20171793414

АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

ПРАВИЛНИК ЗА ИЗМЕНУВАЊЕ И ДОПОЛНУВАЊЕ НА 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

Во 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 16/15), во член 2 точката (ѓ) се менува и гласи:

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

Член 2

Во членот 7 алинеја 1 се менува и гласи:

“- доколку барателот има неподмирен долг спрема операторот во врска со електронските комуникациски услуги;”

Член 3

Во членот 8 став (2) се менува и гласи:

„(2) претплатничкиот договор од став (1) на овој член се склучува во пишана форма, со примена на одредбите од Законот за заштита на личните податоци, Законот за податоците во електронски облик и електронски потпис и Законот за заштита на потрошувачите.“

Ставот (3) алинеја 10 се менува и гласи:

“- согласност за наплата на заостанат долг при следното надополнување на pre-paid сметка;”.

По алинеја 10 се додава нова алинеја 11 која гласи:

“- согласност за добивање на информации за цели на директен маркетинг;”

Алинеите 11, 12 и 13 стануваат алинеи 12, 13 и 14.

Во ставот (5) по зборовите: “условите наведени во договорот“ се додаваат зборовите: “во врска со комуникациските услуги“.

По ставот (6) се додава нов став (7) кој гласи:

„(7) Претплатниците на pre-paid системот на наплата воспоставуваат претплатнички однос со операторот во моментот на купување на pre-paid СИМ картичката од овластените продажни места на операторот и неговите трговски застапници и извршената евиденција на неговите податоци.“

Член 4

Во членот 11 ставот (7) се менува и гласи:

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

- со предавање лично од претплатникот во официјални продажни места на операторот и од страна на операторот лично на претплатникот;
- по пошта со препорачана пратка;
- по електронски пат доколку операторот има согласност од претплатникот за достава на писменото во електронска форма“.

Член 5

Во членот 12 зборовите: “услови, односно одредби со кои се предизвикува значителна нерамнотежа во правата и обврските на договорните страни,“ после зборот “нечесни“ се заменуваат со зборот “одредби“.

Член 6

Во член 14 алинеја 1 се менува и гласи:

“- детална сметка, без надоместок, за сите видови на комуникациски услуги, што ги користел претплатникот, без приказ на поединечни податоци, а по барање на претплатникот 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.“

По алинеја 7 се додава нова алинеја 8 која гласи:

“- 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.”

Член 7

Во член 15 став (1) се менува и гласи:

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

Во ставот (2) во првата реченица по зборот “користи“ се додаваат зборовите: “основните услуги“, а зборот “услугите“ се брише.

Ставот (3) се менува и гласи:

“(3) Операторот треба на претплатникот 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.“

Ставот (5) се менува и гласи:

“(5) Активирањето и деактивирањето на основните и дополнителните услуги од страна на операторот, а по барање на претплатникот, 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 корисникот кој претходно побарал пристап до таа веб страна или на друг начин достапен на претплатникот, пропишан во општите услови на операторот”.

Ставот (6) се менува и гласи:

“(6) Претплатникот 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“

По ставот (7) се додава нов став (8) кој гласи:

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

Ставот (8) кој станува став (9) се менува и гласи:

“(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 8

Во член 16 став (2) по алинеја 8 се додава нова алинеја 9 која гласи:

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

Член 9

Во членот 17 став (2) по алинеја 4 се додава нова алинеја 5 која гласи:

“- Износ на неподмирен долг кон операторот”.

По ставот (6) се додава нов став (7) кој гласи:

“(7) Операторот треба да го следи вообичаеното однесување на претплатникот 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 претплатникот го платил во последните три месеци за постојните, односно два пати поголем износ од претплатата во последниот месец за нови претплатници ”.

Член 10

Во член 18 алинеја 2 по зборовите: “основан приговор” се додаваат зборовите: “и/или усвоено барање за решавање на спор поднесено“.

Член 11

Во член 20 во ставот (6) првата реченица се менува и гласи:

“Доколку претплатничкиот договор се склучува со задолжително времетраење согласно членот 107 став (9) од Законот за електронските комуникации, претплатникот 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 претплатничкиот 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 предвремено раскинување на претплатничкиот договор.

Во став (8) точката на крајот на реченицата се заменува со запирка и се додаваат зборовите: “за што операторот издава пишан документ.”

Член 12

Во член 24 став (3) точката на крајот на реченицата се заменува со запирка и се додаваат зборовите: “согласно условите во договорот.”

Член 13

Во член 27 во точка 7) зборовите: “за пристап до јавната комуникациска мрежа“ се заменуваат со зборовите: “при склучување на претплатнички договор“.

По точката 7) се додаваат пет нови точки 7-а), 7-б), 7-в), 7-г) и 7-д) кои гласат:

“ 7-а) да ги менува условите од стандардниот претплатнички договор по претходно известување на претплатникот, во согласност со член 13 од овој правилник;

7-б) да го раскине претплатничкиот договор со претплатникот, пред истекот на договорениот период, во согласност со условите од претплатничкиот договор и член 20 од овој правилник;

7-в) да го раскине претплатничкиот договор,во согласност со член 21 од овој правилник;

7-г) да додели претплатнички 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 22 од овој правилник;

7-д) да го промени претплатничкиот број на претплатничката линија, во согласност со член 22 од овој правилник”.

Член 14

Во член 28 точка 2) по зборот “вистинската”, сврзникот “и” и зборот “минималната” се бришат.

Точката 4) се менува и гласи:

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

Точката 9) се менува и гласи:

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

Точката 11) се менува и гласи:

“11) да ги обезбедува електронските комуникациски услуги, предмет на претплатничкиот договор, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од склучениот претплатнички договор, Законот за електронските комуникации и прописите донесени врз негова основа”.

Во точката 14) зборовите: “услови, односно одредби со кои се предизвикува значителна нерамнотежа во правата и обврските на договорните страни,“ после зборот “нечесни“ се заменуваат со зборот “одредби“.

Точката 15) се брише.

Точките 16), 17), 18), 19), 20), 21), 22), 23), 24), 25), 26), 27), 28), 29), 30) 31), 32), 33), 34), 35) 36), 37), 38), 39), 40), 41), 42) и 43) стануваат точки 15), 16), 17), 18), 19), 20), 21), 22), 23), 24), 25), 26), 27), 28), 29) 30), 31), 32), 33), 34), 35), 36), 37) 38), 39) 40) 41) и 42).

Во точката 20) која станува точка 19) зборовите: “на барање на претплатникот“ се бришат.

Во точката 22) која станува точка 21), по зборовите: “користење на“ се додава зборот “основни” и сврзникот “и”.

Во точката 25) која станува точка 24) по зборовите: “на своите претплатници,“ се додаваат зборовите “согласно членот 11 од овој правилник;“.

Во точката 30) која станува точка 29) по зборовите: “да прими приговор од претплатник“ се додаваат зборовите “во пишана форма, согласно членот 11 од овој правилник“.

Во точката 35) која станува точка 34) по зборовите: “претплатничката линија“ се додаваат зборовите: “на барање на претплатникот“.

По точката 37) која станува точка 36) се додаваат три нови точки 36-а), 36-б) и 36-в) кои гласат:

“36-а) да овозможи на барање на претплатник пренос на правото од претплатничкиот договор на друг претплатник што ги исполнува условите;

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

36-в) да го следи вообичаеното однесување на претплатникот при користењето на неговите услуги и бесплатно да го извести, доколку утврди било какво невообичаено и ненадејно зголемување на износот, согласно членот 17 став (7) од овој правилник;“

Член 15

Во член 29 точка 2) по зборот “вистинската”, сврзникот “и” и зборот “минималната” се бришат.

Точката 4) се менува и гласи:

“4) да поднесе барање за склучување на претплатнички 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 претплатнички договор со пренесување на број, на начин и образец пропишан со Правилникот за преносливост на броеви”;

Точката 10) се менува и гласи:

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

Во точката 14) по зборовите: “пишана форма“ се додаваат зборовите: “согласно член 11 од овој правилник“.

Во точката 18) зборовите: “на барање“ се бришат.

Точката 20) се менува и гласи:

„20) да му се овозможи активирање, деактивирање и користење на основни и дополнителни услуги, на негово барање, во согласност со член 15 од овој правилник, при што операторот е должен да обезбеди доказ за активирањето/деактивирањето;“

По точката 22) се додаваат две нови точки 22-а) и 22-б) кои гласат:

“22-а) да добие бесплатно детална сметка во согласност со членот 14 од овој правилник;

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

Точката 26) се менува и гласи:

“26) да поднесе приговор до операторот на начин и форма пропишани во членот 11 од овој Правилник, во согласност со членот 120 од Законот за електронските комуникации и членот 19 од овој Правилник”;

Точката 27) се менува и гласи:

“27) да го раскине претплатничкиот договор со операторот, пред истекот на договорениот период, по сопствено барање заради неисполнување на обврските на операторот, во согласност со член 20 од овој правилник;”

Точката 29) се менува и гласи:

“29) да добие претплатнички број од страна на оператор, во согласност со членот 22 од овој правилник;“

По точката 34) се додаваат три нови точки 34-а), 34-б) и 34-в) кои гласат:

“34-а) на негово барање да го пренесе правото од претплатничкиот договор на друг претплатник што ги исполнува условите од договорот;

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

34-в) бесплатно да биде известен за невообичаено и ненадејно зголемување на износот за услугите што ги користи, согласно членот 17 став (7) од овој правилник;“.

Член 16

Во членот 30 точката 1) се менува и гласи:

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

По точката 1) се додава нова точка 1-а) која гласи:

“1-а) во рок определен од страна на операторот писмено да го извести операторот за секоја промена на податоците од претплатничкиот договор, а кои се неопходни за непречено доставување на писмената согласно член 11 од овој Правилник;“

Во точката 6) зборовите: “за пристап до јавната комуникациска мрежа“ се заменуваат со зборовите: “при склучување на претплатничкиот договор“.

Член 17

Операторите треба во рок од 30 дена од денот на влегувањето во сила на овој правилник да ги усогласат своите стандардни претплатнички договори со овој правилник и да ги достават на одобрување до Агенцијата.

Член 18

Овој правилник влегува во сила со денот на неговото објавување во „Службен весник на Република Македонија“.

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

Бр. 0101-1690/8
30 ноември 2017 година
Скопје

Директор,
Сашо Димитријоски, с.р.