржат материјал што поттикнува насилство, садизам или суровост или што е по карактер одбивен или застрашувачки;

- да резултираат со какво било навлегување во приватноста на крајните корисници, да создаваат чувство на страв или немир, да поттикнуваат расна, верска и национална нетрпеливост, да предизвикуваат омраза, деградирање или понижување, да ја поттикнуваат или олеснуваат проституцијата;

- да ги злоупотребат психо-физичките карактеристики или особини на крајните корисници.

Член 39

Начин на рекламирање на број на услуга со додадена вредност и цената на услугата со додадена вредност

Во целиот промотивен материјал, бројот на услугата со додадена вредност и цената на услугата со додадена вредност, треба да бидат претставени на начин што истите ќе бидат веднаш препознаени како број за услуга со додадена вредност и како цена на услуга со додадена вредност.

Член 40

Обврска за соодветна промоција на услугата

(1) Давателот на услуга со додадена вредност треба да ги направи сите разумни обиди со кои ќе биде гарантирано дека промотивниот материјал нема да стигне до оние за кои тој или услугата што се промовира би биле несоодветни.

(2) Давателот на услуга со додадена вредност треба да ги направи сите разумни обиди со кои ќе се гарантира дека неговата услуга не се промовира на несоодветен начин.

Член 41

Промоција и реклама на услугата со додадена вредност преку електронски медиуми

Промоцијата и рекламата на услугата со додадена вредност преку радио, телевизија, телетекст, телефон, факс, интернет, услуга за кратки пораки, електронска пошта и друга форма на комуникација поврзана со електронските медиуми, треба да биде во согласност со одредбите од овој правилник на начин што е најприфатлив и најсоодветен за применетата технологија.

Член 42

Промоција и реклама на услугата со додадена вредност преку печатени медиуми

Во случај на промоции и реклами што се појавуваат во печатени медиуми, давателот на услуга со додадена вредност треба да ги направи сите разумни обиди со кои ќе биде гарантирано почитувањето на одредбите од овој Правилник, а особено:

- услугата не треба неразумно да се одложува или откажува;

- услугата и промотивниот материјал не треба да бидат од таков карактер што неоправдано поттикнуваат на повици од корисници за кои што услугата не е наменета;
- услугата не треба да содржи неточни информации и треба да им биде јасно презентирано на крајните корисници кога последен пат биле ажурирани информациите што се временски ограничени.

Член 43

Информации за цената на услугата со додадена вредност

(1) Давателот на услуга со додадена вредност треба во целиот промотивен материјал јасно да ја назначи цената на повикот кон секоја од услугите со додадена вредност.

(2) Информацијата за цената со вклучен ДДВ што е во текстуален формат треба да биде лесно пристапна, видлива, дадена во ист правец како и бројот на услугата со додадена вредност, со иста големина како големината на цифрите на бројот на услугата со додадена вредност и претставена на начин што нема да бара дополнително детално разгледување.

(3) Во случај на промоции на услуги со додадена вредност пренесувани за време на телевизиска програма, информацијата за цената мора да се соопшти на начин ист или сличен како што е соопштена информацијата за бројот на услугата со додадена вредност и постојано визуелно јасно да бидат прикажани на екранот.

(4) Давателот на услуга со додадена вредност со тарифирање по времетраење и/ или настан, треба да стави кратка и јасна порака за цената на повикот, која не смее да биде подолга од 10 секунди пред почетокот на секој повик кон услугата со додадена вредност и во кој временски интервал повикувачот може бесплатно да го прекине повикот, при што тарифирањето ќе започне по завршувањето на пораката, а во случај на тарифирање по настан, тарифирањето ќе се случи по завршување на пораката. Цената на услугата е непроменлива за целото времетраење на повикот.

(5) Исклучок од став (4) на овој член се услугите со додадена вредност со тарифирање по настан преку кои се остварува гласање преку повикување на број на услуга со додадена вредност (televoting) при што преку гласањето нема да се нуди било каква награда за повикувачите во текот на гласањето или подоцна по пат на извлекување, како и услугите преку кои се остваруваат донирања на средства за хуманитарни цели, при што краток тонски сигнал ќе го означува успешно остварениот повик.

(6) Кога со услугата со додадена вредност се нуди услуга за пристап (како клуб, здружение или слично), што ќе повлече повеќекратни повторливи трошоци и наплати кон крајниот корисник (месечна наплата, наплата за определени испратени СМС/ ММС содржини на кои крајниот корисник иницијално се обврзал и слично), информацијата за максималната цена на чинење што би ја платил крајниот корисник за пристап, користење и откажување, треба да биде објавена на самиот промотивен материјал што го содржи бројот на услугата со додадена вредност, на начин утврден со став (2) од овој член.

(7) Кога со услугата со додадена вредност се нуди учество во интерактивен квиз во живо, секој повик кој ќе биде тарифиран, задолжително треба да биде вклучен директно во емитуваната програма на квизот во живо, не подоцна од 120 секунди од воспоставувањето на повикот, при што тарифирањето ќе започне откако крајниот корисник ќе биде вклучен директно во емитуваната програма на квизот во живо, но не и за време на времето на чекање.

Член 44

Надзор над квалитетот на услугата

(1) Давателот на услуга со додадена вредност во врска со надзорот над квалитетот на услугата со додадена вредност треба:

- постојано без прекин да ги снима сите повици кон услуги во живо (аудио снимка) исклучиво со цел да се овозможи доказ во случај на жалби и приговори од крајните корисници во постапка која е поведена од страна на надлежен судски или друг државен орган и да ги чува таквите снимки најмалку за период од една година;

- за услуги со снимена содржина, снимката и датумот на снимката да ги чува најмалку за период од шест месеци исклучиво со цел да се овозможи истрага за жалбите и приговорите од крајните корисници во доказна постапка која е поведена од страна на надлежен судски или друг државен орган;

- да обезбеди ефикасна постапка за заштита на снимените податоци од пристап од неовластени лица и обезбедување на докази за снимениот материјал;

- веднаш да го прекине давањето на услугата доколку снимањето прекине во било кое време и од било која причина.

(2) Аудио снимката за повиците треба да содржи и податоци за датум, време на започнување на повикот, времетраење на повикот и повикувачки број на крајниот корисник на услугата.

Член 45

Водење на услуга во живо - разговарање

(1) Давателот на услуга со додадена вредност за услуга во живо е должен:

- да обезбеди секој повикувач при поврзувањето да добива кратка воведна порака за деталите на сите трошоци за повикот во согласност со член 42 став (4) од овој Правилник;

- да обезбеди секој повикувач за време на давање на услугата во живо да добива инфо-сигнал на секоја минута разговор;

(2) Услугите за разговарање не треба да се промовираат како услуги за возрасни и давателот на услуга со додадена вредност треба да ги искористи сите разумни начини да ги спречи разговорите што се од таква природа.

(3) Давателот на услуги со додадена вредност треба да води сметка да има минимум еден контакт-оператор што ќе врши надзор над 20 повикувачи. Контакт-операторите можат да учествуваат во разговорите.

(4) Давателот на услуга со додадена вредност треба да води сметка повикувачите да имаат пристап до услугите за разговарање само кога услугата ќе биде директно повикана. Повикувачите не можат да бидат поврзани на услуга за разговарање преку другите услуги со додадена вредност, ниту пак повикувачите на услугата за разговарање можат да бидат поврзани кон другите услуги со додадена вредност преку тие услуги.

Член 46

Услуги во живо за возрасни

(1) Услугите во живо за возрасни се услуги со додадена вредност од сексуална природа или било какви услуги за кои промотивниот материјал е од сексуална природа, или директно покажува или упатува на тоа дека услугата е од сексуален карактер.

(2) До услугите во живо за возрасни може да се пристапи единствено преку броевите 0500 abcde кои што се назначени дека обезбедуваат пристап до услуги од таков карактер.

(3) Давателот на услуга со додадена вредност не треба да дава информации за контакт и активно да ги одвраќа повикувачите од барање или давање и да не дава лични податоци, податоци за работни места, адреси или телефонски броеви, или договарање или обиди за договарање било каков состанок додека се поврзани на услугата во живо.

Член 47

Наградни игри

(1) Услугата за наградна игра и промотивниот материјал не треба да имплицираат дека сигурно ќе се добие награда, како и нереално да ја прикажуваат можноста за добивање на наградата.

(2) По давањето на сите потребни информации за подигање на наградата, недавањето на точниот одговор мора веднаш да резултира со принуден прекин на услугата.

Член 48

Приговор од корисник во врска со услуги со додадена вредност

(1) Доколку корисник поднесе приговор до операторот во однос на висината на сметката за обезбедената услуга со додадена вредност или приговор во однос на квалитетот на обезбедената услуга, операторот е должен да направи проверка на приговорот и истиот да го проследи до давателот кој ја обезбедува услугата со додадена вредност во рок од пет дена од денот на приемот на приговорот. Операторот, заедно со приговорот е должен на давателот кој ја обезбедува услугата со додадена вредност да му ги достави името, презимето и адресата на крајниот корисник, како и проверените податоци за спорната сметка или услуга.

(2) Давателот на услугата со додадена вредност мора да одлучи по приговорот во рок од десет дена од денот на приемот на истиот.

(3) Меѓусебните обврски од ставовите (1) и (2) на овој член поблиску се уредуваат со договор склучен меѓу операторот и давателот на услуги со додадена вредност. Основните одредби на овој договор се составен дел на општите услови за пристап и користење на јавни комуникациски услуги на операторот.

IV. ЕДНАКОВ ПРИСТАП ЗА КРАЈНИ КОРИСНИЦИ СО ПОПРЕЧЕНОСТ

Член 49

Општи барања за еднаков пристап

(1) Се забранува секаква дискриминација кон крајните корисници врз основа на попреченост при склучување и извршување на договор за обезбедување услуги.

(2) Операторот е должен да планира, обезбедува и обезбедува услуги на начин што им овозможува на крајните корисници еднаков или полесен пристап до услугите и мрежите за лицата со попреченост, со еднакви услови за квалитет, достапност и цена како и за другите корисници.

(3) Операторот е должен да им обезбеди приоритет на крајните корисници со попреченост при остварување на нивните права за пристап до мрежата.

(4) Операторот не смее да го ограничи или условува правото на лицата со попреченост да изберат кој било тарифен пакет или услуга од вашите понуди.

(5) Крајните корисници со попреченост мора да можат да се претплатат на која било услуга под исти услови како и другите корисници, со обезбедена адаптација на комуникацијата и информациите за нивните потреби.

(6) Операторот е должен да преземе разумни мерки, во рамките на техничките можности, за отстранување или намалување на пречките во користењето на услугите за крајните корисници со попреченост.

(7) При обезбедување услуги и информации, операторот ги применува принципите на универзален дизајн и пристапност, обезбедувајќи еднакво користење на услугите на физичко, визуелно, аудитивно и когнитивно ниво.

(8) Операторот е должен да обезбеди алтернативни форми на пристап и интеракција (текстуални, аудитивни, визуелни) без ексклузивно потпирање на видот, слухот или моторните вештини.

9) Операторот е должен да објавува посебни услови за пристапност во својата мрежа и да ги ажурира еднаш годишно.

10) Операторот годишно ја информира Агенцијата за степенот на спроведување на обврските кон крајните корисници со попреченост, бројот на барања и квалитетот на услугите.

Пристапност до информации и договорна документација

Член 50

(1) Операторот мора да им обезбеди на крајните корисници со попреченост пристап до сите информации за услугите и договорните обврски во пристапен формат.

(2) Основните информации мора да бидат достапни во соодветна форма за лицата со попреченост, пред и за време на траењето на договорот.

(3) На барање на краен корисник со попреченост, операторот подготвува и доставува договор, фактура или други документи во формат достапен за краен крајниот корисник.

(4) Такво барање може да поднесе крајниот корисник при склучување на договорот или во кое било време за време на траењето на договорот, а операторот е должен да го достави документот во алтернативен формат (на пр. Брајова азбука, зголемен фонт, аудио или електронски формат).

(5) Информациите достапни во аудио форма мора да бидат достапни и во писмена или електронска форма, и обратно.

(6) Операторот води евиденција за барањата на крајните корисници со попреченост за достапни информации и обезбедува навремена и бесплатна испорака.

Пристапност на веб-страниците и мобилните апликации

Член 51

(1) Операторот е должен да ги направи своите веб-страници, портали и мобилни апликации достапни за лицата со попреченост.

(2) Веб-страниците и апликациите мора да се усогласат со стандардите за пристапност (WCAG 2.1 ниво AA или еквивалентно на европскиот стандард EN 301 549).

(3) Операторот мора да обезбеди:

- 1) достапност на сите функционалности преку тастатурата;
- 2) алтернативни текстуални описи за слики и икони;
- 3) титлови и транскрипти за видео и аудио содржина;
- 4) можност за прилагодување на боите, контрастот и големината на фонто;
- 5) компатибилност со технологиите за помошни уреди;
- 6) едноставен јазик за лица со когнитивни тешкотии;
- 7) механизми за повратни информации за пристапноста и работа на отстранување на пречките.

Поддршка на корисници, комуникација и жалби

Член 52

(1) Операторот мора да обезбеди подеднакво ефикасен пристап до услугите за корисници за крајните корисници со попреченост.

(2) Мора да постои барем еден комуникациски канал прилагоден за лица со оштетен слух или говор (на пр. е-пошта, разговор во живо, СМС).

(3) Пораките примени преку овие канали се обработуваат со ист приоритет како и телефонските повици.

(4) За услугите за гласовна комуникација, операторот мора да овозможи комуникација и преку текст во реално време (RTT), каде што е можно.

(5) Видео повиците за поддршка на корисници мора да овозможат истовремена видео, текстуална и гласовна комуникација.

(6) Мора да постои достапен начин за поднесување жалба, алтернатива на класичната писмена форма.

(7) Роковите и постапката за решавање на жалбите се исти за сите корисници, а одговорите мора да бидат доставени во достапен формат за крајниот корисник.

(8) Операторот врши внатрешна контрола на квалитетот на обезбедувањето услуги за поддршка на корисници на корисници со попреченост.

(9) Агенцијата може да го контролира исполнувањето на овие обврски и да нареди мерки за подобрување.

Пријави дефект

Член 53

(1) Операторот обезбедува приоритетно решавање проблеми за корисници со попреченост.

(2) Краен корисник со попреченост може да пријави дефект преку достапен комуникациски канал (SMS, апликација, е-пошта, USSD итн.) без дополнителна потврда со гласовен повик.

3) Операторот ги информира крајните корисници со попреченост за правата и процедурите за приоритет на јасен и достапен начин пријави дефект.

Терминална опрема прилагодена за лица со попреченост

Член 54

(1) Операторот е должен да обезбеди достапност на терминална опрема и помагала што овозможуваат користење на услуги лица со попреченост.

(2) Операторот обезбедува стручна помош при изборот на опрема и ги насочува крајните корисници кон специјализирани добавувачи ако опремата не е комерцијално достапна.

(3) Цените на терминалните уреди со функции за пристап треба да бидат еднакви или приближно еднакви на цените на уредите без тие функции.

(4) Операторот не смее неоправдано да ги зголемува цените поради карактеристиките на пристап на уредот.

(5) Операторот може, во соработка со надлежните органи, да понуди посебни субвенции или бенефиции за корисници со попреченост

(6) Целиот придружен софтвер мора да биде што е можно подостапен.

(7) Доколку производите или услугите не ги исполнуваат техничките барања за пристапност, операторот обезбедува алтернативни решенија без дополнителни трошоци.

IV. ВИД И СОДРЖИНА НА ПОДАТОЦИТЕ ШТО ЌЕ ГИ ОБЈАВУВА АГЕНЦИЈАТА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ СО КОИ ЌЕ ИМ ОВОЗМОЖИ НА КРАЈНИТЕ КОРИСНИЦИ ДА НАПРАВАТ САМОСТОЈНА ПРОЦЕНА ЗА СЛОБОДЕН ИЗБОР НА КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ ВРЗ ОСНОВА НА КВАЛИТЕТОТ И ЦЕНИТЕ НА УСЛУГИТЕ

Член 55

(1) Информациите од член 1 на овој Правилник се доставуваат во форма на Известување за понудени електронски комуникациски услуги и тоа информации за опис на тарифни модели, тарифни пакети, поединечни тарифи за обезбедување на електронските комуникациски услуги и тоа за следните видови услуги:

а) Национални повици од јавна телефонска мрежа на фиксна локација;
б) Национални повици од јавна мобилна комуникациска мрежа;
в) Меѓународни повици од јавна телефонска мрежа на фиксна локација и јавна мобилна комуникациска мрежа;

г) Појдовни и дојдовни повици, пренос на податоци и примени и пратени СМС и ММС за меѓународен роаминг;

д) Пристап до интернет со широк опсег;

ѓ) Пренос на ТВ содржини до крајни корисници.

(2) Информациите од член 54 став 1 на овој Правилник се доставуваат за постоечките тарифни модели и пакети по електронски пат, на посебно изработена веб апликација лоцирана на www.aes.mk со однапред дефиниран начин на пристап и користење на истата.

(3) Информациите за нови понуди, тарифи, тарифни модели и тарифни пакети, промена на истите или нивно повлекување од понудата операторите/давателите на електронски комуникациски услуги треба да ги достават во рок од 2 дена од денот на настанување на промената.

Член 56

(1) Информациите за услугата национални повици од јавна телефонска мрежа на фиксна локација треба да ги содржат следните податоци:

1. Внесување на нов/промена/бришење на тарифен модел/пакет
 - 1.1 Назив, адреса на оператор/давател на услуги и веб адреса
 - 1.2 Име на тарифен модел/пакет
 - 1.3 Вид на корисници (резиденцијални/деловни; при- пеид/ пост- пеид)
 - 1.4 Услуги врзани во пакет (мобилна телефонија, фиксна телефонија, пристап до интернет со широк опсег, ТВ)
2. Надоместоци
 - 2.1 Еднократен надомест
 - 2.2 Месечна претплата
 - 2.3 Цена за локален сообраќај во сопствена мрежа (минута разговор) (евтина тарифа, скапа тарифа, единствена тарифа)
 - 2.4 Цена за локален сообраќај кон други фиксни мрежи (минута разговор) (евтина тарифа, скапа тарифа, единствена тарифа)
 - 2.5 Цена за меѓумесен сообраќај во сопствена мрежа (минута разговор) (евтина тарифа, скапа тарифа, единствена тарифа)
 - 2.6 Цена за меѓумесен сообраќај кон други фиксни мрежи (минута разговор) (евтина тарифа, скапа тарифа, единствена тарифа)
 - 2.7 Цена за сообраќај кон мобилни мрежи (кон М. Телеком, А1 Македонија,...) (минута разговор) (евтина тарифа, скапа тарифа, единствена тарифа)
 - 2.8 Интервал на тарифирање
 - 2.8.1 Евтина тарифа (од xx:xx до xx:xx)
 - 2.8.2 Скапа тарифа (од xx:xx до xx:xx)
3. Вид на тарифен модел/ пакет/ кориснички договор
 - 3.1 вид (стандарден, промотивен...)
 - 3.2 Важност на тарифен модел/ пакет од:
 - 3.3 Важност на тарифен модел/ пакет до:
 - 3.4 Промотивен период од:
 - 3.5 Промотивен период до:
 - 3.6 Времетраење на корисничкиот договор
4. Подрачје на покривање
 - 4.1 Општина
5. Дополнителни услуги (да/ не)
 - 5.1 Овозможен Dial up пристап до интернет
 - 5.2 Идентификација на повик
 - 5.3 Конференциска врска
 - 5.4 Пренасочување на повик
6. Попусти
7. Бонуси
8. Забелешка
9. Квалитет
 - 9.1 Максимално време за отстранување на пречка
 - 9.2 Општини за кои важат конкретната цена и карактеристики за услугата.

(2) Информациите за услугите на национални повици од јавна мобилна комуникациска мрежа треба да ги содржат следните податоци:

1. Внесување на нов/промена/бришење на тарифен модел/пакет

- 1.1 Назив, веб адреса на оператор/давател на услуги и веб адреса
- 1.2 Име на тарифен модел/пакет
- 1.3 Вид на корисници (резиденцијални/деловни; при- пеид/ пост- пеид)
- 1.4 Услуги врзани во пакет (мобилна телефонија, фиксна телефонија, пристап до интернет со широк опсег, ТВ)
2. Надоместоци за сообраќај
 - 2.1 Еднократен надомест
 - 2.2 Месечна претплата
 - 2.3 Цена за воспоставување на повик
 - 2.4 Цена за сообраќај кон сопствена мрежа (минута разговор) (евтина тарифа, скапа тарифа, единствена тарифа, викенд тарифа, супер евтина тарифа)
 - 2.5 Цена за сообраќај кон други мобилни мрежи (кон М.Телеком, А1 Македонија, ...) (минута разговор) (евтина тарифа, скапа тарифа, единствена тарифа, викенд тарифа, супер евтина тарифа)
 - 2.6 Цена за сообраќај кон фиксни мрежи (кон сите фиксни мрежи поединечно) (минута разговор) (евтина тарифа, скапа тарифа, единствена тарифа)
 - 2.7 Интервал на тарифирање
 - 2.7.1 Евтина тарифа (од xx:xx до xx:xx)
 - 2.7.2 Скапа тарифа (од xx:xx до xx:xx)
 - 2.7.3 Викенд тарифа (од xx:xx до xx:xx)
 - 2.7.4 Супер ефтина тарифа (од xx:xx до xx:xx)
 - 2.7.5 Тарифа за воспоставување на повик.
3. Надоместоци за SMS и MMS
 - 3.1 Цена за SMS во сопствена мрежа (евтина тарифа, скапа тарифа, единствена тарифа, викенд тарифа, супер евтина тарифа)
 - 3.2 Цена за SMS кон други мобилни мрежи (кон М Телеком, А1 Македонија, ...) (евтина тарифа, скапа тарифа, единствена тарифа, викенд тарифа, супер евтина тарифа)
 - 3.3 Цена за MMS во сопствена мрежа (евтина тарифа, скапа тарифа, единствена тарифа, викенд тарифа, супер евтина тарифа)
 - 3.4 Цена за MMS кон други мобилни мрежи (кон М Телеком, А1 Македонија, ...) (евтина тарифа, скапа тарифа, единствена тарифа, викенд тарифа, супер евтина тарифа)
 - 3.5 Цена за СМС кон интернационални зони
 - 3.6 Цена за ММС кон интернационални зони
 - 3.7 Интервал на тарифирање
 - 3.7.1 Евтина тарифа (од xx:xx до xx:xx)
 - 3.7.2 Скапа тарифа (од xx:xx до xx:xx)
 - 3.7.3 Викенд тарифа (од xx:xx до xx:xx)
 - 3.7.4 Супер ефтина тарифа (од xx:xx до xx:xx)
4. Вид на тарифен модел/ пакет/ кориснички договор
 - 4.1 вид (стандарден, промотивен...)
 - 4.2 Важност на тарифен модел/ пакет од:
 - 4.3 Важност на тарифен модел/ пакет до:
 - 4.4 Промотивен период од:
 - 4.5 Промотивен период до:
 - 4.6 Времетраење на корисничкиот договор
 - 4.7 Услови за склучување на кориснички договор
 - 4.8 Можност за формирање на приватна група на корисници
5. Подрачје на покривање (во %)

5.1 Подрачје на покривање со GSM сигнал

5.1.1 Во проценти (во %)

5.1.2 Во графички формат на мапа на покривање на територија на РМ

5.2 Подрачје на покривање со UMTS/EDGE/LTE сигнал

5.2.1 Во проценти (во %)

5.2.2 Во графички формат на мапа на покривање на територија на РМ

6. Бонуси и попусти

6.1 Телефонски апарат

6.2 Доплата за телефонски апарат

6.3 Бесплатни SMS

6.4 Бесплатни MMS

6.5 Бесплатни минути разговор во сопствена мрежа

6.6 Бесплатни минути разговор кон други мобилни мрежи

6.7 Бесплатни минути разговор кон фиксни мрежи

6.8 Бесплатна количина на пренос на податоци

6.9 Попуст на појдовен сообраќај

7. Дополнителни услуги (да/ не)

7.1 Пренасочување на повик

7.2 Говорна пошта

7.3 Мелодии

7.4 SMS инфо

7.5 Забелешка

7.6 Максимално време на отстранување на пречка.

(3) Информациите за услугата меѓународни повици од јавна телефонска мрежа на фиксна локација и јавна мобилна комуникациска мрежа треба да ги содржат следниве податоци:

1. Внесување на нов/промена/бришење на тарифен модел/пакет

1.1 Назив, адреса на оператор/давател на услуга и веб адреса

1.2 Име на тарифен модел/пакет

1.3 Вид на корисници (резиденцијални/деловни; при- пеид/ пост- пеид)

1.4 Услуги врзани во пакет (мобилна телефонија, фиксна телефонија, пристап до интернет со широк опсег, ТВ)

2. Избор на држава и надоместоци

2.1 Избор на држава

2.2 Еднократен надомест

2.3 Месечна претплата

2.4 Цена за сообраќај кон мобилни мрежи (минута разговор)

2.5 Цена за сообраќај кон фиксни мрежи (минута разговор)

3. Вид на тарифен модел/пакет/кориснички договор

3.1 Вид (стандарден, промотивен...)

3.2 Важност на тарифен модел/пакет од:

3.3 Важност на тарифен модел/ пакет до:

3.4 Промотивен период од:

3.5 Промотивен период до:

3.6 Времетраење на корисничкиот договор

3.7 Услови за склучување на корисничкиот договор

3.8 Можност за формирање на приватна група на корисници

4. Подрачје на покривање

- 4.1 Општина
- 4.2 Подрачје на покривање со GSM сигнал (во %)
- 4.3 Подрачје на покривање со UMTS/EDGE/LTE сигнал (во %)
- 5. Забелешка
- 6. Бонуси
- 7. Забелешка
- 8. Максимално време за отстранување на пречка.

(4) Информациите за услугата појдовни и дојдовни повици, пренос на податоци и примени и пратени СМС и ММС за меѓународен роаминг треба да ги содржат следниве податоци:

- 1. Внесување на нов/промена/бришење на тарифен модел/пакет;
 - 1.1 Назив, адреса на оператор/давател на услуги и веб адреса;
 - 1.2 Име на тарифен модел;
- 2. Избор на држава и надоместоци;
 - 2.1 Избор на држава;
 - 2.2 Избор на оператор;
 - 2.3 Цена за појдовен сообраќај (минута разговор)
 - 2.4 Цена за дојдовен сообраќај (минута разговор);
 - 2.5 Интервал на тарифирање за сообраќај;
 - 2.6 Цена за пратена СМСЦена за GPRS сообраќај- прв интервал за тарифирање (во денари);
 - 2.7 Цена за GPRS сообраќај- следен интервал за тарифирање (во денари);
 - 2.8 Цена за GPRS сообраќај-1MB (во денари);
 - 2.9 Интервал на тарифирање за GPRS сообраќај.

(5) Информациите за услугата пристап до интернет со широк опсег треба да ги содржат следниве податоци:

- 1. Внесување на нов/промена/бришење на тарифен модел/пакет
 - 1.1 Назив, адреса на оператор/давател на услуги и веб адреса
 - 1.2 Име на тарифен модел/пакет
 - 1.3 Вид на корисници (резиденцијални/деловни)
 - 1.4 Услуги врзани во пакет (мобилна телефонија, фиксна телефонија, пристап до интернет со широк опсег, ТВ)
- 2. Надоместоци
 - 2.1 Еднократен надомест
 - 2.2 Месечна претплата
 - 2.3 Надомест за опрема
 - 2.4 Цена за надминат сообраќај
 - 2.5 Вклучен интернет сообраќај месечно
- 3. Вид на тарифен модел/пакет/кориснички договор
 - 3.1 Вид (стандарден,промотивен...)
 - 3.2 Важност на тарифен модел/пакет од:
 - 3.3 Важност на тарифен модел/пакет до:
 - 3.4 Промотивен период од:
 - 3.5 Промотивен период до:
 - 3.6 Времетраење на корисничкиот договор
 - 3.7 Услови за склучување на кориснички договор
- 4. Подрачје на покривање
 - 4.1 Општина

4.2 Подрачје на покривање со UMTS сигнал

4.2.1 Во проценти (во %)

4.2.2 Во графички формат на мапа на покривање на територија на РМ

5. Интернет пристап според технологија на пристап

5.1 Јавна комуникациска мрежа XDSL

5.2 Јавна СаTV мрежа

5.3 Јавна оптичка мрежа FTTx

5.4 Јавна радиокомуникациска мрежа

5.5 Изнајмени линии

5.6 Друго

6. Брзина на интернет пристап

6.1 Брзина на интернет пристап преку кабелска мрежа

6.1.1 Максимална брзина -DL

6.1.2 Минимална гарантирана брзина - DL

6.1.3 Максимална брзина -UL

6.1.4 Минимална гарантирана брзина UL

6.2 Брзина на интернет пристап преку радиомрежа

6.2.1 Максимална брзина -DL

6.2.2 Минимална просечна брзина - DL

6.2.3 Максимална брзина -UL

6.2.4 Минимална просечна брзина UL

7. Бонуси и попусти

7.1 Кориснички уред

7.2 Друго

8. Дополнителни услуги

8.1 Web hosting (да/не)

8.2 Антивирусна заштита (да/не)

8.3 Блокада на сообраќај (да/не)

8.4 Говорна пошта (да/не)

8.5 Големина на е-поштенското сандаче

8.6 Број на е-поштенски адреси

8.7 Број на IP адреси

8.8 Друго

9. Забелешка

10. Квалитет

10.1 Максимално време за отстранување на пречка

10.2 Network latency.

(6) Информациите за услугата пренос на ТВ содржини до крајни корисници треба да ги содржат следниве податоци:

1. Внесување на нов/промена/бришење на тарифен модел/пакет

1.1 Назив, адреса на оператор/давател на услуга и веб адреса

1.2 Име на тарифен модел/пакет

1.3 Вид на корисници (резиденцијални/деловни)

1.4 Услуги врзани во пакет (мобилна телефонија, фиксна телефонија, пристап до интернет со широк опсег, ТВ)

2. Надоместоци

2.1 Еднократен надоместок

2.2 Месечна претплата

- 2.3 Надомест за опрема
- 2.4 Вклучени ТВ канали
 - 2.4.1 аналогни
 - 2.4.2 дигитални
- 2.5 Вклучени радио канали
- 3. Вид на тарифен модел/пакет/ кориснички договор
 - 3.1 Вид (стандарден,промотивен...)
 - 3.2 Важност на тарифен модел/пакет од:
 - 3.3 Важност на тарифен модел/пакет до:
 - 3.4 Промотивен период од:
 - 3.5 Промотивен период до:
 - 3.6 Времетраење на корисничкиот договор
 - 3.7 Услови за склучување на кориснички договор
- 4. Подрачје на покривање
 - 4.1 Општина
 - 4.2 Во графички формат на мапа на покривање на територија на РМ
- 5. Пренос на ТВ според технологии
 - 5.1 CaTV
 - 5.1.1 Аналогна
 - 5.1.2 Дигитална
 - 5.2 IPTV
 - 5.3 DVB-T
 - 5.4 Сателитска телевизија
- 6. Бонуси и попусти
 - 6.1 Кориснички уреди
 - 6.2 Друго
- 7. Дополнителни услуги
 - 7.1 VoD (Video on Demand) – видео по барање (да/не)
 - 7.2 Снимање на содржини
 - 7.3 Премотување напред/ назад
 - 7.4 Стопирање
- 8. Максимално време за отстранување на пречка
- 9. Забелешка.

Член 57

(1) Информациите за подрачје на покривање каде операторот на јавна електронска комуникациска мрежа ја обезбедува електронската комуникациска услуга се доставуваат во согласност со територијалната организација на локалната самоуправа во Република Македонија утврдени со Закон за територијална организација на локалната самоуправа во Република Македонија („Службен весник на РМ“ бр.55/04, 12/05, 98/08, 106/08 и 149/2014).

(2) Доставка на информации за мапа согласно формат даден во Правилник за начинот и постапката за вршење на контрола и мерење на параметрите за квалитет на јавните електронски комуникациски услуги.

Член 58

Документот со кој се потврдува овластувањето на законскиот застапник треба да биде заверен со печат на операторот на јавна електронска комуникациска мрежа и истото се доставува до Агенцијата по писмен пат. Информациите за сите постоечки тарифни модели

и тарифни пакети што операторот ги нуди на крајните корисници се внесуваат во веб апликација лоцирана на веб страната на Агенцијата на начин дополнително утврден и објавен на веб страната на Агенцијата. Целокупната комуникација меѓу Операторот и веб апликацијата се остварува преку користење на HTTPS протоколот со вклучена SSL, енкрипција. Доколку операторот на јавна електронска комуникациска е група на компании (асоцијација, спојување, итн.), се доставува извештај за информации за секоја компанија посебно која спаѓа во структурата на групата.

Член 59

(1) Веб апликацијата е во сопственост на Агенцијата која врши нејзино одржување.

(2) Информациите доставени врз основа на овој Правилник од страна на операторите, објавени од страна на Агенцијата се во сопственост на Агенцијата и не смеат да се користат во маркетинг цели.

(3) Агенцијата врши проверка на точноста на внесените податоци додека операторите треба со користење на доделениот пристап да вршат навремено ажурирање на истата согласно настанатите промени во понудените услуги.

Член 60

Доколку Агенцијата утврди дека податоците содржани во Известувањето за понудени електронски комуникациски услуги содржани во веб апликацијата не се во согласност со реалните податоци објавени во индивидуалните ценовници на операторите, ќе ги известат операторите и ќе ги задолжи во рок од три дена од применот на известувањето да ја отстранат неусогласеноста и/ или ажурираат веб апликацијата со точни податоци и информации.

Член 61

(1) Агенцијата ги објавува информациите доставени од операторите на следниве начини:

- преку веб сајтот на Агенцијата наменет за крајни корисници –www.komuniciraj.mk
- преку мобилни апликации наменети за мобилни уреди.

(2) Информациите за квалитетот и цената на електронските комуникациски услуги Агенцијата ќе ги објавува во следните форми:

- Преглед на понуди;
- Споредба на два или три тарифни модели или пакети од ист или различен оператор;
- Ориентациска пресметка на цена за услуги;
- Мапа на квалитет и покривање за јавните мобилни комуникациски мрежи.

Член 62

(1) Со прегледот на понуди, член 54, став 2, алинеја 1, Агенцијата им овозможува на крајните корисници да направат слободен избор на комуникациски услуги врз основа на квалитетот и цените на услугите преку пристап до навремена и независна информација за комплетната понуда на операторите на јавни електронски комуникациски мрежи во РМ Агенцијата објавува Преглед на понуди на веб сајтот www.komuniciraj.mk за следните електронски комуникациски услуги:

- Фиксна телефонија-локални разговори

- Фиксна телефонија-национални разговори
- Мобилна телефонија
- Интернет со широк опсег
- Роаминг услуги
- ТВ/Радио
- Меѓународни разговори.

(2) Агенцијата објавува Преглед на понуди на веб сајтот www.komuniciraj.mk за услуги врзани во пакет, и тоа на две или повеќе од следните услуги:

- Мобилна телефонија;
- Фиксна телефонија;
- Интернет со широк опсег;
- ТВ/Радио.

(3) Агенцијата овозможува користење на Преглед на понуди за услуги и пакети од услуги преку веб сајтот www.komuniciraj.mk и мобилни уреди на начин кој гарантира независност и самостојност во изборот на прикажаните тарифни модели за услуги и пакети на услуги од страна на крајниот корисник, преку следната постапка:

1. Крајниот корисник задолжително пополнува формулар за филтрирање и пребарување;

2. Крајниот корисник задолжително избира параметри за подредување на бараните информации;

3. Крајниот корисник задолжително е согласен со Услови за пристап и користење на Преглед на понуди - Прилог 1 - Услови и права за користење од овој Правилник, кој е негов составен дел;

4. На крајниот корисник му се прикажува табела со скратен опис за тарифните модели на услугата или пакети согласно избраните параметри во чекор 1 и подредени согласно самостојниот избор во чекор 2;

5. Крајниот корисник по свој самостоен избор може да избере детален преглед на информациите за еден тарифен модел или пакет од прикажаните во листата од чекор 4. Деталниот преглед за еден тарифен модел или пакет задолжително ги содржи сите информации што Операторот ги доставил до Агенцијата.

(4) Во зависност од избраниот Преглед на понуди согласно став 2 од овој член,, крајниот корисник има можност за комбинирање на параметрите за филтрирање и подредување согласно Прилог 2 од овој Правилник, кој е негов составен дел - Параметри за филтрирање и подредување во Преглед на понуди. Информациите прикажани во табелата со скратен опис од чекор 4 ги содржи информациите согласно Прилог 3 од овој Правилник, кој е негов составен дел - Табела со скратен опис на информации за тарифни модели и пакети.

Член 63

(1) Со споредба на два или три тарифни модели или два или три тарифни пакети, согласно член 54, став 2, алинеја 2, Агенцијата им овозможува на крајните корисници да направат слободен избор на комуникациски услуги врз основа на квалитетот и цените на услугите преку пристап до навремена и независна информација за комплетната понуда на операторите на јавни електронски комуникациски мрежи во РМ. Агенцијата овозможува Споредба на понуди на веб сајтот www.komuniciraj.mk за следните електронски комуникациски услуги:

- Фиксна телефонија;

- Мобилна телефонија;
- Интернет со широк опсег;
- ТВ/Радио.

(2) Агенцијата на веб сајтот www.komuniciraj.mk овозможува споредба на две или три понуди за пакети на две или повеќе услуги од следните:

- Фиксна телефонија
- Мобилна телефонија
- Интернет со широк опсег
- ТВ/Радио.

(3) Агенцијата овозможува користење на Споредба на понуди за услуги и пакети од услуги преку веб сајтот www.komuniciraj.mk на начин кој гарантира независност и самостојност во изборот на прикажаните тарифни модели за услуги и пакети на услуги од страна на крајниот корисник, преку следната постапка:

1. Крајниот корисник задолжително пополнува формулар за филтрирање и пребарување;

2. Крајниот корисник задолжително избира параметри за филтрираните два оператори и нивните тарифни модели или пакети;

3. Крајниот корисник задолжително е согласен со Услови за пристап и користење на Споредба на понуди - Прилог 1 од овој правилник, кој е негов составен дел; - Услови и права за користење;

4. На крајниот корисник му се прикажува табела со детален опис за два или три тарифни модели или пакети која задолжително ги содржи сите информации што Операторот ги доставил до Агенцијата согласно член 3 од овој Правилник.

(4) Во зависност од избраната Споредба на понуди за услуги и пакети од услуги согласно став 3 од овој член, крајниот корисник има можност за комбинирање на параметрите за филтрирање и подредување согласно Прилог 4 од овој правилник, кој е негов составен дел - Параметри за филтрирање во Споредба на понуди.

Член 64

(1) Агенцијата преку веб сајтот www.komuniciraj.mk и мобилни уреди им овозможува на крајните корисници да направат ориентациона пресметка на цени за месечно користење согласно член 54, став 2, алинеја 3 од овој Правилник за следните електронски комуникациски услуги:

- Фиксна телефонија
- Мобилна телефонија.

(2) Ориентационата пресметка се врши согласно методологијата за ориентациона пресметка дадена во Прилог 5 од овој правилник, кој е негов составен дел - Методологија за ориентациона пресметка на цени на електронски комуникациски услуги. Агенцијата овозможува користење на Споредба на понуди за услуги и пакети од услуги преку веб сајтот www.komuniciraj.mk на начин кој гарантира независност и самостојност во изборот на прикажаните тарифни модели за услуги и пакети на услуги од страна на крајниот корисник, преку следната постапка:

1. Крајниот корисник задолжително пополнува формулар за пресметка
2. Крајниот корисник задолжително избира параметри за филтрирање

3. Крајниот корисник задолжително е согласен со Услови за пристап и користење на Споредба на понуди - Прилог 1 од овој правилник, кој е негов составен дел - Услови и права за користење

4. На крајниот корисник му се прикажува табела со скратен опис за тарифни модели дадена во Прилог 3 од овој Правилник, кој е негов составен дел - Табела со скратен опис на информации за тарифни модели и пакети.

Член 65

Агенцијата преку веб страната www.komuniciraj.mk и мобилни уреди им овозможува на крајните корисници пристап до мапа за подрачје на покривање, преку избор на оператор на јавна електронска комуникациска мрежа на територијата на Република Македонија за сите услуги и технологии.

V. ПРЕОДНИ И ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 66

Влегување во сила

(1) Овој Правилник влегува во сила од денот на неговото објавување во „Службен весник на Република Македонија“.

По влегувањето во сила, Правилникот ќе биде објавен на веб-страницата на Агенцијата.

(2) Со влегувањето на сила на овој Правилник престанува да важи 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 („Службен весник на Република Македонија“ број 16/2015, 179/17, 148/20, 30/22).

Бр. 0101-1283/5
15 септември 2026 година
Скопје

Директор,
Нусрет Халити, с.р.

Прилог 1 –Услови и права за користење

ЦЕЛ

Објавените информации на порталот www.komuniciraj.mk наменети за крајните корисници на електронски комуникациски услуги се од информативна природа. Агенцијата за електронски комуникации (во натамошниот текст: Агенцијата) согласно Законот за електронските комуникации, член 125 став 5 објавува податоци со кои ќе им овозможи на крајните корисници да направат слободен избор на комуникациски услуги врз основа на квалитетот и цените на услугите. Целта е да им се овозможи на крајните корисници информации за понудите од различни оператори за да направат избор врз основа на нивните потреби. За евентуалните неусогласености и некозистентности во објавените информации ве молиме да не известите преку електронска пошта на адреса komuniciraj@aec.mk.

ОПШТИ УСЛОВИ

1. СОДРЖИНА

Сите информации се само за информативни цели. Агенцијата не одговара за точноста на објавените информации што ги доставуваат и самостојно објавуваат трети лица вклучително Оператори на јавни електронски комуникациски мрежи и даватели на јавни електронски комуникациски услуги – понатаму Оператори, или за точноста и содржините објавени на веб страна посочена од трети лица, вклучувајќи ги веб страните на сите оператори.

Информациите објавени на www.komuniciraj.mk од страна на операторите, вклучително и информациите за тарифните модели и пакети од понудата на операторите може да отстапуваат од моменталните актуелни податоци што операторите ги објавуваат на сопствените веб страни. Крајните корисници се охрабруваат да ги разгледаат информациите за конкретната понуда директно кај операторот. За подетални информации во врска со некој од тарифните модели треба да контактирате со операторите. Податоците за тарифните модели се поставени од страна на операторите, така што оваа содржина останува во целост одговорност на операторите.

1.1. Преглед на понуди на тарифни модели и пакети

Услугата „Преглед на понуди на тарифни модели и пакети“ опфаќа тарифни модели и тарифни пакети понудени од оператори на јавни електронски комуникациски мрежи и даватели на јавни електронски комуникациски услуги (во натамошниот текст: Оператори) се наменети за крајните корисници. АЕК им ја овозможува оваа услуга на крајните корисници преку порталот www.komuniciraj.mk и преку клиентски мобилни апликации. Прикажаните резултати од услугата се од информативен карактер. За целосни и потполни информации за одреден тарифен модел или тарифен пакет Ве молиме да контактирате со релевантниот Оператор.

1.2. Ориентациска пресметка

Услугата „Ориентациската пресметка на цени за мобилна и фиксна телефонија“ опфаќа самостојно внесување на влезни параметри од страна на крајните корисници, извршување на математичка пресметка согласно Прилог 6 од овој правилник, кој е негов составен дел врз информациите за тарифни модели и пакети доставени самостојно од Операторите, како и приказ на резултати од пресметката.

АЕК им ја овозможува оваа услуга на крајните корисници преку порталот www.komuniciraj.mk и преку клиентски мобилни апликации. Прикажаните резултати од услугата се од информативен карактер и не претставуваат замена за детална сметка на крајниот корисник. За целосни и потполни информации за користењето на одреден тарифен модел или тарифен пакет и месечните трошоци Ве молиме да контактирате со релевантниот Оператор.

Прикажаните резултати од пресметката вклучуваат детални информации за тарифни модели и пакети што операторите им ги нудат на крајните корисници и што операторите самостојно ги внесуваат, како и пресметана вредност за месечно користење на услугите. Дадените информации се од општа природа и не одговараат на специфичните околности на одредени корисници. Услугите и пакетите кои не се вклучени во пресметката дадени се во Прилог 6. Резултатите добиени од пресметката не претставуваат симулација на месечните фактури и оваа алатка не треба да се користи како основа за пресметка на месечни фактури.

Внесувањето на влезните параметри потребни за пресметката го прави крајниот корисник, самостојно и независно од АЕК. Вредностите на влезните параметри влијаат на резултатите од пресметката. Крајниот корисник може самостојно да ги менува вредностите за влезните параметри. Математичкиот модел што се користи при ориентациона пресметка е согласно Прилог 6. Математичкиот модел се користи за пресметка и користи влезни параметри внесени од крајните корисници и информации за тарифни модели и пакети. Со имплементација на математичкиот модел во пресметката АЕК обезбедува сервис, преку кој крајните корисници согласно сопствените потреби добиваат информации за месечно користење на тарифни модели понудени од Операторите.

При имплементација на методологијата за ориентациона пресметка во мобилни апликации, се претпоставува дека процентуалното учество на минути разговор и испратени пораки во време на викенд во вкупниот број на минути разговор и пораки е ист за секој од избраните мобилни оператори. Податоците за тарифните модели и пакети кои се користат при пресметката се внесуваат од стана на операторите. За целосни информации за одреден тарифен модел обратете се кај соодветниот Оператор.

1.3. Споредба на тарифни модели и пакети

Услугата „Споредба на тарифни модели и пакети“ овозможува споредба на тарифни модели и тарифни пакети понудени од Операторите во Република Македонија. Крајниот корисник самостојно избира вид на услуга за која Операторите нудат тарифни модели и тарифни пакети, избира оператори и тарифни модели и пакети кои сака да ги споредува. Резултатите што крајниот корисник ги добива од оваа услуга се детални информации за претходно избраните тарифни модели и пакети, кои операторите самостојно ги внесуваат. Целосни и потполни информации за одреден тарифен модел или тарифен пакет можете да добиете од соодветниот Оператор кој го нуди дадениот тарифен модел или пакет.

2. ОГРАНИЧУВАЊЕ НА ОДГОВОРНОСТ

Агенцијата не сноси одговорност за било каква штета настаната кај крајните корисници со користењето на овие информации. Ова исклучување од одговорност на Агенцијата се однесува на содржината, авторските права и политиката на приватност на надворешните интернет страни кои ги пренасочиле крајните корисници до оваа веб-страница, како и веб-страни кои ги пренасочуваат крајните корисници до други веб-страни за кои Агенцијата не одговара.

3. ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОПСТВЕНОСТ

Информациите, содржините, графичките слики, текстот, сликите, трговските марки и логоа објавени се заштитени со Законот за авторското право и сродните права, Закон за индустриска сопственост, Законот за царинските мерки за заштита на правата од интелектуална сопственост и други закони со кои се регулираат вакви и сродни права, и не смеат да се користат во маркетинг цели. Прибирањето на сите податоци е во согласност со Законот за Заштита на личните податоци како и

Правилникот за техничките и организациските мерки за обезбедување тајност и заштита на обработка на личните податоци. Наведените податоци ќе се користат со цел информирање на крајниот корисник, подобар увид и разбирање на потребите и барањата на крајните корисници, одржување на содржината и функционалноста на www.komuniciraj.mk како и развој на можности за поквалитетно давање услуги. Агенцијата ги користи информациите за некомерцијални цели. Со користење поднесувате сопствена одговорност за почитување на авторските и сродните права кои се однесуваат на овие содржини, а за нивна понатамошна употреба мора да се усогласите со носителите на правата.

4. ПРОМЕНИ НА ОПШТИТЕ УСЛОВИ

Агенцијата го задржува правото на промена во било кое време на општите услови на начин што ќе ги објави на веб страната. Продолжувајќи со користење, според објавените промени, и давање на согласност од ваша страна, се смета на вашата согласност и на Општите Услови објавени со сите промени.

5. СУДСКА ЗАШТИТА

Исклучива надлежност за решавање на споровите во рамките на овие Услови и правила имаат судовите во Република Македонија.

6. ПРЕСТАНОК НА ВАЖНОСТ

Ако било кој дел од овие Услови се покаже како незаконски, неважечки или неприменувачки, истите тие ќе бидат избришани, а останатите услови ќе останат непроменети и ќе продолжат да важат полноправно, и ќе продолжат да бидат обврзувачки и применливи.

Прилог 2 – Параметри за филтрирање и подредување во Преглед на понуди

Вовед

Преку веб сајтот www.komuniciraj.mk и мобилни уреди Агенцијата за електронски комуникации им овозможува на крајните корисници пристап до Преглед на понуди за следните видови услуги:

- Фиксна телефонија-локални разговори
- Фиксна телефонија-национални разговори
- Мобилна телефонија
- Широкопојасен интернет
- Роаминг услуги
- ТВ/Радио
- Меѓународни разговори

Агенцијата за електронски комуникации преку веб сајтот www.komuniciraj.mk и мобилни уреди дополнително овозможува Преглед на понуди за пакети на две или повеќе услуги кои ги вклучуваат следните видови услуги:

- Мобилна телефонија
- Фиксна телефонија
- Broadband Интернет
- ТВ/Радио

Фиксна телефонија – локални разговори

Прегледи на понуди за тарифни модели/пакети за услугата Фиксна телефонија – локални разговори крајните корисници можат да добијат преку веб сајтот www.komuniciraj.mk и мобилни уреди со избор на Прегледи од главното мени, а потоа со избор на Фиксна телефонија – локални разговори од подменито на Прегледи за тарифни модели и пакети. Крајниот корисник треба да ги внесе следните параметри за филтрирање и подредување:

Назив на параметар	Вредност на параметар
Оператор	За внес на овој параметар се отвора листа од сите оператори кои ја нудат оваа услуга подредени по азбучен редослед. Крајниот корисник може да избере еден оператор и да добие преглед на понуди само од избраниот оператор или да ја избере вредноста Сите и да добие преглед на понуди од сите оператори кои внеле информации за тарифни модели/пакети за оваа услуга. Иницијално овој параметар има вредност Сите.
Назив на тарифен модел/пакет	Крајниот корисник може да внесе цел назив или дел од назив на одреден тарифен модел/пакет за кој сака да добие преглед на понуди. Ако се остави овој параметар празен, тогаш се добива преглед на понуди за сите тарифни модели/пакети.
Подрачје	За внес на овој параметар се отвора листа од сите општини во Р.Македонија подредени по азбучен редослед. Овој параметар означува кое подрачје на покриеност го имаат тарифните модели/пакети. Доколку се избере Р.Македонија, тоа значи дека прегледот на понуди ги содржи тарифните модели/пакети кои се достапни во целата држава. Овој параметар задолжително треба да се внесе.
Месечна претплата	За внес на овој параметар се отвора листа која содржи вредности за износ на месечна претплата. Крајниот корисник избира ранг на вредност на тарифни модели/пакети за кои сака да добие преглед на понуди или ја избира вредноста Сите и во прегледот на понуди ги добива сите тарифни модели/пакети за оваа услуга. Иницијално овој параметар има вредност Сите.
Прикажи резултати подредени по	Крајниот корисник од листа избира по кој параметар да биде подредувањето на резултатите во прегледот на понуди. Овој параметар задолжително треба да се внесе.
Редослед	Крајниот корисник има можност да внесе редослед на подредените резултати во прегледот на понуди. Резултатите можат да бидат подредени во растечки или во опаѓачки редослед.

Фиксна телефонија – национални разговори

Прегледи на понуди за тарифни модели/пакети за услугата Фиксна телефонија – национални разговори крајните корисници можат да добијат преку веб сајтот www.komuniciraj.mk и мобилни уреди со избор на Прегледи од главното мени, а потоа со избор на Фиксна телефонија – меѓумесни разговори од оподменито на Прегледи за тарифни модели и пакети. Крајниот корисник треба да ги внесе следните параметри за филтрирање и подредување:

Назив на параметар	Вредност на параметар
Оператор	За внес на овој параметар се отвора листа од сите оператори кои ја нудат оваа услуга подредени по азбучен редослед. Крајниот корисник може да избере еден оператор и да добие преглед на понуди само од избраниот оператор или да ја избере вредноста Сите и да добие преглед на понуди од сите оператори кои втеле информации за тарифни модели/пакети за оваа услуга. Иницијално овој параметар има вредност Сите.
Назив на тарифен модел/пакет	Крајниот корисник може да внесе цел назив или дел од назив на одреден тарифен модел/пакет за кој сака да добие преглед на понуди. Ако се остави овој параметар празен, тогаш се добива преглед на понуди за сите тарифни модели/пакети.
Подрачје	За внес на овој параметар се отвора листа од сите општини во Р.Македонија подредени по азбучен редослед. Овој параметар означува кое подрачје на покриеност го имаат тарифните модели/пакети. Доколку се избере Р.Македонија, тоа значи дека прегледот на понуди ги содржи тарифните модели/пакети кои се достапни во целата држава. Овој параметар задолжително треба да се внесе.
Месечна претплата	За внес на овој параметар се отвора листа која содржи вредности за износ на месечна претплата. Крајниот корисник избира ранг на вредност на тарифни модели/пакети за кои сака да добие преглед на понуди или ја избира вредноста Сите и во прегледот на понуди ги добива сите тарифни модели/пакети за оваа услуга. Иницијално овој параметар има вредност Сите.
Прикажи резултати подредени по	Крајниот корисник од листа избира по кој параметар да биде подредувањето на резултатите во прегледот на понуди. Овој параметар задолжително треба да се внесе. Редослед Крајниот корисник има можност да внесе редослед на подредените резултати во прегледот на понуди. Резултатите можат да бидат подредени во растечки или во опаѓачки редослед.

Мобилна телефонија

Прегледи на понуди за тарифни модели/пакети за услугата Мобилна телефонија крајните корисници можат да добијат преку веб сајтот www.komuniciraj.mk и мобилни уреди со избор на Прегледи од главното мени, а потоа со избор на Мобилна телефонија од подменито на Прегледи за тарифни модели и пакети. Крајниот корисник треба да ги внесе следните параметри за филтрирање и подредување:

Назив на параметар	Вредност на параметар
Оператор	За внес на овој параметар се отвора листа од сите оператори кои ја нудат оваа услуга подредени по азбучен редослед. Крајниот корисник може да избере еден оператор и да добие преглед на понуди само од избраниот оператор или да ја избере вредноста Сите и да добие преглед на понуди од сите оператори кои внеле тарифни модели/пакети за оваа услуга. Иницијално овој параметар има вредност Сите.
Назив на тарифен модел/пакет	Крајниот корисник може да внесе цел назив или дел од назив на одреден тарифен модел/пакет за кој сака да добие преглед на понуди. Ако се остави овој параметар празен, тогаш се добива преглед на понуди за сите тарифни модели/пакети.
Месечна претплата	За внес на овој параметар се отвора листа која содржи вредности за износ на месечна претплата. Крајниот корисник избира ранг на вредност на тарифни модели/пакети за кои сака да добие преглед на понуди или ја избира вредноста Сите и во прегледот на понуди ги добива сите тарифни модели/пакети за оваа услуга. Иницијално овој параметар има вредност Сите.
Прикажи резултати подредени по	Крајниот корисник од паѓачкото мени избира по кој параметар да биде подредувањето на резултатите во прегледот на понуди. Овој параметар задолжително треба да се внесе.
Редослед	Крајниот корисник има можност да внесе редослед на подредените резултати во прегледот на понуди. Резултатите можат да бидат подредени во растечки или во опаѓачки редослед.

Интернет со широк опсег

Прегледи на понуди за тарифни модели/пакети услугата Интернет со широк опсег крајните корисници можат да добијат преку веб сајтот www.komuniciraj.mk и мобилни уредисо избор на Прегледи од главното мени, а потоа со избор на Broadband internet од подменито на Прегледи за тарифни модели и пакети. Крајниот корисник треба да ги внесе следните параметри за филтрирање и подредување:

Назив на параметар	Вредност на параметар
Оператор	За внес на овој параметар се отвора листа од сите оператори кои ја нудат оваа услуга подредени по азбучен редослед. Крајниот корисник може да избере еден оператор и да добие преглед на понуди само од избраниот оператор или да ја избере вредноста Сите и да добие преглед на понуди од сите оператори кои втеле информации за тарифни модели/пакети за оваа услуга. Иницијално овој параметар има вредност Сите.
Назив на тарифен модел/пакет	Крајниот корисник може да внесе цел назив или дел од назив на одреден тарифен модел/пакет за кој сака да добие преглед на понуди. Ако се остави овој параметар празен, тогаш се добива преглед на понуди за сите тарифни модели/пакети.
Подрачје	За внес на овој параметар се отвора листа од сите општини во Р.Македонија подредени по азбучен редослед. Овој параметар означува кое подрачје на покриеност го имаат тарифните модели/пакети. Доколку се избере Р.Македонија, тоа значи дека прегледот на понуди ги содржи тарифните модели/пакети кои се достапни во целата држава. Овој параметар задолжително треба да се внесе.
Месечна претплата	За внес на овој параметар се отвора листа која содржи вредности за износ на месечна претплата. Крајниот корисник избира ранг на вредност на тарифни модели/пакети за кои сака да добие преглед на понуди или ја избира вредноста Сите и во прегледот на понуди ги добива сите тарифни модели/пакети за оваа услуга. Иницијално овој параметар има вредност Сите.
Вклучен месечен сообраќај	За внес на овој параметар се отвора листа која содржи вредности за вклучен податочен месечен сообраќај во GB (Gigabytes) за download и upload. Крајниот корисник избира ранг на податочен месечен сообраќај во GB (Gigabytes) за тарифни модели/пакети за кои сака да добие преглед на понуди или ја избира вредноста Сите и во прегледот на понуди ги добива сите тарифни модели/пакети за оваа услуга. Иницијално овој параметар има вредност Сите.
Download брзина	За внес на овој параметар се отвора листа која содржи вредности за Download брзина во Mbps (Megabits per second). Крајниот корисник избира ранг на Download брзина во Mbps (Megabits per second) за тарифни модели/пакети за кои сака да добие преглед на понуди или ја избира вредноста Сите и во прегледот на понуди ги добива сите тарифни модели/пакети за оваа услуга. Иницијално овој параметар има вредност Сите.

Прикажи резултати подредени по	Крајниот корисник од листа избира по кој параметар да биде подредувањето на резултатите во прегледот на понуди. Овој параметар задолжително треба да се внесе.
Редослед	Крајниот корисник има можност да внесе редослед на подредените резултати во прегледот на понуди. Резултатите можат да бидат подредени во растечки или во опаѓачки редослед.

Роаминг услуги

Прегледи на понуди за тарифни модели/пакети за услугата Роаминг крајните корисници можат да добијат преку веб сајтот www.komuniciraj.mk и мобилни уреди со избор на Прегледи од главното мени, а потоа со избор на Роаминг од подменито на Прегледи за тарифни модели и пакети. Крајниот корисник треба да ги внесе следните параметри за филтрирање и подредување:

Назив на параметар	Вредност на параметар
Оператор	За внес на овој параметар се отвора листа од сите оператори кои ја нудат оваа услуга подредени по азбучен редослед. Крајниот корисник може да избере еден оператор и да добие преглед на понуди само од избраниот оператор или да ја избере вредноста Сите и да добие преглед на понуди од сите оператори кои внеле тарифни модели/пакети за оваа услуга. Иницијално овој параметар има вредност Сите.
Назив на тарифен модел/пакет	Крајниот корисник може да внесе цел назив или дел од назив на одреден тарифен модел/пакет за кој сака да добие преглед на понуди. Ако се остави овој параметар празен, тогаш се добива преглед на понуди за сите тарифни модели/пакети.
Земја	За внес на овој параметар се отвора листа која содржи називи на 18 земји подредени по азбучен редослед согласно Прилог 6 - Листа на земји за меѓународни разговори и роаминг услуги. Крајниот корисник задолжително треба да избере една земја за која сака да му се излиста преглед на понуди за тарифни модели/пакети за роаминг услуга.
Прикажи резултати подредени по	Крајниот корисник од листа избира по кој параметар да биде подредувањето на резултатите во прегледот на понуди. Овој параметар задолжително треба да се внесе. Редослед Крајниот корисник има можност да внесе редослед на подредените резултати во прегледот на понуди. Резултатите можат да бидат подредени во растечки или во опаѓачки редослед.

ТВ и Радио

Прегледи на понуди за тарифни модели/пакети за услугата ТВ и Радио крајните корисници можат да добијат преку веб сајтот www.komuniciraj.mk и мобилни уреди со избор на Прегледи од главното мени, а потоа со избор на ТВ и Радио од подменито на Прегледи за тарифни модели и пакети. Крајниот корисник треба да ги внесе следните параметри за филтрирање и подредување:

Назив на параметар	Вредност на параметар
Оператор	За внес на овој параметар се отвора листа од сите оператори кои ја нудат оваа услуга подредени по азбучен редослед. Крајниот корисник може да избере еден оператор и да добие преглед на понуди само од избраниот оператор или да ја избере вредноста Сите и да добие преглед на понуди од сите оператори кои внаеле информации за тарифни модели/пакети за оваа услуга. Иницијално овој параметар има вредност Сите.
Назив на тарифен модел/пакет	Крајниот корисник може да внесе цел назив или дел од назив на одреден тарифен модел/пакет за кој сака да добие преглед на понуди. Ако се остави овој параметар празен, тогаш се добива преглед на понуди за сите тарифни модели/пакети.
Подрачје	За внес на овој параметар се отвора листа од сите општини во Р.Македонија подредени по азбучен редослед. Овој параметар означува кое подрачје на покриеност го имаат тарифните модели/пакети. Доколку се избере Р.Македонија, тоа значи дека прегледот на понуди ги содржи тарифните модели/пакети кои се достапни во целата држава. Овој параметар задолжително треба да се внесе.
Месечна претплата	За внес на овој параметар се отвора листа која содржи вредности за износ на месечна претплата. Крајниот корисник избира ранг на вредност на тарифни модели/пакети за кои сака да добие преглед на понуди или ја избира вредноста Сите и во прегледот на понуди ги добива сите тарифни модели/пакети за оваа услуга. Иницијално овој параметар има вредност Сите.
Прикажи резултати подредени по	Крајниот корисник од паѓачкото мени избира по кој параметар да биде подредувањето на резултатите во прегледот на понуди. Овој параметар задолжително треба да се внесе.
Редослед	Крајниот корисник има можност да внесе редослед на подредените резултати во прегледот на понуди. Резултатите можат да бидат подредени во растечки или во опаѓачки редослед.

Меѓународни разговори

Прегледи на понуди за тарифни модели/пакети за услугата Меѓународни разговори крајните корисници можат да добијат преку веб сајтот www.komuniciraj.mk и мобилни уреди со избор на Прегледи од главното мени, а потоа со избор на Меѓународни разговори од подменито на Прегледи за тарифни модели и пакети. Крајниот корисник треба да ги внесе следните параметри за филтрирање и подредување:

Назив на параметар	Вредност на параметар
Оператор	За внес на овој параметар се отвора листа од сите оператори кои ја нудат оваа услуга подредени по азбучен редослед. Крајниот корисник може да избере еден оператор и да добие преглед на понуди само од избраниот оператор или да ја избере вредноста Сите и да добие преглед на понуди од сите оператори кои внаеле тарифни модели/пакети за оваа услуга. Иницијално овој параметар има вредност Сите.
Назив на тарифен модел/пакет	Крајниот корисник може да внесе цел назив или дел од назив на одреден тарифен модел/пакет за кој сака да добие преглед на понуди. Ако се остави овој параметар празен, тогаш се добива преглед на понуди за сите тарифни модели/пакети.
Земја	За внес на овој параметар се отвора листа која содржи називи на 18 земји подредени по азбучен редослед согласно Прилог 6 - Листа на земји за меѓународни разговори и роаминг услуги. Крајниот корисник задолжително треба да избере една земја за која сака да му се излиста преглед на понуди за тарифни модели/пакети за роаминг услуга.
Прикажи резултати подредени по	Крајниот корисник од листа избира по кој параметар да биде подредувањето на резултатите во прегледот на понуди. Овој параметар задолжително треба да се внесе.
Редослед	Крајниот корисник има можност да внесе редослед на подредените резултати во прегледот на понуди. Резултатите можат да бидат подредени во растечки или во опаѓачки редослед.

Пакети на услуги

Прегледи на понуди за тарифни модели/пакети за услугата Прегледи на пакети крајните корисници можат да добијат преку веб сајтот www.komuniciraj.mk и мобилни уреди со избор на Прегледи од главното мени, а потоа со избор на Прегледи на пакети од подменито на Прегледи за тарифни модели и пакети. Крајниот корисник треба да ги внесе следните параметри за филтрирање и подредување:

Назив на параметар	Вредност на параметар
Оператор	За внес на овој параметар се отвора листа од сите оператори кои ја нудат оваа услуга подредени по азбучен редослед. Крајниот корисник може да избере еден оператор и да добие преглед на понуди само од избраниот оператор или да ја избере вредноста Сите и да добие преглед на понуди од сите оператори кои внеле информации за тарифни модели/пакети за оваа услуга. Иницијално овој параметар има вредност Сите.
Назив на тарифен модел/пакет	Крајниот корисник може да внесе цел назив или дел од назив на одреден тарифен модел/пакет за кој сака да добие преглед на понуди. Ако се остави овој параметар празен, тогаш се добива преглед на понуди за сите тарифни модели/пакети.
Подрачје	За внес на овој параметар се отвора листа од сите општини во Р.Македонија подредени по азбучен редослед. Овој параметар означува кое подрачје на покриеност го имаат тарифните модели/пакети. Доколку се избере Р.Македонија, тоа значи дека прегледот на понуди ги содржи тарифните модели/пакети кои се достапни во целата држава. Овој параметар задолжително треба да се внесе.
Месечна претплата	За внес на овој параметар се отвора листа која содржи вредности за износ на месечна претплата. Крајниот корисник избира ранг на вредност на тарифни модели/пакети за кои сака да добие преглед на понуди или ја избира вредноста Сите и во прегледот на понуди ги добива сите тарифни модели/пакети за оваа услуга. Иницијално овој параметар има вредност Сите.
Пакетот задолжително ги вклучува следните услуги	Крајниот корисник има можност да избере кои услуги да ги содржи прегледот на понуди за тарифни пакети. Пакетот може да ги содржи следните услуги: Фиксна телефонија, Мобилна телефонија, Broadband internet и ТВ/Радио.
Прикажи резултати подредени по	Крајниот корисник од паѓачкото мени избира по кој параметар да биде подредувањето на резултатите во прегледот на понуди. Овој параметар задолжително треба да се внесе.
Редослед	Крајниот корисник има можност да внесе редослед на подредените резултати во прегледот на понуди. Резултатите можат да бидат подредени во растечки или во опаѓачки редослед.

Прилог 7 – Образец за Резиме на договорот

Ова резиме ги содржи најважните информации за услугата и претставува составен дел од договорот. Целта е да му овозможи на корисникот лесно да ги разбере и спореди понудите на различни оператори.

1. ПОДАТОЦИ ЗА ДАВАТЕЛОТ НА УСЛУГАТА

2. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

Параметар	Податок
Назив на услугата/пакетот	
Вид на услугите што се обезбедуваат	
Краток опис на услугите	
Место на обезбедување на услугата	

3. ГЛАВНИ КАРАКТЕРИСТИКИ НА ПАКЕТОТ НА УСЛУГИТЕ

4. КВАЛИТЕТ НА ПАКЕТОТ НА УСЛУГИТЕ

5. ЦЕНИ И НАДОМЕСТОЦИ

Параметар	Податок
Редовна месечна претплата	
Промотивна месечна претплата	
Период на промотивна цена	
Цена по истек на промотивниот период	
Еднократни надоместоци	
Други можни трошоци	

6. ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОРОТ

7. ПРЕСТАНОК НА ДОГОВОРОТ

8. ТЕРМИНАЛНА ОПРЕМА

Параметар	Податок
Опрема што ја обезбедува операторот	
Обврска за враќање	
Последици при невраќање или оштетување	

9. ПРАВА НА КРАЈНИОТ КОРИСНИК

Параметар	Податок
Начин на пријавување дефект	
Начин на поднесување приговор	
Контакт за корисничка поддршка	
Надлежен орган за решавање спорови, АЕК, бесплатен телефонски број за корисници 190	

10. ДОПОЛНИТЕЛНИ ИНФОРМАЦИИ

Потврдувам дека сум го примил ова Резиме на договор пред склучување на договорот.

Краен корисник

Име и презиме: _____

Датум: _____

Потпис: _____