ОДГОВОРИ на коментари на НЕОТЕЛ ДОО Скопје за „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“

<table>
<tr><th>бр.</th><th>Член</th><th>Содржина</th><th>Коменар</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Член 14 Дополнителни обврски на операторот (алинеа 2)</td><td>- бесплатна детална спецификација на реализиран сообраќај (сите реализирани разговори испратени СМС/ММС-и и реализиран интернет сообраќај на барање на претплатникот:</td><td>Која е разликата помеѓу „детална сметка“ и „ детална спецификација“? И во деталната сметка согласно член 101 од ЗЕК се наведени сите работи детално.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Одговор:
Се прифаќа. Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Член 14 Дополнителни обврски на операторот (алинеа 9)</td><td>бесплатно известување дека поволностите вклучени во месечната претплата и/или дополнителните услуги/пакети се искористени и после искористувањето ќе започне наплата на истите</td><td>Сметаме дека треба да се дополни, односно допрецизира оваа алинеа, односно дека мобилните оператори ќе ги известат претплатниците преку СМС, додека фиксните оператори преку e-mail. Поради истото барамесекој претплатник да биде обврзан при потпишување на договор да наведе точна и активна e-mail адреса на која би можеле да ја исполнуваме оваа обврска. Истото бараме да се дополни во член 30 од овој Правилник</td></tr>
<tr><td colspan="4">Одговор:
Се прифаќа. Се однесува само на волуменот за интернет сообраќај. Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Член 15 Листа на услуги (став 3)</td><td>Операторот треба на претплатникот да му достави бесплатно информација за искористеноста или надминувањето на одредени поволности кои ги користи согласно избраниот тарифен модел во тековниот месец</td><td>Сметаме дека треба да се дополни, односно допрецизира оваа алинеа, односно дека мобилните оператори ќе ги известат претплатниците преку СМС, додека фиксните оператори преку e-mail. Поради истото барамесекој претплатник да биде обврзан при потпишување на договор да наведе точна и активна e-mail адреса на која би можеле да ја исполнуваме оваа обврска. Истото бараме да се дополни во член 30 од овој Правилник</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="4">Одговор:
Се прифаќа. Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија. Се однесува само на волуменот за интернет сообраќај.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Член 15
Листа на услуги
(став 5)</td><td>(5) Активирањето и деактивирањето на основните 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 или
- 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.
- на друг начин достапен на претплатникот, пропишан во општите услови на
операторот.</td><td>Доколку претплатник активира односно деактивира „основна“ услуга, тоа би значело дека истиот го раскинува договорот! За тоа има засебни членови до овој Правилник и ЗЕК. Со ова само сметаме дека дополнително ќе се искомплицира односот помеѓу Операторот и Претплатникот.
Исто така бидејќи и АЕК и ДЗЛП постојано се стремат кон заштита на личните податоци и идентитетот на физичките лица, како корисникот ќе го докаже својот личен идентите преку наведените начини за активирање/деактивирање на услуга доколку не приложи документ за лична идентификација?</td></tr>
<tr><td colspan="4">Одговор:
Се прифаќа (за основните и дополнителните услуги во став 5). Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.
Не се прифаќа предлогот да се бара документ за лична идентификација. Затоа што со предложените измени се искористуваат можностите на електронските комуникациски услуги (дигитално општество).</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Член 15
Листа на услуги</td><td>(6) Претплатникот може користењето на одредени основни и дополнителни услуги за кои не се плаќа</td><td>Доколку претплатник активира односно деактивира „основна“ услуга, тоа би значело дека истиот го раскинува договорот! За</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>(став 6)</td><td>дополнителна месечна претплата и кои автоматски кои му се достапни со одбирањето на тарифниот модел кој ќе го користи, да ги откаже на свое барање.</td><td>тоа има засебни членови до овој Правилник и ЗЕК. Со ова само сметаме дека дополнително ќе се искомплицира односот помеѓу Операторот и Претплатникот.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Одговор:
Се прифаќа (за основните и дополнителните услуги во став 6). Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Член 16
Ценовник и тарифирање (став 2, алинеа 9)</td><td>Секоја пресметка на цената на месечниот надомест, остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги што претплатникот ги користи пропорционално со деновите на користење на услугуте</td><td>Ова неможе да се објави, бидејќи секој прептлатник индивидуално ги користи саканите/одбраните услуги во различен период од месецот. Остварениот сообраќај е индивидуално остварен од секој претплатник и истиот неможе однапредред да се предвиди.За истиот можеме подетално да дадеме информации откако претплатникот ќе го оствари/реализира.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Одговор:
Се прифаќа. Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Член 16
Ценовник и тарифирање (став 3)</td><td>(3) Претплатникот плаќа еднократен надомест за почетно приклучување, месечен надомест за електронската комуникациска услуга, како и надомест за остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги што ги користи, пропорционално со деновите на користење.</td><td>Повторно и тука во овој став како и погоре во став 2 од овој член, Операторот му го наплаќа остварениот сообраќај онолку колку што реализирал претплатникот (без вклучените бесплатни поволности согласно одбраниот тарифен модел), а не го пресметува пропорционално со деновите на користење.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Одговор:
Се прифаќа. Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Член 17
Фактура и начин на плаќање (став 7)</td><td>(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 на користење на одделни услуги, што може да укажува на злоупотреба или неовластено користење. Невообичаено и ненадејно</td><td>Коментарот ист како од член 14. Сметаме дека треба да се дополни, односно допрецизира оваа алинеа, односно дека мобилните оператори ќе ги известат претплатниците преку СМС, додека фиксните оператори преку e-mail. Поради истото барамесекој претплатник да биде обврзан при потпишување на договор да наведе точна и активна e-mail адреса на која би можеле да ја исполнуваме оваа обврска. Истото бараме да се</td></tr>
</table>

		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.	дополни во член 30 од овој Правилник
Одговор: Се прифаќа. Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.			
9	Член 20 Раскинување на претплатнички договор по барање на претплатник (став 5)	(5) Операторот не треба да одбие раскинување на претплатнички договор по барање на претплатник.	Овој став сметаме дека треба да се избрише! Истиот им дава можност на претплатниците да ги злоупотребуваат услугите од Операторите и им дава можност да прават огромни долгови. Со овој став Операторите се ограничени да превземат било какви активности кон корисниците за да не бидат оштетени, бидејќи и покрај договорните обврски, секој корисник може да се повика на овој став и да го раскине без никакви последици претплатничкиот договор. Потоа останува на Операторот правно да го гони корисникот, кое повлекува уште поголеми трошоци и за корисниците и за опеараторот.
Одговор: Не се прифаќа. Со став 7 од член 20 на Правилникот операторот е заштитен од евентуални долгови.			
10	Член 28 Обврски на операторот (став 36в)	36в) 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	Повторно истиот коментар од член 14. Сметаме дека треба да се дополни, односно допрецизира оваа алинеа, односно дека мобилните оператори ќе ги известат претплатниците преку СМС, додека фиксните оператори преку e-mail. Поради истото барамесекој претплатник да биде обврзан при потпишување на договор да наведе точна и активна e-mail адреса на која би можеле да ја исполнуваме оваа обврска. Истото бараме да се дополни во член 30 од овој Правилник
Одговор: Се прифаќа. Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.			

11	Член 29 Права на претплатникот (став 20)	20) да му се овозможи активирањето, деактивирањето 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 системски доказ за активирањето/деактивирањето;	Ист коментар како член 15. Доколку претплатник активира односно деактивира „основна“ услуга, тоа би значело дека истиот го раскинува договорот! За тоа има засебни членови до овој Правилник и ЗЕК. Со ова само сметаме дека дополнително ќе се искомплицира односот помеѓу Операторот и Претплатникот.
Одговор: Се прифаќа. Предложените измени и дополнувања на одредбата ќе се преработат во финалната верзија.			