

Врз основа на член 24 став (1) алинеја 3, а во врска со членовите 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105 и 106 од Законот за електронските комуникации (Службен весник на Република Македонија број 39/2014), директорот на Агенцијата за електронски комуникации на ден 12.12.2014 година донесе

П Р А В И Л Н И К за обезбедување на услугите опфатени со универзална услуга

1. ОПШТИ ОДРЕДБИ

Член 1

Со овој правилник се пропишува начинот на обезбедување на услугите опфатени со универзалната услуга, квалитетот на услугите опфатени со универзалната услуга, а особено параметрите за квалитет, нивните мерни вредности и начинот на нивното мерење, како и начинот на пресметување на нето трошоците за обезбедување на услугите опфатени со универзалната услуга.

Член 2

(1) Услуги опфатени со универзалната услуга, а кои се предмет на уредување со овој правилник, во согласност со Глава дванаесетта од Законот за електронските комуникации се:

- Обезбедување пристап на фиксна локација и обезбедување на телефонски услуги;
- Обезбедување на целосен телефонски именик и целосна телефонската служба за информации;
- Обезбедување јавни телефонски говорници или други јавни пристапни точки за обезбедување на говорни телефонски услуги и
- Преземање на мерки за лицата со инвалидитет и за учениците со посебни образовни потреби во редовните и посебните основни и средни училишта.

Член 3

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

1) телефонски именик е податочна база за телефонските претплатници на одреден оператор;

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

3) телефонска служба за информации е јавно достапна телефонска услуга за обезбедување на информации од целосниот телефонски именик;

4) претплатничка линија е врска помеѓу мрежната завршна точка на страната на претплатникот и мрежната завршна точка на локацијата на пристапната јамка на која давателот на универзалната услуга има поставено активна пристапна опрема;

5) пријава на дефект е пријава за прекин или нарушен квалитет на услугата предизвикан од дефект во јавната електронска комуникациска мрежа на операторот или во друга јавна електронска комуникациска мрежа поврзана со таа мрежа, а која е примена од надлежната служба на давателот на универзална услуга за поврзување на крајниот корисник со јавна телефонска мрежа, но не се однесува на дефектите на претплатничката терминална опрема;

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

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

8) зачестеност на приговори за износот на сметката за извршена универзална услуга е процентуален однос помеѓу бројот на приговори за износот на сметката за извршената универзална услуга и вкупниот број на сите издадени сметки за таа услуга;

9) удел на исправни јавни телефонски говорници е процентуален однос помеѓу бројот на јавни телефонски говорници во исправна работа и вкупниот број на сите поставени јавни телефонски говорници;

10) време за одговор на лице-оператор е времето што поминува од моментот на прием на последната цифра на повикувачкиот број на надлежната служба на операторот на јавната телефонска мрежа до моментот на јавување на лицето-оператор;

11) време на одговор на телефонската служба за информации е времето што поминува од моментот на прием на последната цифра на повикувачкиот број на телефонската служба за информации до моментот на јавување на лицето задолжено за давање на информации од целосниот телефонски именик, односно до моментот на јавување на автоматскиот говорен систем;

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

13) време на воспоставување на повик е време изразено во секунди со точност од една десетина секунда што поминува од моментот кога јавната комуникациска мрежа ги примила сите податоци потребни за воспоставување на врска до моментот кога повикувачот ќе добие сигнал на зафатеност, сигнал на звонење или сигнал на јавување;

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

15) нематеријални поволности од обезбедување на универзална услуга се поволности што давателот на универзална услуга ги стекнува заради зголемена препознатливост на неговиот трговски заштитен знак (лого на компанијата), присутноста на целата територија на државата и на тоа споредливо помалите трошоци што му се потребни за ширење на својата мрежа до нови корисници, животниот циклус на одделен корисник и маркетиншката предност заради пристапот до големата база на телефонски корисници. Нематеријалните поволности не можат непосредно да се измерат, но затоа повеќето можат да се оценат.

16) материјални поволности од обезбедување на универзална услуга се поволности што се мерливи и кои што давателот на универзална услуга ги стекнува на пример заради водењето на збирна сметка и збирна база на податоци.

2. ОПРЕДЕЛУВАЊЕ НА ДАВАТЕЛ НА УНИВЕРЗАЛНА УСЛУГА

Член 4

(1) Агенцијата може да определи еден или повеќе даватели на универзална услуга за обезбедување на услугите од членот 2 на овој правилник, на начин и по постапка утврдена во членот 97 од Законот за електронските комуникации.

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

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

Член 5

(1) Директорот на Агенцијата донесува одлука за објавување на јавен тендер за избор на еден или повеќе даватели на универзална услуга во согласност со членот 97 став (8) од Законот за електронските комуникации и истата треба особено да содржи:

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

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

Член 6

(1) Доколку при постапката на јавен тендер не се изврши избор на давател на универзална услуга, Агенцијата може да донесе одлука со која ќе определи еден или повеќе даватели на универзална услуга. Агенцијата како давател на универзална може да го определи операторот со значителна пазарна моќ на јавни телефонски услуги на определена фиксна локација или операторот со најголем број на претплатници на јавни телефонски услуги на определена фиксна локација. При донесувањето на одлуката Агенцијата ќе ги примени принципите на ефективност, објективност и транспарентност.

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

(3) Агенцијата, пред да ја донесе одлуката од ставот (1) на овој член ќе побара од сите оператори на јавно достапни телефонски услуги да и достават податоци за покриеноста со електронската комуникациска мрежа, податоци за планираното зголемување на покриеноста, планираните понуди на услуги на пазарот, вклучувајќи ги и цените како и финансиските показатели за работењето на

операторот, а со цел да се утврди можноста за обезбедување на услугите опфатени со универзалната услуга.

3. ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УСЛУГИТЕ ОПФАТЕНИ СО УНИВЕРЗАЛНАТА УСЛУГА

3.1 Обезбедување пристап на фиксна локација и обезбедување на телефонски услуги

Член 7

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

- Појдовни и дојдовни говорни повици во националниот (домашниот) и меѓународниот телефонски сообраќај;
- Комуникација преку факсимил машина и
- Пренос на податоци со брзина доволна да се обезбеди ефикасен пристап на интернет, како што е утврдено во членот 8 од овој правилник.

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

(3) Давателот на универзална услуга треба да обезбеди услугите од ставот (1) на овој член да им бидат достапни на претплатниците непрекинато во текот на целото времетраење на склучениот претплатнички договор, освен во случаите утврдени во членот 115 од Законот за електронските комуникации.

(4) Давателот на универзална услуга од став (1) на овој член треба да воспостави и одржува Служба за грижа за корисниците, во која спаѓаат:

- Служба за информации во врска со услугите; и
- Служба за пријава и отстранување на дефекти на претплатничка линија.

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

Член 8

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

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

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

3.2 Целосен телефонски именик и телефонска служба за информации

3.2.1 Форма и содржина на целосниот телефонски именик

Член 9

(1) Давателот на универзална услуга за обезбедување целосен телефонски именик го обезбедува целосниот телефонски именик во печатена и/или електронска форма.

(2) Целосниот телефонски именик треба да содржи податоци особено за:

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

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

(3) Целосниот телефонски именик обебеден во печатена форма освен податоците за телефонските претплатници може да содржи и комерцијални огласи.

Член 10

(1) Давателот на универзална услуга за обезбедување на целосен телефонски именик треба податоците за претплатниците на различни оператори да ги прикаже на идентичен и недискриминаторски начин во целосниот телефонски именик.

(2) Во целосниот телефонски именик кој е достапен во електронска форма промените на податоците за претплатниците се прикажуваат во рок не подолг од 24 часа од приемот на променетите податоци и истиот се ажурира постојано. Целосниот телефонски именик кој е достапен во печатена форма треба да се ажурира и објавува најмалку еднаш годишно.

(3) Податоците за претплатниците од целосниот телефонски именик треба да им бидат на располагање на сите даватели на телефонски именици, како и на телефонската служба за информации од целосниот телефонски именик, на транспарентен и недискриминаторски начини и по цени базирани на трошоци. Агенцијата на својата веб страна објавува податоци за давателите на телефонски именици како и за давателите на универзална услуга за обезбедување телефонска служба за информации од целосниот телефонски именик.

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

Член 11

(1) Операторите во согласност со начелата на непристрасност, недискриминација и по цени базирани на трошоци му ги доставуваат податоците за своите претплатници на давателот на универзална услуга за обезбедување на целосен телефонски именик.

(2) Давателот на универзална услуга за обезбедување на целосен телефонски именик во договор со сите оператори го утврдува образецот за доставување на податоци за претплатниците и истиот треба да содржи податоци особено за:

- телефонските претплатници кои се граѓански лица: име, презиме, евентуално титулар, адреса и телефонски број;
- телефонските претплатници што се правни или физички лица: назив, седиште, адреса на сите деловни единици (доколку ги има) со соодветните телефонски броеви, а најмалку еден телефонски број за секоја адреса;
- согласност, односно забрана од претплатникот неговите податоци или дел од податоците да бидат објавени во печатениот или електронски целосен телефонски именик или до тие податоци да може да се дојде преку телефонската служба за информации.

(3) Давателот на универзална услуга за обезбедување на целосен телефонски именик ја определува постапката, начинот, роковите и временската рамка кога операторите треба да ги достават податоците или измените на податоците за своите претплатници.

(4) Операторите треба податоците за своите претплатници да му ги доставуваат на давателот на универзална услуга за обезбедување на целосен телефонски именик најмалку еднаш годишно, а измените на податоците за своите претплатници во рок од 48 часа по направената измена.

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

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

(7) Операторите се одговорни за точноста на податоците на своите претплатници што се доставуваат во целосниот телефонски именик. Давателот на универзалната услуга за обезбедување на целосен телефонски именик не е одговорен за објавените податоци во целосниот телефонски именик, а кои му ги доставил соодветниот оператор.

Член 12

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

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

3.2.2 Телефонска служба за информации од целосниот телефонски именик

Член 13

(1) Давателот на универзалната услуга за обезбедување на телефонска служба за информации треба да им обезбеди можност на корисниците да ги добијат податоците за претплатниците кои се објавени во целосниот телефонски именик преку:

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

(2) Телефонската служба за давање на информации преку повикување на скратен број од став (1) алинеја 1 на овој член треба, без надоместок, да му биде

достапна на корисник на јавна говорница, како и на корисник кој е слеп или на некој друг начин му е оневозможено читање на телефонски именик, а кој е регистриран кај давателот на универзална услуга како лице со инвалидитет.

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

(4) Податоците што ги води телефонската служба за информации од целосниот телефонски именик треба да се ажурираат најмалку еднаш месечно.

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

Член 14

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

(2) Давателот на универзална услуга од став (1) на овој член треба да обезбеди можност од сите поставени јавни телефонски говорници бесплатно да се бираат броевите на службите за итни повици, како и на телефонската служба за информации од целосниот телефонски именик.

(3) Давателот на универзална услуга од став (1) на овој член треба да обезбеди поставените јавни телефонски говорници да прифатат и поинаков начин на исплата, како што се монети, дебитни и кредитни картички или при-пејд картички.

(4) Давателот на универзална услуга од став (1) на овој член треба да обезбеди разумен број и поставеност на јавните телефонски говорници што ќе бидат прилагодени за лицата со инвалидитет. Агенцијата може да го задолжи давателот на универзална услуга да обезбеди јавни телефонски говорници прилагодени за потребите на лицата со инвалидитет на одредено подрачје врз основа на искажани оправдани потреби, односно во координација со здруженијата на лица со инвалидитет.

(5) Доколку Агенцијата определи друг давател на универзална услуга за обезбедување на јавни телефонски говорници или други јавни пристапни точки за истата територија, дотогашниот давател на универзална услуга за обезбедување на

јавни телефонски говорници треба да го информира новиот давател на универзалната услуга за состојбата и покриеноста на подрачјето со јавни телефонски говорници, а кое може да влијае на исполнување на обврските определени во ставовите (2) и (3) на овој член за новиот давател на универзалната услуга.

(5) Давателот на универзална услуга од став (1) на овој член може на територијата на која ја обезбедува услугата, да го прекине обезбедувањето на јавни телефонски говорници на одредена локација, особено во следните случаи.

- доколку во непосредна близина на јавната телефонска говорница е поставена друга јавна телефонска говорница и
- доколку јавната телефонска говорница е уништен или сериозно оштетена најмалку три пати последователно во период од една година.

3.4 Мерки за лицата со инвалидитет и за учениците со посебни образовни потреби во редовните и посебните основни и средни училишта

Член 15

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

(2) Давателот на универзална услуга за обезбедување на услугата од членот 7 став (1) алинеја 1 од овој правилник треба на лицата со оштетен слух или на лицата со сериозни говорни проблеми да им понуди терминална опрема, по цена базирана на трошок, која ќе им овозможи повици еднакви на говорните, како на пример пракање на текстуални пораки или на некој друг визуелен начин, како на пример интернет киосци. Секоја поправка или замена на терминалната опрема ќе биде извршена бесплатно од страна на давателот на универзалната услуга, освен ако се докаже дека претплатникот ја злоупотребил терминалната опрема.

(3) Давателот на универзална услуга за обезбедување на услугата од членот 7 став (1) алинеја 1 од овој правилник треба да обезбеди за слепите лица и лицата кои имаат сериозни проблеми со видот можност за примање бесплатни информации за цената на услугите или за нивната последна телефонска сметка со бирање на посебен број определен со Планот за нумерација на јавните комуникациски мрежи и услуги на Република Македонија.

(4) Давателот на универзалната услуга за обезбедување на услугата од членот 7 став (1) алинеја 1 од овој правилник треба да овозможи за лицата со

инвалидитет, на нивно барање, плаќањето на сметката за обезбедената универзална услуга да се изврши на адресата на која што живее лицето.

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

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

(7) Давателот на универзалната услуга за обезбедување на услугата од членот 7 став (1) алинеја 3 од овој правилник треба на сите редовни и посебни основни и средни училишта во Република Македонија, по нивно разумно барање и по цени базирани на трошок да им обезбеди соодветни услуги, терминална опрема за пристап до услугата пренос на податоци со брзина од 2 Mb/s за оние ученици кои што од овие училишта се идентификувани како ученици со посебни образовни потреби.

4. ЦЕНИ И ОПШТИ УСЛОВИ И ДЕТАЛНА СМЕТКА

Член 16

(1) Општите услови за обезбедување на универзалната услуга на давателот на универзална услуга кој обезбедува и други видови на електронски комуникациски услуги се составен дел на општите услови за пристап и користење на јавни комуникациски услуги утврдени во членот 108 став (1) од Законот за електронските комуникации.

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

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

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

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

Член 17

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

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

- а) периодот на кој се однесува сметката;
- б) износот на претплатата;
- в) видот и износот на еднократните и другите надоместоци за пресметковниот период;
- г) направени повици и нивното времетраење;
- д) број на пресметковни единици и вкупно пресметани износи за:
 - национален сообраќај,
 - меѓународен сообраќај,
 - сообраќај кон мобилни и/или фиксни јавни комуникациски мрежи,
 - пренос на податоци (одделно за пристап до интернет и одделно за интернет сообраќај) и
- ѓ) други дополнителни услуги.

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

5. БАРАЊА ЗА КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ ОПФАТЕНИ СО УНИВЕРЗАЛНАТА УСЛУГА

5.1 Параметри за квалитет и нивно мерење

Член 18

(1) Давателот на универзална услуга ги мери параметрите за квалитет на услугите опфатени со универзалната услуга во согласност со одредбите на овој правилник на начин и според постапка утврдени со упатството на ETSI EG 202 057.

(2) Давателот на универзална услуга најдоцна до 31 март во тековната година, а за претходната година до Агенцијата доставува извештај со податоци за квалитетот на обезбедување на универзалната услуга врз база на параметрите за

квалитет и мерните методи и истиот го објавува на достапен, детален и разбирлив начин. Овој извештај, давателот на универзална услуга го доставува и за период пократок од една година на основано барање на Агенцијата, во рок од 30 дена од денот на приемот на барањето.

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

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

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

Член 19

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

(2) Давателот на универзална услуга во рок од 30 дена од денот на приемот на барањето од Агенцијата, до Агенцијата ќе достави предлог-мерки за подобрување на одделен параметар за квалитет на универзалната услуга или за отстранување на утврдените недостатоци во обезбедувањето на квалитет на универзалната услуга, на кои Агенцијата дава согласност.

(3) Давателот на универзална услуга во рок од 30 дена од денот на приемот на согласноста на Агенцијата за спроведување на предложените мерки од став (2) на овој член треба да ги отсрани утврдените недостатоци и да го усогласи обезбедувањето на универзалната услуга со одредбите од Законот за електронските комуникации и овој правилник.

(4) Во случај давателот на универзална услуга да не постапува согласно одредбите од ставовите (2) и (3) на овој член, Агенцијата ќе постапи согласно одредбата од членот 103 став (6) на Законот за електронските комуникации.

5.2 Минимални услови за квалитет на универзалната услуга

Член 20

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

Член 21

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

Член 22

(1) Времето за отстранување на пријавен дефект на претплатничка линија не може да биде подолго од 24 часа за 80% пријавени дефекти во една календарска година.

(2) Отстранувањето на пријавени дефекти на пристапните линии до службата што го опслужува единствениот број за итни повици Е-112 има предност во однос на отстранувањето на сите други видови на пријавени дефекти во текот на 24 часа секој ден во неделата во согласност со посебен пропис со кој се регулира работењето на службата што го опслужува единствениот број за итни повици Е-112, како и пристапните линии до службите од јавен интерес во Република Македонија (со повикувачки број од серијата 19х).

Член 23

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

Член 24

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

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

Член 25

(1) Просечното време на јавување на лицето-оператор од надлежната служба на операторот на јавната телефонска мрежа не може да премине вредност од 15 секунди во една календарска година.

(2) Процентот на повици на кои лицата-оператори одговориле во период до 20 секунди не може да биде помал од 80% во една календарска година.

Член 26

(1) Просечното време на јавување на лицето-оператор задолжено за давање информации не може да премине вредност од 15 секунди во една календарска година.

(2) Процентот на повици на кои лицата-оператори задолжени за давање на информации одговориле во период до 20 секунди не може да биде помал од 80% во една календарска година.

Член 27

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

Член 28

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

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

Член 29

(1) Давателот на универзална услуга има право на компензација на нето трошоци за обезбедување на услуга опфатена со универзалната услуга од членовите 93,94,95,96 и 99 став (4) од Законот за електронските комуникации, доколку обезбедувањето на овие услуги за него претставува неправедно оптоварување. Ако Агенцијата утврди дека постои такво оптоварување, истото ќе го пресмета како нето трошоци за обезбедување на конкретната универзална услуга.

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

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

Член 30

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

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

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

в) нето трошоците за обезбедување на електронски комуникациски услуги кои не се опфатени со универзалната услуга, а се наменети за училишта, болници и сл.

г) компензации и вратени средства на корисниците заради несоодветен квалитет на универзалната услуга.

д) нето трошоците за замена, проширување или надградба на опрема заради модернизација на комуникациската мрежа, но не и трошоците кои ќе ги има давателот на универзална услуга, а кои се однесуваат на надградба на мрежата за потребите на лица со инвалидитет и исполнување или подобрување на параметрите за квалитет на универзалната услуга, и

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

Член 31

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

(2) Во пресметката на нето трошоците на давателот на универзалната услуга, целата постапка и критериумите за пресметка треба да бидат јасно претставени.

(3) Давателот на универзална услуга треба јасно да ги означи и опише.

а) профитабилните и непрофитабилните географски подрачја,

б) критериумите за определување на профитабилни и непрофитабилни крајни корисници;

в) профитабилните корисници во непрофитабилните географски подрачја,

г) непрофитабилните корисници во профитабилните географски подрачја,

д) границата при која корисникот станува непрофитабилен,

ѓ) критериуми за определување на непрофитабилно географско подрачје,

е) трошоците што можат да се избегнат за непрофитабилните корисници.

Член 32

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

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

Член 33

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

(2) Агенцијата ги утврдува износите на средствата кои операторите од ставот (1) на овој член ги уплаќаат во компензациониот фонд за универзална услуга, согласно членот 106 од Законот за електронските комуникации.

(3) Директорот на Агенцијата ги исплаќа средствата за компензација на нето трошоците на давателот на универзална услуга од компензациониот фонд за универзална услуга согласно членот 105 од Законот за електронските комуникации, со решение најдоцна до 31 декември во тековната година за претходната година

8. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 34

Со денот на влегувањето во сила на овој правилник престанува да важи Правилникот за обезбедување на услугите опфатени со универзална услуга (Службен весник на Република Македонија број 139/2010).

Член 35

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

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

Советник за работи од областа на правото
Лилјана Денковска

ДИРЕКТОР
Роберт Орданоски

Бр. _____

Скопје _____

ПРИЛОГ 1

Извештај за квалитетот на обезбедување на универзалната услуга

Име на давателот на универзална услуга _____

Податоците се за период од _____ до _____

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

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

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

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

Место и датум

Печат и потпис на одговорното лице