

АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ

Врз основа на член 8 став 16, став 18, став 19, став 34 и член 24 став (1) алинеја 3, а во врска со член 117, член 118, член 126 став (2), како и член 132 од Законот за електронски комуникации („Службен весник на Република Северна Македонија“, бр. 135/2025, 269/2025 и 132/2026), Директорот на Агенцијата за електронски комуникации на 24.9.2026 година, донесе

ПРАВИЛНИК ЗА КОНТРОЛА И МЕРЕЊЕ ПАРАМЕТРИ ЗА КВАЛИТЕТ НА УСЛУГА ЗА ИНТЕРНЕТ ПРИСТАП ПРЕКУ ЈАВНИ ФИКСНИ ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ МРЕЖИ И ПРЕКИН НА ЕЛЕКТРОНСКИТЕ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ

Член 1 Предмет

(1) Со овој Правилник се пропишуваат параметрите за квалитет на услуга за интернет пристап преку јавни фиксни електронски комуникациски мрежи (во понатамошниот текст квалитет на услуга), начинот на нивно мерење, и содржината, формата и начинот на објавување на информации во врска со квалитет на услуга за интернет пристап, преку фиксни мрежи од страна на Агенцијата за електронски комуникации (во понатамошниот текст Агенција),

(2) Обезбедување на пристап до јавна електронска комуникациска мрежа од страна на Операторите на јавни електронски комуникациски услуги, без согласност на корисниците, привремено да го ограничат или прекинат пристапот до нивните услуги, доколку тоа е потребно заради реконструкција, модернизација, одржување или во случај на технички пречки или недостатоци во мрежата, а и навремено известување за истите.

Член 2 Обезбедување на квалитет на услуга во јавни електронски комуникациски фиксни мрежи

(1) Операторот на јавните електронски комуникациски фиксни мрежи (во понатамошниот текст Оператор) треба да обезбеди квалитет на услуга во јавните електронски комуникациски фиксни мрежи, во согласност со Законот за електронски комуникации и овој Правилник.

(2) Операторот треба да обезбеди користење на услуга пристап на интернет, преку фиксна мрежа, сопствена или изнајмена, со параметри на квалитет дефинирани во Прилог 1, кој е составен дел од овој Правилник.

(3) Операторот да обезбеди непрекинати јавни електронски комуникациски услуги на корисниците, без прекин, а доколку сепак се појави потреба од прекин на услугите, навремено да ги извести корисниците кои ќе имаат прекин во добивање на електронските комуникациски услуги и по можност да се дефинира и времето на траење на прекилот (планиран или непланиран).

(4) Предвидените и непредвидените прекини на услугите од страна на Операторите, потребно е Операторите согласно член 132 од Законот за електронски комуникации и овој Правилник редовно и навремено да ги пријавуваат во Агенцијата на однапред дефинирана и создадена апликација, не по електронска пошта т.е. е-маил.

Член 3

Самостојни мерења од страна на претплатникот

(1) Преку веб апликација <https://nettest.aek.mk/nettest> која може да се симне од страница на АЕК, претплатниците и/или крајните корисници можат да вршат самостојни мерења и да ги измерат параметрите за квалитет на интернет пристап. Резултатите од мерењето се доставуваат до операторот при иницирање на Барање за проверка на квалитетот на пристапот на интернет односно добивањето на квалитетот на услугите од страна на Операторот со доставување на факти и докази на кои се засновува Приговорот до Операторот и истите се негов задолжителен составен дел, согласно член 140 од Законот за електронски комуникации.

(2) За проверка на квалитетот на електронските комуникациски услуги и интернет услугите, корисниците можат да ги проверуваат и преку апликациите на мобилен уред кои може да се симнат преку платформите на Apple и Google.

(3) Агенцијата при разгледување на поднесените жалби од страна на корисниците ги признава мерењата извршени преку апликацијата од став (1), додека мерењата преку останати апликации вклучувајќи ги и апликациите од став (2) служат само како еден вид информација за тоа каков квалитет корисниците добиваат на електронски комуникациски услуги од страна на Операторите.

Член 4

Постапка за мерење на квалитетот на услугата и примање на услугата

(1) Доколку претплатникот не е задоволен од решавањето на приговорот поднесен до операторот, има право да поднесе барање за решавање на спор пред Агенцијата, со доставување на сите писмени факти и докази како составен дел од Приговорот или Жалбата.

(2) Во овој случај, Агенцијата дава насоки и упатства за вршење на мерење на параметрите на квалитетот на услугата со Постапката дефинирана во овој Правилникот како и за недобивање на соодветните услуги од страна на Операторот.

(3) Секое мерење има опција да биде сочувано како линк во кој се запишани измерените резултати:

- брзина на download и upload,
- просечно доцнење,
- варијација на доцнење,
- загуба на пакети,
- датум и време,
- оператор и локација од каде е извршено мерењето.

Член 5

Обврски на операторот при мерењето на параметрите за квалитет

(1) Операторите треба на Агенцијата и на Корисникот на услуги да им обезбедат услови за вршење контрола и мерење на параметрите за квалитет на јавните електронски комуникациски услуги што им ги обезбедуваат на своите претплатници како и информации за планираните или непланираните прекини на услуги до корисниците.

(2) Во случај на поднесено барање за решавање на спор до Агенцијата кој се однесува на параметрите за квалитет на услугите што операторот му ги обезбедува на претплатникот, за што двете страни склучиле договор, потребно е подносителот на барањето, на стручните лица од Агенцијата да им се овозможи пристап за да може да се направи проверка на параметрите дали се во согласност со оние кои се пропишани во договорот, со достава на факти и докази за несоодветно добивање на услугата од страна на Операторот, како и копија од склучениот Договор помеѓу Операторот и Корисникот.

Член 6

Транспарентност за квалитетот на пристапот на интернет за крајните корисници преку фиксна мрежа

Резултатите од сите видови на мерења, заедно со податоците внесени од корисникот ќе се користат за подготовка на сумарни статистички резултати кои што се објавуваат јавно на веб страната на Агенцијата.

Член 7

Известување за квалитетот на услугите од страна на Операторот

(1) Параметрите на услугите кои се понудуваат на Корисниците мора да бидат јасно и недвосмислено определени, однапред познати и дефинирани и јавно достапни на определен начин. Понудата мора да биде објавена на сите продажни места на Операторот и на неговата Интернет страна или на некој друг начин.

(2) Доколку Операторот од било која причина изврши намалување на параметрите на квалитет на услугите, должен е за тоа да го извести Корисникот за тоа, најмалку 10 дена пред промената и соодветно му понуди на Корисникот соодветни променети услови од Договорот и можност за прифаќање или отфрлање на ново настанатата состојба.

Член 8

Извештај за измерените параметри на квалитет и видот на добиената услуга со Заклучок

Агенцијата подготвува Извештај за измерените параметри за квалитет и видот и начинот на добивање на јавната електронска комуникациска услуга која Корисникот ја добива од Операторот, со Заклучок и истите ги проследува до операторот и корисникот за понатамошна постапка доколку за тоа има потреба.

Член 9
Достапност на услуги

(1) Операторите кои обезбедуваат пристап до јавна електронска комуникациска мрежа можат, без согласност на корисниците, привремено да го ограничат или прекинат пристапот до нивните услуги, доколку тоа е потребно заради реконструкција, модернизација, одржување или во случај на технички пречки или недостатоци во мрежата.

(2) Операторите се должни да ја информираат Агенцијата и да ги известат корисниците за ограничувањата или прекините кои траат подолго од 30 минути:

- најмалку 48 часа пред планираната реконструкција, модернизација или одржување или

- колку што е можно побрзо, но не подолго од 48 часа, кај ограничувањата или прекините предизвикани од технички пречки или недостатоци во мрежата.

(3) Операторите треба да ги преземат сите неопходни мерки, ограничувањата или прекините да траат што е можно пократко.

(4) Операторите се обврзани согласно член 132 од Законот за електронски комуникации, планираните и непланираните прекини на своите услуги по било кој основ, да ги пријавуваат во Агенцијата и тоа на апликацијата специјално создадена од Агенцијата за таа намена односно на : <http://fm.aek.mk/Account/Login>

Член 10
Завршни одредби

(1) Овој Правилник влегува во сила со денот на неговото објавување во „Службен весник на Република Северна Македонија“. Со денот на влегување во сила на овој Правилник, престанува да важи претходниот ПРАВИЛНИК ЗА КОНТРОЛА И МЕРЕЊЕ ПАРАМЕТРИ ЗА КВАЛИТЕТ НА УСЛУГА ЗА ИНТЕРНЕТ ПРИСТАП ПРЕКУ ЈАВНИ ФИКСНИ ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИСКИ МРЕЖИ И ПРЕКИН НА ЕЛЕКТРОНСКИТЕ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ, (Сл. Весник на РСМ бр. 35/2019).

(2) По влегувањето во сила, овој Правилник ќе биде објавен и на веб-страницата на Агенцијата за електронски комуникации.

Бр. 0101-1607/8
24 септември 2026 година
Скопје

Агенција за електронски комуникации
Директор,
Нусрет Халити, с.р.

ПРИЛОГ 1

Вредности за параметрите за квалитет на јавни услуги за пренос на податоци преку фиксна мрежа за широкопојасен пристап на интернет и Критериуми за квалитет на услуга за пристап на интернет преку фиксни мрежи

Критериумите произлегуваат од определбите во Европската регулатива за постоење на максимална, минимална и вообичаено достапна брзина за пристап на интернет (брзина на симнување и брзина на праќање), просечно време на доцнење, варијација на доцнење и загуба на пакети.

Согласно овие барања, АЕК како критериуми за квалитет на услуга за пристап на интернет преку фиксни мрежи ги определува исполнувањето на следните вредности:

1. Брзината на пристап и за симнување и за праќање, треба да е поголема од 50% од договорената брзина во најмалку 95% од времето.
2. Брзината на пристап и за симнување и за праќање, треба да е поголема од 75% од договорената брзина во најмалку 50% од времето.
3. Брзината на пристап и за симнување и за праќање, треба да е поголема од 90% од договорената брзина во најмалку 20% од времето.
4. Просечното време на доцнење не треба да е поголемо од 100мс
5. Просечната варијација на доцнење не треба да е поголема од 20мс
6. Загубата на пакети во 90% од времето треба да е помала од 1%

За да биде услугата квалитетна, потребно е да бидат исполнети СИТЕ критериуми.

Доколку Корисникот забележи прекини на услугата која ја добива од страна на Операторот, должен е истите да ги пријави телефонски или писмено најпрвин до Операторот.

Писмените забелешки за прекините и соодветните несоодветни или неквалитетни услуги, доколку не е задоволен од одговорот или решението на Операторот, Корисникот е должен да ги пријави и достави во писмена форма до Агенцијата, за да може Агенцијата соодветно да постапува согласно Законот за електронски комуникации.