



МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ АД - СКОПЈЕ
„КЕЈ 13-ТИ НОЕМВРИ“ БРОЈ 6, 1000 СКОПЈЕ, Р. МАКЕДОНИЈА

МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ	
Акционерско друштво за електронски комуникации	
СПОДЕНИ ДОЖИВУВАЊА	
Број	<u>09-214795/1</u>
Дата	<u>04-04-2018</u>

Министерство за информатичко општество и администрација
Бул. „Св.Кирил и Методиј“ бр.54,
1000 Скопје, Република Македонија
Г-дин Дамјан Манчевски,
Министер за информатичко општество и администрација

ДО

Агенција за електронски комуникации
Кеј Димитар Влахов бр.21,
1000 Скопје
Г-дин Сашо Димитријоски,
Директор на Агенцијата за електронски комуникации

MKT_GENERAL_ALL



2018000556850

ПРЕДМЕТ

Доставување на предлог мерки за поттикнување и зголемување на интересот на граѓаните за користење на широкопојасен пристап до интернет

Почитувани,

Благодариме на укажаната можност за искажување на нашето мислење во врска користењето на широкопојасен пристап до интернет во Република Македонија. За таа цел во продолжение на овој допис Ви доставуваме коментари и предлог мерки на Македонски Телеком за поттикнување и зголемување на интересот на граѓаните за користење на широкопојасен пристап до интернет. Македонски Телеком е на став дека од особена важност е изработка на конкретна стратегија со точно дефинирани активности, институции одговорни за спроведување на предложените мерки како и рокови за реализација на предложените мерки.

Македонски Телеком смета дека пред изработка на конкретна стратегија за развој на широкопојасен пристап до интернет, потребна е сеопфатна анализа на целиот телекомуникациски пазар во РМ а особено пазарот за услуги базирани на широкопојасен интернет. Ова особено од аспект на степенот на конкуренција, нивото на регулација, развојот на технологиите, финансиските перформанси на операторите а исто така и макроекономските и демографските карактеристики на РМ, анализирано преку куповната моќ на населението, степенот на образование, реалниот број на население и домаќинства, густината на населението по домаќинство а со тоа и потенцијалот на пазарот.

Меѓународната унија за телекомуникации - ITU секоја година објавува годишни извештаи во кој се анализира развојот на информатичкото општество во сите земји во светот. Тие анализи се прават преку мерење односно утврдување на ICT Development index - IDI индекс за секој земја одделно. Овој индекс за РМ во извештајот на ITU објавен за 2017 година, изнесува 6.01 и од земјите во Европа, РМ е рангирана дури на 38-то место од вкупно 40 европски држави (сликата

МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ АД - СКОПЈЕ

Адреса: Кеј 13-ти Ноември 6, 1000 Скопје, Р. Македонија

Телефон: +389 2 3100 200 | Факс: +389 2 3100 300 | Internet: www.telekom.mk

Контакт центар за приватни корисници: +389 2 122, +389 70 122 | E-Mail: kontakt@telekom.mk

Контакт центар за деловни корисници: +389 2 120, +389 70 120 | E-Mail: biznis.kontakt@telekom.mk

ЕМБС: 5168660 | Основна главнина: МКД 9.583.887.733,00

подолу). Зад РМ се само две земји од регионот, Босна и Херцеговина и Албанија. Алармантен е податокот дека индексот и ранкингот на Република Македонија се намалува секоја година.

Regional IDI rank	Economy	IDI	Global IDI rank
Europe			
1	Iceland	8.98	1
2	Switzerland	8.74	3
3	Denmark	8.71	4
4	United Kingdom	8.65	5
5	Netherlands	8.49	7
36	Montenegro	6.44	61
37	Turkey	6.08	67
38	TFYR Macedonia	6.01	69
39	Bosnia and Herzegovina	5.39	83
40	Albania	5.14	89

* Извор: <http://www.itu.int/net4/ITU-D/idi/2017/#idi2017byregion-tab>

Причините за вака нискиот индекс лежат во ниските стапки на пенетрација на телефонија (фиксна и мобилна), ниското ниво на пенетрација на интернет пристап, нискиот процент на домаќинства со компјутер и домаќинства кои користат интернет. Пред се, РМ лошо котира според степенот на ICT вештини на македонските граѓани. Во оваа категорија се мисли на писменост на населението, вид и степен на образование. Според овој индикатор Република Македонија значително заостанува зад европските земји и затоа сметаме дека голем удел во целиот овој проект треба да има и поставената рамка на образовниот и едукативен систем во РМ и дека истата треба да се прилагоди на дигиталните цели на РМ.

Несомнено, ова рангирање доволно покажува дека РМ заостанува зад европските земји и дека од големо значење треба да биде креирање на долгорочна стратегија за развој на ICT општество секако преку поголема пенетрација на широкопојасен интернет пристап во РМ.

Развојот на следната генерација на мрежи на носи низа придобивки за целото население, на бизнис заедницата и на целокупното општество. Пред се, предноста на новите мрежи е во обезбедување на услуги кои бараат висок квалитет, високо ниво на сигурност, безбедност и ниска латентност. Ова може да најде примена во содржини и услуги од областа на Smart Agriculture, Smart Metering, Вештачка интелигенција, роботика, контрола на сообраќајот, smart building, e-government, smart logistic, smart manufacturing, e-commerce итн.

- Енергија: ICT може да овозможи интегрирање на обновливите извори на енергија, подобрување на ефикасноста и зголемување на транспарентноста;
- Здравје: ICT ќе стави "лекар во вашиот џеб", овозможувајќи им на корисниците да управуваат со сопственото здравје преку нивниот паметен уред;
- Станбени објекти: ICT ќе ја зголеми удобноста и ќе ги намали сметките за енергија и вода;
- Работа и бизнис: телекомуникациите со помош на ICT и виртуелните конференции можат да заштедат време и пари на вработените;
- Храна: ICT може да помогне во зголемување на продуктивноста и намалување на отпадот од храна;
- Учење: ICT може да го направи образованието пристапно, флексибилно и прифатливо;
- Мобилност и логистика: ICT може да им помогне на сите да стигнат до нивните дестинации побрзо, поефтино и побезбедно;

Иако очекуваме сите учесници на пазарот, релевантните институции и пред се Министерството за информатичко општество и администрација (МИОА) и Агенцијата за електронски комуникации (АЕК), како надлежен регулатор во областа на електронските комуникации, да преземат соодветни чекори и активности, со овој допис би сакале да допринесеме во развојот

на стратегијата за поголема пенетрација на широкопојасен интернет пристап и во продолжение даваме неколку предлози и аспекти кои треба да се земат предвид за поттикнување и зголемување на интересот на граѓаните за користење на широкопојасен пристап до интернет услуги со големи брзини.

1. Намалување на данокот на додадена вредност (ДДВ) за услуги базирани на следната генерација на мрежи

При определување на државна стратегија за развој на широкопојасен интернет несомнено основата треба да биде дали државата ќе го определи развојот на широкопојасен интернет како приоритет и дали и како ќе биде спремна да го поддржи неговиот развој. Веруваме дека најрелевантни мерки и чекори за поддршка би биле во форма на државни субвенции и помош во однос на даночни олеснувања. Директна мерка која ја предлагаме е намалување на ДДВ од 18% на 5% за услуги во кои е вклучен широкопојасен интернет со голема брзина, брзина над 30 Mb/s. Тоа значи дека ДДВ во сите останати услуги би останал 18% но со намалување на ДДВ-то за широкопојасен интернет со голема брзина ќе се направи значителен придонес во поголема пенетрација и остварување на целите на Дигиталната Агенда.

Предлог 1: Во законот за данокот на додадена вредност, во Глава 5 во Член 30 во точка 2 (Повластена даночна стапка) да се додаде дека повластена даночна стапка од 5% ќе се применува за електронски комуникациски услуги во кои е вклучен широкопојасен интернет со голема брзина, брзина над 30 Mb/s.

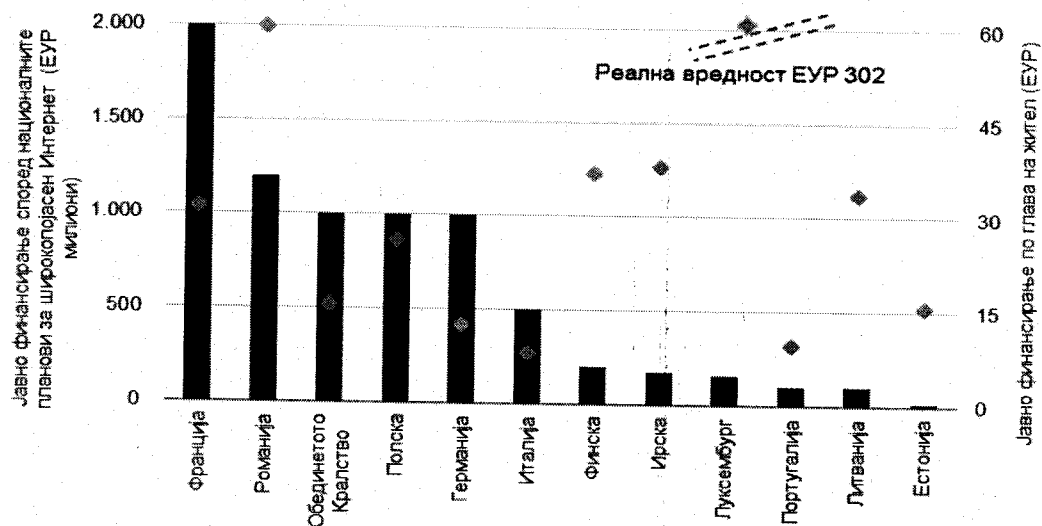
Предлог 2: Со оглед дека до денес не е пропишан начинот на издавање, пренос, примање и чување на фактура издадена во електронска форма, Македонски Телеком врз основа на член 56 став 7 од Законот за додадена вредност предлага што поскоро изготвување на предвидениот подзаконски акт.

(7) Министерот за финансии, во согласност од министерот за информатичко општество и администрација го пропишува начинот на издавање, пренос, примање и чување на фактура издадена во електронска форма."

2. Институционална поддршка

Во земјите членки на ЕУ, државните средства со цел да се постигне Дигиталната Агенда се движат од 10 до 40 евра по жител, а доста често се случува и помош во некоја друга форма на инвестирање, обично помош од европски фондови. Доколку логиката на оваа споредбена анализа ја примениме за Република Македонија, пресметката покажува дека државната финансиска помош би требало да изнесува од 20 до 40 милиони евра (претпоставка државата да финансира 10-20 евра по жител) што е до 1% од годишниот буџет на РМ.

Слика А.5: Државни средства потребни за имплементација на мрежа во согласност на националните планови за широкопојасен пристап до интернет услуги [Извор: Национал планови за широкопојасен пристап до интернет услуги, *Analysys Mason*, 2015 година]



Поради недостигот Република Македонија да има пристап до европски фондови за поддршка и финансирање на дејноста, предлагаме да се провери можноста за:

Предлог 1: Промена на правилникот за УСО во насока на отварање можност за поврат на остатокот на средствата од УСО фондот на операторите, со обврска на операторите тие средства да ги искористат во инвестирање на НГН мрежи.

Предлог 2: Проверка на можноста за промена на Законот за контрола на државната помош во насока на разгледување на можностите за дефинирање на видови на државна помош на операторите на јавни комуникациски мрежи а пред се вклучување на индустријата во овој Закон од аспект да отварање можност операторите да користат државна помош.

3. Промена на националната легислатива во насока на стимулирање на дигитални услуги

Сметаме дека МИОА и АЕК можат да дадат значителен придонес во креирањето на поголема побарувачка за широкопојасен пристап до интернет услуги од страна на граѓаните на Република Македонија преку носење нова или измена на постоечката легислатива во областа на електронските комуникации, заштитата на потрошувачите и како и заштитата на личните податоци и приватноста на граѓаните а во насока на овозможување на што повеќе дигитални услуги кои би им биле достапни на граѓаните.

Со цел овозможување на дигитализација, напредок и полесен начин на користење на услугите на информатичкото општество од страна на крајните корисници, Македонски Телеком предлага измени на Законот за електронски комуникации и секундарната легислатива од областа на електронските комуникации во насока на овозможување на склучување на договори и комуникација со претплатниците на електронските комуникациски услуги по електронски пат преку користење на дигитални средства и широкопојасен интернет.

Во делот на заштитата на потрошувачите во дигиталниот свет, предлагаме нов Закон за заштита на потрошувачите и Стратегија за заштита на потрошувачите, како и што поскоро усвојување и стапување на сила на Законот за заштита на личните податоци со што дигиталниот пазар би станал по фер за крајните корисници и би го стимулирал користењето на широкопојасен пристап до интернет услуги.

Понатаму потребно е преземање на активности кои би довеле до зголемена информатичка писменост на граѓаните односно поголемо познавање, доверба и потреба за користење на услугите базирани на широкопојасен интернет пристап од страна на граѓаните. Сметаме дека

еден дел од средствата од годишниот буџет на АЕК може да се наменат за креирање на соодветна стратегија за подигање на свесноста и охрабрување на граѓаните за користење на дигитални услуги преку конкретни проекти. Од аспект на доверба и сигурност при користење на дигиталните услуги, активностите кои треба да се преземат за зајакнување на овие аспекти се овозможување на едноставна електронска идентификација на граѓаните при користење на дигиталните услуги која воедно ќе овозможи и високо ниво на заштита на приватноста на потрошувачите, како и обезбедување на адекватна сигурност во полето на електронски трансакции преку интернет.

Нашите конкретни предлози и идеи за измена на легислативата се во прилог 1 на овој Допис.

4. Едукативен пристап кон корисниците

Како што веќе посочивме една од основните задачи на МИОА и АЕК треба да биде стимулирање на информатичко описменување на граѓаните односно овозможување на луѓето со послаби познавања во користење на информатичко технолошки услуги да се здобијат со знаења и вештини и следствено на тоа и потреба да ги користи интернет услугите.

Посебен акцент треба да се стави на делот за поширока примена и практично користење на дигиталните сертификати и бенефитите што произлегуваат од истите.

Во врска со Законот за податоците во електронски облик и електронски потпис потребно е допрецизирање и регулирање на употребата на електронскиот потпис, без разлика дали истото ќе се направи со измена на Законот или со донесување на поединечни под-законски акти во кои ќе се содржат одредби со кои прецизно ќе се уреди употребата и автентификацијата на електронски потпис. Понатака, потребно е утврдување на критериуми и обврски за општо прифаќање на електронски потпис во државните органи, судовите, нотари, извршители, органите со јавни овластувања, како и во приватниот сектор.

5. Социјални тарифи

Друга форма на директно изразена поддршка, е обезбедување на субвенции и/или социјални тарифи за граѓани на кои им е потребна финансиска помош за да можат воопшто да си дозволат користење на електронски комуникациски услуги. Треба да се има во предвид дека степенот на сиромаштија во РМ за разлика од развиените европски земји е голем и се уште постои голема категорија на граѓани за кои претплатата за користење на интернет услуги е тешко достапно. Преку субвенционирање на оваа категорија на граѓани несомнено ќе се оствари голем напредок во зголемување на пенетрацијата на широкопојасен интернет во Република Македонија. Затоа, како што и споменавме на почетокот, од особено значење е релевантните институции да направат приоритетна државна стратегија со која првенствено ќе бидат се издвоени финансиски средства за дополнителна помош, развој и полесна пристапност до широкопојасен интернет за сите граѓани во Република Македонија.

Предлог 1: Промена на правилникот за УСО во насока УСО пакети да бидат достапни по поповолни услови на социјално ранливи лица а загубата на операторите соодветно компензирана од УСО фондот.

Предлог 2: Сите засегнати институции да размислат и да креираат конкретни проекти за вклучување на загрозените категории на лица во дигиталното општество.

6. Поддршка и промоција за создавање локална содржина

Дополнително, сите чинители на пазарот треба да имаат финансиска поддршка на создавање дигитални содржина со висока вредност (нови содржини, апликации наменети за различни категории на корисници) а тие содржини да бидат на македонски јазик. Транзиција на општината во т.н. следно ниво на електронска општина (е-општина) се обезбедува преку користење на широкопојасен интернет како платформа за обезбедување поквалитетни услуги, содржини и апликации за граѓаните и компаниите. Локалните содржини се главниот двигател на

растот на побарувачката за широкопојасен интернет и се од огромна важност за жителите на една општина. Покрај тоа што содржините треба да бидат на јазикот кој се говори во конкретната единица на локална самоуправа, тие исто така треба да бидат интересни и корисни за граѓаните. Во земјите од Европската унија, како локализираните услуги на локални јазици, општините нудат информации за активностите на локалната самоуправа, информации за јавниот превоз, состојба на патиштата, информации за временската состојба, електронско резервирање книги во јавните библиотеки, информативни портали и слично.

7. Е-општество и е-јавни институции

Развојот и користењето на иновативни онлајн услуги (е-услуги) директно ја стимулира потребата од инфраструктура за користење на истите. РМ треба да го поддржува развојот на онлајн јавните услуги за да ја подобри ефикасноста и ефикасноста во работата на јавниот сектор.

Особено внимание треба да се посвети на областа е-влада. Јавните услуги треба да бидат сè поинтерактивни, да ја подобруваат комуникацијата меѓу граѓаните и јавната администрација, а истовремено да го помагаат развојот на системи водени од страна на побарувачката преку иновативни и персонализирани услуги. Е-владините јавни услуги кои ги обезбедува широкопојасниот интернет, исто така, можат да ја подобрат ефикасноста на администрацијата преку промена на начините на управување и подобрување на организациските перформанси. Република Македонија треба да утврди национална стратегија за развој на е-влада. Основни столбови на оваа стратегија треба да бидат: услуги кон граѓани, услуги кон бизнис секторот, услуги кон јавна администрација и употреба на неопходна инфраструктура (поврзување, апликации итн.) за нудење на е-владини услуги.

Широкопојасниот интернет исто така доведува и до револуционерен развој во областа на медицината. Овозможува соработка меѓу различни професионални организации и професионалци од областа на здравството и ја обезбедува неопходната инфраструктура за апликации кои бараат голем опсег како што се телемедицината (на пример теле-консултации, телемониторинг и теле-здравствена заштита, дома или во болница). Телемедицината овозможува подобрен пристап до здравствената заштита и подобар квалитет на медицинската заштита за оние кои не можат да посетат доктор, како и рано дијагностицирање и медицински третман.

Во областа на образованието, учењето на далечина е една од најпознатите примени на широкопојасниот интернет. Учениците и студентите од секој географски регион можат да ги искористат можностите на сите образовни институции и да следат настава која се прилагодува според нивните индивидуални потреби, да комуницираат со професорите во реално време и да учествуваат во групни проекти со учесници од други географски области.

8. Поедноставување и дигитализација на системот и процедурите за дозволи и градба на електронски комуникациски мрежи

Други аспекти и активности кои треба да се направат е да се поедностави и забрза процесот за добивање на дозволи за поставување на мрежа. Во моментот постојат недоволни и непотполни податоци за сегашните подземни мрежи како и е потребно да се направи поголема контрола и преземање на мерки за санкционирање на нелегалните мрежи, кои ја зголемуваат нелегалната конкуренција. Најзначајно е АЕК да обезбеди поддршка за операторите и пред другите надлежни институции (на пример градежен инспекторат, катастар итн) за отстранување на нелегалните активности при изградба на мрежна инфраструктура од страна на други оператори.

Согласно активности во врска со Единствената точка на информации, очекуваме дека АЕК ќе обезбеди навремено доставување, внесување и усогласување на податоците за планирана и постојна физичка инфраструктура од страна на сите оператори, за што предлагаме АЕК да изготви и соодветно упатство за внесување и користење на податоците од истата. Неопходно е

АЕК да ги поседува и управува деталните технички податоци за целосната мрежна инфраструктура на сите оператори на цела територија на Република Македонија, да има целосна евиденција и надзор врз активностите на сите оператори. Агенцијата да преземе активности за обезбедување на еднаков третман и еднакви услови, исполнување на регулативните обврски од сите оператори и доставување на податоци согласно Правилникот за начинот на изградба на јавни електронски комуникациски мрежи и придружни средства.

Дополнително, предлагаме, сите надлежни државни институции и регулаторни тела на своите веб-сајтови да ги постават правилата и процедурите кои треба да обезбедат едноставен и јасен пристап до правилата и процедурите за градење на електронски комуникациски инфраструктури.

Македонски Телеком конкретни предлози за промена на легислативата поврзана со градба на електрокомуникациски мрежи достави во останатите работни групи за креирање на национален оперативен бродбенд план.

Македонски Телеком смета дека насоките и предлозите елаборирани во овој допис треба да бидат основа на вака значен проект инициран од страна на МИОА. Целта на проектот е дефинирање на долгорочна стратегија со конкретни активности за сите чинители на пазарот (постоечки и нови) кои ќе придонесат за развој на широкопојасен пристап до интернет во Република Македонија и остварување на целите на Дигиталната Агенда. Утврдување само на теоретски мерки без конкретни активности, проекти, решенија, идеи и без вклученост на повеќе државни институции и приватни компании, нема да допринесе за развој на пазарот за електронски комуникациски услуги во Република Македонија, а особено не за развој на капитално сензитивниот пазар за широкопојасен интернет со големи брзини.

Веруваме дека нашите предлози ќе допринесат за изработка на конкретни активности и мерки кои пак ќе овозможат правилен развој на дигиталниот пазар односно пазарот за широкопојасен интернет со големи брзини во Република Македонија.

T . . .

МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ

Акционерско друштво за
електронски комуникации, Скопје

Кеј 13-ти Новак, 9-а Сектор за регулативни и големопродажни прашања
1000 Скопје
Олободанка Гиевска

Прилог 1: Предлог измени на Законот за електронски комуникации

Предлог измени на Законот за електронски комуникации

(Службен весник бр. 39/2014, бр. 188/2014, бр. 44/2015, бр. 193/2015, 11/2018 и 21/2018 година)

Почитувани,

Со цел овозможување на дигитализација и полесен начин на користење на услугите на информатичкото општество во областа на електронските комуникации од страна на крајните корисници, Македонски Телеком АД Скопје Ви доставува предлог измени на Законот за електронските комуникации.

За напредок во користењето на услугите на информатичкото општество особено на услугите за широкопојасен пристап до интернет потребно е олеснување во однос на склучувањето на претплатничките договори и начинот на комуникација со претплатниците на електронските комуникациски услуги.

Законот за електронските комуникации како *lex specialis* за работењето на пазарот за електронски комуникации, треба да овозможи задржување на копија на документот за лична идентификација при склучување на претплатнички однос со операторите на јавни комуникациски мрежи и услуги, особено поради се поголемата важност на веродостојноста на податоците за претплатниците како дел од безбедносните мерки на државата. Имплементирањето на предложеното законско решение ќе претставува забележителен и значителен придонес кон посигурна база на податоци со која ќе располагаат операторите на јавни комуникациски мрежи и услуги како и сите засегнати органи и институции на системот.

Одредби од Законот за електронските комуникации со предлог измени и дополнувања	Образложение на предложените измени и дополнувања
<p>Член 107</p> <p>Договор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги</p> <p>(1) Потрошувач или краен корисник кој бара приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги има право да склучи договор со оператор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги.</p> <p>Договорот за претплатниците на постпејд (post</p>	<p>Во Глава тринаесет член 107 предлагаме измена на став 1 со цел да се овозможи склучување на претплатнички договор по електронски пат како и дистинкција помеѓу при и пост претплатничките односи, односно разграничување на начинот на воспоставување на претплатнички однос со при и пост пејд претплатници.</p> <p>Сега предложениот начин на склучување на претплатнички договори се однесува</p>

paid) системот на операторот кој треба да биде склучен во пишана или електронска јасна, транспарентна и лесно достапна форма и, особено треба да содржи: ...

(9) Операторите имаат право да задржат копија од лична карта, пасош или друг важечки документ за лична идентификација на претплатникот.

(910) Почетниот договор од ставот (1) на овој член, доколку се склучува на определено задолжително време истото не смее да биде подолго од 24 месеци. Во секој случај на претплатникот мора да му се даде можност за склучување на договор со времетраење не подолго од 12 месеци.

(1011) Одредбите од ставот (9) на овој член не смеат да претставуваат ограничување или пречка за претплатникот во случај кога тој бара пренесување на бројот во мрежата на друг оператор.

исклучиво на претплатниците на пост пејд системот.

За остварување на pre-paid претплатнички однос не е потребно ниту барање ниту договор во пишана или електронска форма. Имено, со самото купување на pre-paid сим комплетот и со негово отворање и употреба на сим картичката се склучува договорот (со т.н. „конклюдентно дејствие“ – од кое може да се заклучи дека претплатникот со самото купување на сим картичката се согласил на сите права и обврски содржани во општите услови), и сметаме дека постојната одредба од став 8 на овој член зајакната со сега предложената одредба од став 9 ги задоволува критериумите за остварување на при пејд претплатнички однос.

Во смисла на собирање на лични податоци за секој воспоставен претплатнички однос, а во насока на нивна веродостојност и точност, предлагаме овој член да се дополни со нов став 9 со кој на операторите ќе им се даде законски основ за задржување, обработување и чување на копија од личната карта односно документот за лична идентификација на претплатниците со кои воспоставуваат претплатнички однос.

Ваква иницијатива беше спроведена и во банкарскиот сектор, со промените во Законот за изменување и дополнување на Законот за спречување на перење на пари и други приноси од казниво дело и финансирање на тероризам, при што од сигурносни причини на деловните банки им се овозможи копирање на документи

	за идентификација од своите клиенти.
<p>Член 120 Право на приговор и тужба</p> <p>(2) Приговорот од ставот (1) на овој член претплатникот го поднесува до операторот во пишана <u>или електронска</u> форма. Приговорот мора да ги содржи фактите и доказите на кои се заснова.</p> <p>(8) Операторот е должен на претплатникот да му достави одговор во писмена <u>или електронска</u> форма за основаноста на поднесениот приговор од ставот (1) на овој член во рок од 15 дена од денот на приемот на приговорот.</p>	<p>Со предложените измени во став 2 и став 8 на овој член ќе се овозможи полесен и поедноставен начин на комуникација со претплатниците за времетраењето на договорниот однос. Ваквиот начин на комуникација по електронски пат е веќе овозможен за претплатниците кои поднесуваат барање за решавање на спор пред Агенцијата за електронски комуникации.</p> <p>Сето ова е во насока на промоција на дигитално општество и заштита на животната средина.</p>