

ОДГОВОРИ НА ПРЕДЛОГ ИЗМЕНИ И КОМЕНТАРИ НА ОНЕ.ВИП 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, објавен на јавна расправа на 01.08.2017 година

Член 2 точка д, ф и е

Предлагаме во членот 2 одредбите од точка (д) Рекламирана брзина, (ф) Вистинска брзина и (е) Минимална брзина да се усогласат со одредбата точката (д) од ставот 1) од членот 4 од Регулатива (ЕУ) 2015/2120 на Европскиот парламент и на Советот, од 25 ноември 2015 година за утврдување на мерки во врска со отворен пристап до интернет и изменување и дополнување на Директивата 2002/22/ЕЗ за универзална услуга и права на корисниците во врска со електронските комуникациски мрежи и услуги и Регулативата бр. 531/2012 на ЕУ за роаминг на јавни мобилни комуникациски мрежи во рамките на Унијата каде стои:

д) Јасно и разбирливо објаснување за минималната, нормално достапна, максимална и рекламирана брзина на преземање (download) и испраќање (upload) на услугите за пристап на интернет во случај на фиксни мрежи, или од проценетата максимална и рекламирана брзина на преземање и испраќање на услугите за пристап на интернет во случајот на мобилните мрежи и колку значителни отстапувања од соодветните рекламирани брзини на преземање и испраќање може да влијаат врз остварувањето на правата на крајните корисници утврдени во член 3 (1).

Одговор:

Не се прифаќа предлогот за бришење на дефинициите за рекламирана, вистинска и минимална брзина. Параметрите за брзините за пристап на интернет во зависност од технологијата за пристап (фиксна или мобилна), се разграничени во правилникот за QoS.

Член 7 алинеја 1

Покрај сопствени услуги, претплатниците имаат пристап и до услуги со додадена вредност кои можат да бидат предмет на долг од страна на претплатник. Исто така, покрај услуги, во одредени околности операторите вршат и промет со производи. Поради тоа предлагаме измената на член 7 став 1 алинеја 2 да се изостави.

Одговор:

Се прифаќа. Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.

Член 8 став 7

Со оглед на тоа што постојат значителни разлики при воспоставувањето на претплатнички однос за pre-paid и post-paid претплатници, а член 8 во главно се однесува само за post-paid претплатници, предлагаме да се дополнат одредби со кои ќе се прецизираат клучните разлики во случајот на pre-paid претплатничките договори. Во таа насока предлагаме дополнување на член 8 со точка 8 која би гласела: „Претплатниците на pre-paid системот на наплата (Претплатници на pre-paid систем) воспоставуваат претплатнички однос со Операторот во моментот на купувањето на pre-paid СИМ картичката од овластените продажни места на Операторот и неговите трговски застапници и извршената евиденција на неговите податоци.

Одговор

Се прифаќа. Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.

Претплатникот има право на негово барање да склучи со Операторот и Претплатнички договор за засновање претплатнички однос за користење на јавни електронски комуникациски услуги преку систем за плаќање однапред (pre-paid систем).“

Одговор:

Не се прифаќа согласно ставот 8 на член 107 од ЗЕК.

Член 8 став 8 и 9

Особено битна разлика помеѓу pre-paid и post-paid претплатниците е одржувањето на евиденцијата за претплатниците која операторите се должни да ја водат. Додека кај post-paid претплатниците постои целосен мотив за претплатникот во потполност да се грижи и да го контролира користењето на услугите, за pre-paid претплатниците тоа не е случај. Pre-paid претплатниците можат слободно да ги отстапат услугите на трето лице без притоа да постои грижа дека тоа може да им создаде несакани долгови. Од таа причина миграцијата на pre-paid услугите од едно на друго лице е многу едноставна и во пракса често се случува. Притоа операторот не е во можност да врши уредно евидентирање на податоците за претплатниците на pre-paid услуги.

Од оваа причина сметаме дека е неопходно прецизно да бидат утврдени основните обврски кои се во домен на контрола на операторот. Со тоа би се разјасниле и околностите во кои од различни причини надлежните регулаторни тела и органи утврдуваат неправилности од различна природа во однос на личните податоци на претплатниците и би се спречиле различните толкувања во однос на обврските за водењето на евиденцијата за претплатниците.

Во таа насока предлагаме во член 8 да се додадат точка 8 и 9 со кои ќе се дефинира обемот на обврски на операторите во однос на евидентирањето и кои би гласеле:

„(8) Операторот ќе му овозможи на Претплатникот на Припејд системот користење на комуникациски услуги преку купената Припејд СИМ картичка по прием и евидентирање на неговите податоци утврдени во ЗЕК.

(9) Приемот и запишувањето на податоците од Претплатникот на Припејд системот во системот за евиденција на Операторот се врши на еден од следните начини:

1) Запишување на податоците од Претплатникот на Припејд систем во самото продажно место, со увид во оригинален и валиден документ за идентификација; или

2) испраќање на потребните податоци од страна на Претплатникот на Припејд системи:

- преку низа на кратки текстуални пораки, испратени на посебно утврден број од Операторот;
- внесување на потребните податоци преку најавување на соодветна веб страница (веб портал) обезбедена од страна на Операторот;
- друг начин утврден од Операторот.

Претплатникот е одговорен за точноста на доставените податоци до Операторот.“

Одговор:

Не се прифаќа, согласно став 8 на член 107 од ЗЕК

Член 11 став 3

Со оглед на тоа што со точката 4 се предвидува достава и со e-mail, сметаме дека би било добро и e-mail да се вклучи во точка 3. Исто така, одредени известувања, особено оние кои се предмет на обврска согласно одредбите за заштита од прекумерни трошоци, се вршат преку SMS, потребно е и СМС да се вклучи во групата на начини на достава на известувањата. Предлагаме во член 11 точка 3 да се додаде алинеја која гласи „по електронски пат преку електронска пошта испратена на e-mail адреса регистрирана на име на претплатникот кај операторот и/или SMS испратен на претплатнички број регистриран на име на претплатникот кај операторот.“

Одговор:

Не се прифаќа бидејќи предлогот е веќе содржан во ставот 4 на член 11.

Член 12 став 1 алинеја 6

Во рамки на различни тарифни модели и услуги можно е да постојат разлики од тоа кои услуги се вклучени во самиот тарифен модел како основни, а кои се дополнителни. Би било продуктивно оваа измена подетално да биде образложена од страна на АЕК и да се направи измена согласно непосредната потреба и на друго посоодветно место во овој Правилник. Во спротивно би настанале голем број неправилности поради тоа што постојат голем број услуги кои не постои можност да бидат категоризирани како основни или дополнителни.

Одговор:

Се прифаќа. Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.

Член 14 став 1 алинеја 1

Со предложената измената на член 14 став 1 алинеја 1 се проширува обемот и нивото на деталност на сметките во однос на Законот. Ваквото проширување не може да биде извршено во рамки на Правилник како подзаконски акт, туку преку измена на Законот. Понатаму, со предложената измена се предвидува значително зголемување на трошоците бидејќи вакви детални спецификации можат да бидат содржани на голем број страници. Со оглед на тоа што операторите обезбедуваат начин на увид во детални податоци за остварен сообраќај по електронски пат (пример е-Bill услугата на оне.Вип), сметаме дека е прекумерна обврската да се доставуваат детални спецификации и на друг начин. Предлагаме да се отстрани предложената измена или евентуално да се измени со додавање на зборовите „во електронска форма“ по зборовите во заградата или овозможување на ваква информација преку печатење на хартија, но со надоместок.

Одговор:

Се прифаќа. Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.

Член 14 став 1 алинеја 8

Со оглед дека billing системите вршат пост процесирање на информациите за остварен сообраќај, ваква информација би можела да се овозможи само за услугата пренос на податоци и исто така не постои можност вакви известувања да се упатуваат веднаш по остварен обем на услуги кои ги надминуваат волумените вклучени во месечната претплата. Од тие причини неопходно е да се ревидира предлогот за измена. Ваквата обврска не се темели на ниеден законски основ и е сосема произволно определена. Имајќи предвид дека е надвор од доменот на постојните можности предлагаме во потполност да се отстрани од предлогот.

Во моментов, до информации од ваков тип можно е да се пристапи преку дополнителни услуги за пристап до web апликации и апликации за мобилни уреди кои ги нудат операторите за одредени услуги, како на пример е-Bill апликацијата на онеВип до која претплатниците можат бесплатно да пристапат. Тоа е единствено можно да биде реализирано како мерка за непосредна контрола на моменталната состојба, но не и задолжителни поединечни нотификации при надминувањата на одредени волумени. Исто така, иако постои пракса на бесплатно обезбедување на оваа услуга, сепак нема никаков законски основ да се инсистира на тоа и би требало операторите да имаат слобода во одлучувањето за концепцијата на своите услуги.

Одговор:

Се прифаќа.

Член 15 став 1

Со оглед на големиот број на тарифни модели како и волуменот на услугите и опциите, предложената измена е речиси невозможно да биде реализирана.

Одговор:

Не се прифаќа, основните услуги се дефинирани во претплатничкиот договор согласно карактеристиките на избраниот тарифен модел.

Член 15 став 3

Исто како коментарот на измената на член 14 став 1 алинеја 8. Бидејќи оваа одредба е веќе предвидена во член 14 став 1 алинеја 8, предлагаме на ова место да биде отстранета.

Одговор:

Не се прифаќа, со оваа одредба само се врши допрецизирање.

Член 15 став 5 и став 8

Со измената се предвидува дека покрај дополнителни, претплатникот може да активира и деактивира и основни услуги. За основните услуги најчесто не постои можност да се деактивираат и според тоа предлагаме зборовите „основните и“ да се изостават од предлогот.

Одговор:

Се прифаќа. Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.

Член 15 став 6

Јасна е намерата да се обезбеди право на претплатникот да откаже одредени услуги ако не сака да ги користи, а за кои не е потребна промена на тарифен модел, но во многу случаи таквото барање може да биде и невозможно да се реализира. Имајќи предвид дека само одредени дополнителни услуги можат да предизвикаат потреба да бидат активирани или деактивирани на барање на претплатник, сметаме дека оваа измена е неопходно да се реформулира за да не предизвика несакани компликации во случаи кога не е можна деактивација на одредени услуги.

Одговор:

Се прифаќа Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.

Член 16 став 3

Наплатата на услугите вообичаено се врши на месечна основа. Притоа, не би требало да биде доведена во прашање наплатата на месечниот надомест во целост. Во насока на подобрувањето на квалитетот и атрактивноста на своите услуги, операторите во одредени околности предвидуваат пропорционална наплата на месечниот надоместок, но не би требало тоа да биде предвидено како обврска. Можноста да се наплаќа пропорција од месечен надоместок не е секогаш предвидена и имплементирана за секој вид на услуги и според тоа ваквиот предлог предизвикува неосновани и непотребни дополнителни трошоци.

Предлагаме да се отстрани овој предлог за измена.

Одговор:

Се прифаќа. Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.

Член 17 став 7

Во контекст на коментарот на член 14, предлагаме пред зборот бесплатно да се додадат зборовите „во рок од најмногу 24 часа, преку e-mail или SMS“.

Одговор:

Не се прифаќа, бидејќи предложениот став 7 е согласно член 100, став 2, алинеја 7 од ЗЕК, Истата одредба е веќе содржана во општите услови на операторите.

Член 18 став 1 алинеја 2

Претпоставка е дека е направена грешка при формулирањето на измената во Член 18 бидејќи Барање за решавање на спор, не значи и дека спорот е решен според Барањето бидејќи тоа може да биде и неосновано. Од таа причина предлагаме измена на предлогот на начин што тој ќе се однесува на околности во кои е донесено Решение од страна на АЕК дека таквото барање е основано и конкретно задолжување да се спроведе враќањето на паричните средства.

Одговор:

Се прифаќа. Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.

Член 24 став 3

Во рамки на Правилник не се пропишани детално услови под кои се отстапува договор на друго лице. Поправилно би било да се дополни дека станува збор за услови за склучување на договор. Предлагаме зборовите „од овој правилник“ да се заменат со зборовите „за склучување на претплатнички договор“.

Одговор:

Се прифаќа. Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.

Член 25 став 9

Предлагаме во член 25 да се додаде став 9 кој би гласел „ (9) Операторот треба да му овозможи на претплатникот континуирано користење на роадинг интернет без дополнителни известувања и ограничувања, доколку претходно претплатникот побарал и потпишал согласност за користење на услугата“. Од воведувањето на обврската за заштита од прекумерни трошоци на начин што се прекинува обезбедувањето на интернет услуги во роадинг по надминување на износ од 1000 денари, постојано се соочуваме со инсистирање на одредени претплатници да не се врши прекин на услугите и нивно незадоволство поради тоа што не постои можност тоа да биде спроведено поради специфичната формулација на обврската и непостоење на соодветен основ таа да не се спроведува. Со предложената формулација се овозможува да не биде ограничен пристапот кај претплатниците кои инсистираат на тоа.

Одговор:

Се прифаќа. Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.

Член 27 став 9

Член 20 се однесува на раскинување на договор од страна на претплатник, а тука е референциран во рамки на права на оператор. Да се провери дали во прашање е техничка грешка.

Одговор:

Се прифаќа. Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.

Член 28 став 9

Претпоставка е дека со предлогот за измена на точка 9 од член 28 се настојува да се ограничи продолжување или повторување на задолжителното времетраење. Заради тоа треба да се направи соодветна измена на предлогот, бидејќи во ваква форма ограничува продолжување на договорот без обврска за задолжително времетраење што е контрадикторно со Член 9/4.

Предлог формулација:

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

Одговор:

Се прифаќа. Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.

Член 28 став 14

Во точка 14 од член 28 се наведува формулација на потполно немерлив критериум „значителна нерамнотежа во правата и обврските на договорните страни, на штета на претплатниците“ кој може да предизвика неправилности во толкувањето и спроведувањето. Имајќи предвид дека со Правилникот во длабоки детали се пропишуваат условите од претплатничкиот договор, вакви услови не би биле воопшто одобрени во постапката на одобрување на СПД. Од таа причина сметаме дека нечесните услови практично треба да се задржат во доменот на пропишаните услови со Правилникот, а не да се создаваат дополнителни непрецизни критериуми и потреба од дополнително толкување. Предлагаме во член 28 став14 да се избришат зборовите „односно одредби со кои се предизвикува значителна нерамнотежа во правата и обврските на договорните страни, на штета на претплатниците“.

Одговор:

Се прифаќа. Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија, со интервенција и во член 12.

Член 28 став 37

Во согласност со коментарот на член 25 предлагаме во продолжение на ставот да се додадат зборовите „за склучување на претплатнички договор“.

Одговор:

Не се прифаќа, затоа што интервенција е направена во член 24.

Член 28 став 38

Не е јасно зошто се инсистира на обврската од став 38 од член 28 и би замолиле за дополнително објаснување. Не постои основ за наментување на оваа обврска и со тоа таа би претставувала прекумерно оптоварување за операторите. Исто така, иако во некои околности веќе се овозможува, сепак за услугите за кои не се обезбедува бара значително време за имплементација. Предлагаме да се отстрани од предлогот за измени.

Одговор:

Не се прифаќа, член 28, став 38 е во насока на заштита на претплатниците и е во корелација со став 4 на член 25 и таму операторот немал забелешка.

Член 28 став 39

Согласно коментарите на член 14 и член 17 пред зборот „бесплатно“ предлагаме да се додадат зборовите „во рок од најмногу 24 часа“

Одговор:

Не се прифаќа, во согласност со одговорите на коментарите на член 14 и член 17.

Член 29 став 20

Зборот „системски“ во овој контекст има спорно и неопределено значење. Уште повеќе, го релативизира контекстот на доказите за активирање/деактивирање од страна на претплатникот. За да се обезбеди дека е неопходно да се поседува доказ за секоја актуелна активација/деактивација, предлагаме да се избрише зборот „системски“.

Одговор:

Се прифаќа. Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.

Член 29 став 35

Во контекст на претходните коментари по ова прашање предлагаме на крајот од став 35 од член 29 да се додадат зборовите „за склучување на претплатнички договор“

Одговор:

Не се прифаќа, веќе е содржано во точката 35) од членот 29.

Член 29 став 43 и 44

Во рамки на предложените измени се предвидува измена на термините „сервиси“ и „каналы“ со терминот „содржини“. Во таа насока во став 43 и став 44 не се направени такви измени. Претпоставуваме тоа е потребно да се направи во контекст на предлогот.

Одговор:

Се прифаќа Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.