



Македонски Телеком АД - Скопје
„Кеј 13-ти Ноември“ бр. 6, 1000 Скопје

ГОДИШЕН ИЗВЕШТАЈ за работењето на Групацијата на Македонски Телеком АД – Скопје во 2012 година

На 13 февруари 2006 година, Маѓар Телеком АД, доминантниот сопственик на Македонски Телеком АД - Скопје (Друштвото), (преку Каменимост Комуникации АД – Скопје (во ликвидација), мнозински сопственик на Друштвото), објави дека е спроведена истрага за одредени договори склучени од друга подружница на Маѓар Телеком АД, со цел да се утврди дали договорите биле склучени во спротивност на политиките на Маѓар Телеком АД или важечките закони или регулативи. Одборот за ревизија на Маѓар Телеком ги ангажирал *White & Case* како свој независен правен советник за целите на спроведувањето на интерната истрага. Последователно на ова, на 19 февруари 2007 година, Одборот на директори на Друштвото, врз основа на препораката на Одборот за ревизија на Друштвото и Одборот за ревизија на Маѓар Телеком АД донесе одлука за спроведување на независна интерна истрага во однос на одредени договори во Македонија.

Врз основа на јавно достапните информации, како и информациите добиени од Маѓар Телеком, и како што беше претходно обелоденето, Одборот за ревизија на Маѓар Телеком спроведе интерна истрага во однос на одредени договори поврзани со активностите на Маѓар Телеком и/или нејзините подружници во Црна Гора и во Македонија, кои вкупно изнесуваа повеќе од 31 милион евра. Поконкретно, интерната истрага испитуваше дали Маѓар Телеком и/или нејзините подружници во Црна Гора и во Македонија извршиле плаќања коишто се забранети со законите или прописите на САД, вклучувајќи го и Законот на САД за спречување на корумпирано однесување во странство („FCPA“). Друштвото претходно ги обелодени резултатите од интерната истрага.

Одборот за ревизија на Маѓар Телеком го информираше Министерството за правда на САД („МП“) и Комисијата за хартии од вредност на САД („КХВ“) за интерната истрага. МП и КХВ започнаа истрага за активностите коишто беа предмет на интерната истрага. Дополнителни информации во врска со интерната истрага се содржани во финансиските извештаи на Друштвото за претходните години.

Во 2011 година, Маѓар Телеком склучи конечни спогодби со МП и КХВ за решавање на истрагите на МП и КХВ поврзани со Маѓар Телеком. Со спогодбите завршија истрагите на МП и КХВ.

Маѓар Телеком склучи двегодишен договор за одложено гонење („ДОГ“) со МП, според кој Маѓар Телеком беше обвинет за прекршување на одредбите од FCPA за спречување на давање поткуп и за две прекршувања на одредбите на FCPA што се однесуваат на водењето на деловните книги и евиденцијата. Во согласност со ДОГ, на 29 декември 2011 година, МП поднесе кривична информација („Информација“) во која овие обвиненија се изнесуваат до Окружниот суд на САД за Источната област на Вирџинија. Маѓар Телеком се согласи да ги признае наводите на МП и да преземе одговорност за дејствијата согласно обвинението изнесено во Информацијата. Маѓар Телеком се сложи да плати кривична казна во износ од 59,6 милиони американски долари, да соработува со МП во итни истраги, да се воздржи од какви било прекршувања на сојузниот кривичен закон на САД, да продолжи да ја спроведува програмата за усогласеност и да поднесува извештај за програмата за усогласеност до МП на годишно ниво во текот на времетраењето на ДОГ. МП ќе ги отфрли обвиненијата по завршувањето на двегодишниот период, доколку Маѓар Телеком не го прекрши ДОГ.

На 29 декември 2011 година, КХВ поднесе Тужба („Тужба“) во Окружниот суд на САД за Јужната област на Њујорк и предложи Конечна пресуда против Маѓар Телеком („Конечна пресуда“). Без да ги признае или да ги негира наводите во Тужбата, Маѓар Телеком се согласи кон поднесувањето на Тужбата и донесувањето на Конечна пресуда за решавање на истрагата на КХВ. Во Тужбата се наведени граѓански прекршувања на одредбите од FCPA за спречување на давање поткуп, водење на деловните книги и евиденција и за интерни контроли. Со Конечната пресуда, којашто беше одобрена од страна на Окружниот суд на САД за Јужната област на Њујорк на 3 јануари 2012 година, на Маѓар Телеком му е изречена трајна забрана во однос на прекршувањето на овие одредби и се бара од Маѓар Телеком да плати 25,2 милиони американски долари за враќање на нелегално стекната добивка и 6,0 милиони американски долари камата на тие средства за периодот пред донесувањето на пресудата. Во конечните спогодби, МП и КХВ ги земале предвид пријавувањето на делото од страна на Маѓар Телеком,

темелната интерна истрага, корективните мерки и соработката во истрагите на МП и КХВ. Маѓар Телеком презема неколку корективни мерки за справување со прашањата што беа идентификувани во текот на овие истраги. Овие мерки вклучуваат чекори кои имаат за цел ревидирање и подобрување на интерните контроли на Маѓар Телеком, како и воспоставување на Програма за корпоративна усогласеност. Програмата за корпоративна усогласеност ја подобрува свесноста за политиките и процедурите за усогласеност на Маѓар Телеком по пат на обуки, работењето на телефонска линија за пријава на прекршоци, и мониторингот и комуникацијата со вработените и подружниците на Маѓар Телеком. Маѓар Телеком останува целосно посветен кон одговорно корпоративно однесување.

На 6 јануари 2012 година, Маѓар Телеком плати кривична казна во износ од 59,6 милиони американски долари во согласност со спогодбата со МП, а на 23 јануари 2012 година Маѓар Телеком плати 25,2 милиони американски долари за враќање на нелегално стекната добивка и 6,0 милиони американски долари камата за периодот пред донесувањето на пресудата во согласност со спогодбата со КХВ, што изнесува вкупно 90,8 милиони американски долари коишто се платени во врска со спогодбите со МП и КХВ.

Погоре наведената спогодба од страна на Маѓар Телеком и поврзаната обврска не беа евидентирани во консолидираните финансиски извештаи на Друштвото. Овие износи беа одразени во консолидираните финансиски извештаи на Маѓар Телеком и не се одразени во консолидираните финансиски извештаи на Друштвото.

Според информациите што му беа доставени на друштвото од страна на Маѓар Телеком АД на 2 декември 2009 година, Одборот за ревизија на Маѓар Телеком АД, на Одборот на директори на Маѓар Телеком му достави „Извештај за Истрага до Одборот за ревизија на Маѓар Телеком АД“ од 30 ноември 2009 година (во понатамошниот текст „Финален извештај“).

Во врска со издавањето на Финалниот извештај и информациите доставени до Друштвото од страна на Маѓар Телеком, во јануари 2010 година Претседателот на Одборот на директори на Друштвото побара правна и даночна експертиза од трета страна за проценка на потенцијалните сметководствени и даночни импликации што произлегуваат од трансакциите извршени од страна на Друштвото и неговата подружница (Т-Мобиле Македонија) коишто се предмет на Финалниот извештај.

Надворешните експерти изготвија извештаи (во понатамошниот текст „Извештаите“) за нивната проценка и ги доставија Извештаите до Претседателот на Одборот на директори на Друштвото и до Раководството на Друштвото и неговата подружница, соодветно. Како резултат, врз основа на анализата на даночните и правните експерти и информациите што му беа достапни на Раководството во врска со трансакциите предмет на Финалниот извештај, беше идентификуван износ од МКД 248.379 илјади како потенцијално даночно влијание, заедно со поврзаната казнена камата, заклучно со 31 Декември 2009 што произлегува од трансакциите спроведени од страна на Друштвото и неговата подружница коишто се предмет на Финалниот извештај. Во 2010 година идентификуваниот износ во врска со потенцијалното даночно влијание, заедно со поврзаната казнена камата, изнесуваше МКД 261.834 илјади од кои МКД 227.972 илјади кои се однесуваа на Друштвото беа исплатени во 2010 година согласно извршна одлука, издадена од страна на Управата за јавни приходи. Во 2012 година беше платен износ од МКД 36.724 илјади за идентификуваното потенцијално даночно влијание, заедно со поврзаната затезна камата, во подружницата врз основа на извршно решение издадено од страна на Управата за јавни приходи. Исто така, вредноста на еден договор од МКД 105.147 илјади капитализирана во рамките на сопствените акции беше корегирана во консолидираните финансиски извештаи за 2009 година исто како да овие плаќања биле прикажани како трошок во 2006 година наместо како капитализирани во рамките на сопствените акции како што беше првично известено. Другите договори што се идентификувани во Финалниот извештај и извештаите изготвени од даночните и правните експерти во врска со трансакциите извршени од страна на Друштвото и неговата подружница биле прикажани како трошок во поврзаните периоди (2001-2007 година).

Во мај 2008 година, Министерството за внатрешни работи („МВР“) на Република Македонија („РМ“) до Друштвото поднесе официјално писмено барање за информации и документација во однос на одредени плаќања за консултантски услуги и авансна дивиденда, како и одредени набавки и договори. Во јуни 2008 година, Друштвото достави копии од побараните документи. Во истиот период, подружницата исто така доби слични барања за доставување на одредена документација до Министерството за внатрешни работи на РМ којашто беше уредно доставена.

Во октомври 2008 година, Истражниот судија од Основниот суд Скопје 1 – Скопје (кривичен суд) му издаде официјален писмен налог на Друштвото да предаде одредена оригинална документација. Подоцна, во октомври 2008 година, Друштвото официјално и лично ја предаде побараната документација. Од МВР беа доставени

дополнителни писмени барања, при што Друштвото ја обезбеди побараната документација.

Врз основа на јавни информации достапни од 10 декември 2008 година имаме сознанија дека Одделот за организиран криминал при МВР ги предал досиејата на канцеларијата на Основното јавно обвинителство за организиран криминал и корупција со предлог да се покрене кривична постапка против Атила Сендреи (поранешен Главен извршен директор на Македонски Телеком АД - Скопје), Ролф Плат (поранешен Главен финансиски директор на Македонски Телеком АД - Скопје), Михаил Кефалојанис (поранешен член на Одборот на директори во Каменимост и поранешен член на одборот на директори во Телемакедонија) и Золтан Кишјухас (поранешен Главен извршен директор на Каменимост и поранешен неизвршен член на Одборот на директори на Македонски Телеком АД - Скопје) поради основано сомнение за извршено кривично дело. За овие лица се предлага да бидат обвинети за „злоупотреба на службена должност и овластувања“ на нивните позиции во Македонски Телеком АД - Скопје преку склучување на договори за консултантски услуги во однос на коишто немало намера ниту пак потреба од какви било услуги за возврат.

Основниот суд Скопје 1 во Скопје, Истражен оддел за организиран криминал достави покана до Друштвото во врска со кривичните пријави против претходно наведените лица и побара изјава дали Друштвото претрпело какви било штети како резултат на наведените договори за консултантски услуги.

По неколку одложувања на судското рочиште за истражната постапка што се води при Основниот Суд Скопје 1 Скопје, на рочиштето одржано на 13 април 2009 година, претставниците на Македонски Телеком АД – Скопје го презентираа ставот на Друштвото дека земајќи ја предвид тековната независна интерна истрага спроведувана од страна на White&Case, а одобрена од страна на Одборот на директори на Друштвото, прерано е да се најави каква било штета којашто би можела да биде причинета со спроведувањето на наведените договори или во врска со нив. На 11 мај 2010 година беше изведена експертиза и експерти од Министерството за правда на Република Македонија – Канцеларија за судска експертиза - Скопје, побара дополнителни документи од страна на Друштвото со цел да се подготви експертизата. Експертите побараа дополнителни информации во врска со одредени договори склучени во 2005 и 2006 година, и поврзаните фактури. На 1 ноември 2010 година Друштвото ги собра и достави бараните информации/документи до Канцеларија за судска експертиза.

На 14 март 2011 година, од Основниот суд Скопје 1 Друштвото доби примерок од документот “Наод и мислење”, од ноември 2010 година, издаден од Бирото за судско вештачење на Основниот суд Скопје 1 како резултат од вештачењето. Документот „Наод и мислење“ се однесува на и содржи заклучоци за пет договори склучени со Чаптекс и Космотелко во 2005 и 2006 година, а кои претходно биле разгледани од страна на Одборот за ревизија на Маѓар Телеком. Во документот “Наод и мислење” се заклучува дека, врз основа на овие договори биле направени издатоци во износ од 3,975 милиони евра од страна на Друштвото и Каменимост кон Чаптекс “без доказ за извршени услуги”; соодветно, акционерите на Друштвото и Каменимост, пропорционално на нивниот акционерски удел, претрпеле штети во погоре наведениот вкупен износ како резултат на намалените средства за плаќање на дивиденда во 2005 и 2006 година.

Врз основа на јавно достапните информации имаме сознание дека јавниот обвинител во 2011 година поднел обвинителен акт против г-дин Сендреи, г-дин Кишјухас и г-дин Плат, но не и против г-дин Кефалојанис. Судското рочиште се одржа на крајот на 2011 година, но беше одложено бидејќи судот не можеше да го обезбеди присуството на ниту еден од обвинетите. Друштвото, како оштетена страна во овој случај, нема добиено официјална судска покана за рочиштето.

Според прашањата поставени од страна на истражниот судија би можело да се заклучи дека јавниот обвинител го освојува Друштвото како оштетена страна од дејствијата на обвинетите. Сепак, врз основа на содржината на налогот за вештачење издаден од истражниот судија, и врз база на вештачењето, може да се заклучи дека сега оштетени страни се акционерите на Друштвото (Каменимост АД Скопје, Република Македонија и малцинските акционери), а оттука и државниот буџет, бидејќи Република Македонија е акционер во Друштвото. Поради тоа, јавниот обвинител треба да појасни кој се смета за оштетена страна во овој конкретен случај, што е од големо значење за позицијата на Друштвото во оваа постапка и за неговите понатамошни активности. Во моментот нема никакви индикации дека Друштвото може да се смета за одговорно и да му се наложи да плати пенали или парични казни за кривичната постапка којашто е иницирана против поединците и соодветно Групацијата не евидентираше каква било исправка на вредност.

На 23 февруари 2012 година Друштвото доби барање за документација од Управата за финансиска полиција на Министерството за финансии на РМ во врска со одреден договор за консултантски услуги и поврзаната документација, коишто беа доставени и до White & Case во текот на интерната истрага. Друштвото соодветно

одговори на барањето.

Немаме сознанија за било какви информации како резултат на барања од било кое регулаторно тело или други надворешни страни, од кои би можеле да заклучиме дека финансиските извештаи може да бидат неточни, вклучувајќи го и ефектот од можни незаконски дејства.

Овој Годишен извештај за работењето се однесува на Групацијата на Македонски Телеком АД – Скопје, која ги вклучува Македонски Телеком АД – Скопје (во понатамошниот текст: „МКТ“), Т-Мобиле Македонија АД Скопје (во понатамошниот текст: „ТММК“) и Фондацијата е-Македонија – Скопје (во понатамошниот текст заедно насловени како: „Групацијата“).

МКТ е акционерско друштво основано и со седиште во Република Македонија за обезбедување на телекомуникациски услуги.

Непосредно матично друштво на Групацијата е АД Каменимост комуникации – Скопје, под доброволна ликвидација, кое е во целосна сопственост на Маѓар Телеком АД, регистрирано во Унгарија. Основно матично друштво на истото е АД Дојче Телеком регистрирано во Сојузна Република Германија.

МКТ е главен давател на услуги на фиксна телефонија во Македонија. Целите на МКТ за претстојните години се фокусирани на тоа да биде лидер на полето на технологијата во Македонија и да обезбедува квалитетни услуги со атрактивни цени со цел да се подготви за конкуренцијата којашто бележи пораст.

МКТ обезбедува традиционални телекомуникациски услуги на фиксна телефонија и услуги за содржина во рамките на делокругот на фиксната мрежа, широкопојасни услуги и интегрирани решенија, вклучувајќи и телевизија преку Интернет протокол (во понатамошниот текст „IPTV“). На крајот на 2012 година, МКТ имаше 296.592 PSTN линии и 33.660 ISDN канали, во споредба со 316.025 и 37.016, по истиот редослед, на крајот на 2011 година. Густината на корисници на фиксната телефонија се движеше на сличен начин и се стабилизираше на 14,9% на крајот на 2012 година. Бројот на ADSL конекции се зголеми на 169.798 на крајот од 2012 година, во споредба со 161.705 на 31 декември 2011 година. Бројот на корисници на IPTV на крајот од 2012 година достигна 67.475 (вклучително 3 Play, само IPTV и 2 MAX), во споредба со 40.722 корисници на крајот од 2011 година. Бројот на корисници на Оптика до домот („FTTH“) достигна 12.548 на крајот од 2012 година.

Во 2012 година, околу 19,7% од вкупниот приход на Групацијата произлегуваат од приходите од говорни услуги од домашни фиксни телекомуникациски услуги. Приходите од услугите на мобилна телефонија учествуваа со 47,7%, додека меѓународните телекомуникациски услуги од фиксната телефонија учествуваа со 10,4% во вкупните приходи. Услугите за Интернет и податочни услуги од фиксната телефонија учествуваа со 12,1% проценти во вкупните приходи, додека 10,1% од вкупните приходи на фиксната и мобилната телефонија произлегуваа од други услуги.

Приходот од домашни фиксни телекомуникациски услуги сè уште бележи тренд на намалување, главно како резултат на намалениот број на корисници на фиксната телефонија и намалувањето на појдовниот сообраќај. Мало намалување на приходите на МКТ од меѓународен дојдовен сообраќај е главно како резултат на пониски дојдовни минути кои терминираат во фиксната и мобилната мрежа. Делот на приходот од услугите на мобилна телефонија е намален поради зголемената конкуренција и намалената база на претплатници, што е делумно компензирано со зголемените приходи од домашните мобилни оператори и услуги за мобилен интернет. Приходите од интернет на фиксната телефонија останаа стабилни иако конкуренцијата од кабелските оператори се интензивираше. Приходите од IPTV се зголемија главно како резултат на сè поголемиот број на IPTV корисници.

ТММК е водечки мобилен оператор во Македонија кој е посветен на обезбедувањето на современи технологии и нудењето на напредни услуги што се во согласност со највисоките технолошки стандарди и стандардите за услуги.

ТММК имаше корисничка база од 1.181.437 на крајот од 2012 година во споредба со 1.265.243 на крајот од 2011 година. Густината на корисници на пазарот на мобилна телефонија во Македонија е над 108%, што покажува тренд на поседување на повеќе SIM картички од страна на едно лице. Како резултат на заситеноста на пазарот, ТММК става посебен фокус на задржувањето на корисниците со цел да го заштити уделот на пазарот.

Намалувањето на бројот на претплатници на ТММК во 2012 година главно се должи на многу агресивното формирање на цени на понудите од страна на конкуренцијата. Понудите се проследени со силни маркетинг кампањи со фокус на многу ниски цени.

Македонскиот пазар на мобилна телефонија беше окарактеризиран со високо конкурентни кампањи и понуди во 2012 година. Како резултат на зголемената конкурентност и со цел да се спречи одлевање на корисници и да се поттикне користењето на услугите, ТММК воведо различни кампањи, ценовни планови и дополнителни услуги посебно дизајнирани со цел да им се излезе во пресрет на потребите на корисниците со фокус на вредноста наместо на цената. Овие понуди се наменети за различни кориснички сегменти.

Во 2012 година, ТММК воведо неколку производи по кои ТММК се разликува на пазарот на мобилна телефонија и кои обезбедуваат дополнителна вредност за корисниците.

ТММК постојано работи на креирање на пазарна побарувачка за мобилен интернет и стимулирање на користењето на мобилни податочни услуги преку ценовни планови за уреди/ податочни услуги.

Во 2011 година, МКТ и ТММК започнаа со имплементацијата на Новиот план за сместување предложен од страна на заедничкиот Комитет за недвижности на ниво на Групација на МКТ и ТММК, којшто предвидува размена на средства со купување на нова Административна зграда во центарот на Скопје по цена од 37.300.000 евра (без ДДВ) и продажба на три административни згради на МКТ и Дирекцијата на ТММК по вкупна цена од 21.150.000 евра (без ДДВ) на истиот Инвеститор, врз основа на соодветните одлуки и заклучок на Одборот на директори на МКТ (Одлука бр. 20/2011 од 22 март 2011 година; Одлука бр. 47/2011 од 21 декември 2011 година; и Заклучок на Од според записникот од состанокот одржан на 22 јули 2011 година), Одлуката на Собранието на МКТ (арх. бр. 02-137047/1 од 14 април 2011 година) и одлуките на Одборот на директори на ТММК (Одлука бр. 17/2011 од 22 март 2011 година и Одлука бр. 41/2011 од 21 декември 2011 година), донесени во согласност со Статутите на двете Друштва (МКТ и ТММК). Разликата во износ од 16.150.000 евра помеѓу горенаведената куповна и продажната цена ќе ја плати МКТ на шест еднакви годишни рати. Првата исплата треба да се изврши по стекнувањето на сопственост врз новата Административна зграда од страна на МКТ и ТММК. Во согласност со соодветните одлуки, беа потпишани Договорот и Анексот кон тој Договор поврзан со продажбата на административните згради и купувањето на новата Административна зграда.

Размената на зградите - преземање на новата Административна зграда и предавањето на трите административни згради на МКТ и Дирекцијата на ТММК – беше завршена во 2012 година и трансакцијата беше соодветно одразена во сметководствената евиденција во 2012 година. Деталите за трансакцијата и финансиските влијанија се обелоденети во Белешките кон Консолидираната Годишна сметка и Финансиските извештаи на МКТ за 2012 година.

Значителна рационализација на трошоците и зголемување на ефикасноста преку консолидацијата на деловниот простор и на вработените, подобрување на квалитетот на работниот простор во согласност со меѓународните стандарди и оптимизација на оперативните трошоци преку намалување на трошоците за одржување на постоечките три административни згради на МКТ и Дирекцијата на ТММК и избегнување на дополнителни инвестиции во реновирање на истите, намалување на трошоците за наем, се сметаат за главни причини за реализација на Новиот план за сместување.

Регулатива и формирање на цени

Новиот македонски закон во однос на електронските комуникации (Закон за електронски комуникации, „ЗЕК“) стапи во сила на 5 март 2005 година. Со ова, по пат на одредени преодни одредби, регулативата за телекомуникации на земјата беше усогласена со регулативната рамка на Европската унија („ЕУ“). Исто така, законот утврдува голем број на строги обврски за постојните оператори.

На 29 јуни 2011 година, МКТ и РЗ Инфомедиа ДОО Скопје беа назначени за даватели на Универзална услуга („УУ“). МКТ беше назначен за давател на УУ за фиксни телефонски услуги, јавни телефонски говорници и еднаков пристап за крајни корисници со хендикеп, додека РЗ Инфомедиа ДОО Скопје беше назначен за давател на УУ за достапност на податоците од целосниот телефонски именик и од телефонската служба за информации. Операторите беа задолжени да започнат со обезбедувањето на услугите од 1 јануари 2012 година и истото да го вршат во текот на наредните пет години. МКТ започна да ги обезбедува услугите врз основа на назначувањето за давател на УУ.

Измените и дополнувањата на ЗЕК што беа објавени во Службениот весник на РМ бр. 13/2012 на 27 јануари 2012 година го опфаќаат следното: обврска за обезбедување на Идентификација на повикувачки број (Calling Line Identification Presentation – „CLIP“) и податоци за локација за итни повици, обврска за бесплатни SMS за промовирање на културното наследство на Република Македонија, дискреционо право на Агенцијата за електронски комуникации („Агенцијата“) за наложување на обврска за посебно сметководство на одредени оператори со значителна пазарна моќ („ЗПМ“), креирање на електронски регистар за телекомуникациската терминална опрема за мобилни комуникациски услуги од страна на Агенцијата, контрола и мерење на параметрите за квалитет на јавните комуникациски услуги од страна на Агенцијата, коешто треба да биде во согласност со препораките и стандардите на ЕУ, како и поттикнување на развојот на размена на податоци преку ИП. Исто така, годишните надоместоци на Агенцијата треба да бидат во согласност со годишниот буџет на Агенцијата.

Со измените и дополнувањата на ЗЕК што беа објавени во Службен весник на РМ бр. 59/2012 на 11 мај 2012 година се вовеле постапка за наддавање за доделување на радиофреквенции. Со измените и дополнувањата на ЗЕК што беа објавени во Службен весник на РМ бр. 123/2012 на 2 октомври 2012 година се наметна обврска на мобилните оператори за бесплатен пренос на SMS пораки за проектот е-Дневник на Министерството за образование и науки.

На 5 април 2012 година Агенцијата ја објави општата Регулативна стратегија за наредниот период од пет години (2012-2016). Официјалниот документ е „Петгодишна регулативна стратегија на АЕК“. Главните фокуси на стратегијата се следните: унапредување на регулирањето на големопродажните и малопродажните услуги, воведување на методологија на трошоци базирани на pure LRIC (Долгорочни инкрементални трошоци) за фиксни и мобилни говорни услуги, SMS и сл., Пристап од следната генерација („NGA“) и регулирање на FTTH (оптика до домот) во согласност со препораката за NGA, и прераспоредување и доделување на фреквенции за 4G услуги.

Во декември 2012 година, Агенцијата го најави почетокот на новиот круг на анализи на пазарот за големопродажба: 4 - Започнување на повик, 5 - Завршување на повик и 6 - Услуги за транзитирање на повик во јавните телефонски мрежи на фиксна локација. Финалниот документ се очекува да биде објавен во првото тромесечје од 2013 година.

Регулирање на бизнисот на фиксна телефонија

Во согласност со новата постапка за нотификација воведена од страна на Агенцијата во ноември 2009 година и обврската за ренотификација на субјектите, до 30 септември 2012 година Агенцијата регистрираше 43 даватели на јавни фиксни телефонски услуги.

Според ЗЕК, МКТ е назначен за Оператор со ЗПМ на пазарот на фиксни говорни телефонски мрежи и услуги, вклучувајќи го и пазарот на пристап до мрежите за пренос на податоци и изнајмени линии. МКТ

како оператор со ЗПМ има обврска да им обезбеди на своите претплатници пристап до јавните телефонски услуги на кој било оператор со кој има воспоставено интерконекија врз основа на официјално потпишан договор за интерконекија.

Според постојната подзаконска регулатива, МКТ има обврска да ги објавува референтните понуди за големопродажните производи за интерконекија, Разврзан пристап на локална јамка („ULL“), локален битстрим пристап („BSA“), Изнајмување на линии на големо („WLR“) и големопродажни изнајмени линии. Исто така, новиот Правилник за пристап и користење на специфични мрежни средства беше објавен од страна на Агенцијата на 7 декември 2010 година, со што се наметна обврска на МКТ да нуди пристап до водови и неискористени оптички влакна (dark fibre). Првичната регулатива за Оптика до „x“ („FTTx“) беше воведена во вториот квартал од 2011 година со што од страна на Агенцијата беше наложена обврска за МКТ за Референтна понуда за пристап („RAO“) за водови и неискористени оптички влакна (dark fibre). Одобрената референтна понуда беше објавена на 5 декември 2011 година, истата е во целосна согласност со воведениот Правилник за пристап и користење на специфични мрежни средства и елементи и е со важност од 1 јануари 2012 година.

Во 2012 година повеќето од постојните Правилници беа имплементирани или изменети и дополнети од страна на Агенцијата: регулирање на малопродажни цени; технички, употребни и други услови за одредени типови на електронски комуникациски мрежи и инфраструктура, придружни инфраструктурни капацитети и средства; утврдување на метод на пресметување на годишниот надомест за користење на број; доделување на броеви и серија на броеви од планот за нумерација; општи услови; SMS пораки со културни содржини; SMS за образование (училиштен инфо); „подземно каблирање“; локален битстрим пристап; големопродажни изнајмени линии; минимален пакет на изнајмени линии.

Во август 2012 година Агенцијата ги објави нацрт резултатите од LRIC Bottom-up трошковниот модел развиен во рамки на Агенцијата за пресметување на цените за локален битстрим (базирани на трошоци) и за малопродажни и големопродажни изнајмени линии, кабелска канализација и неискористени оптички влакна и минимален пакет на изнајмени линии (базирани на трошоци). Како резултат, Агенцијата донесе одлука за намалување на надоместоците и ја одобри изменетата Референтна понуда за обезбедување на физички пристап и користење на електронската комуникациска инфраструктура и придружните средства (кабелска канализација и неискористени оптички влакна). Новите надоместоци ќе бидат имплементирани од 1 февруари 2013 година.

Референтните понуди за големопродажни дигитални изнајмени линии („WS DLL“), локален битстрим пристап и минимален пакет на изнајмени линии беа исто така одобрени од страна на Агенцијата и беа имплементирани нови променети методологии за пресметка на цените (во зависност од должината). Надоместоците за WS DLL и локален битстрим пристап се намалени од 1 декември 2012 година, а надоместоците за минимален пакет на изнајмени линии од 1 јануари 2013 година.

Најновите измени на Референтната понуда за разврзан пристап („RUO“) беа објавени на 21 јуни 2011 година во согласност со изменетите подзаконски акти со скратени рокови за обезбедување на услуги и воведување на разврзан пристап за неактивни јамки.

Во септември 2011 година, беа применети постапки за Преносливост на број („NP“) за сите оператори во Македонија. Целокупната размена на податоци во однос на NP помеѓу операторите се спроведува преку централна база на податоци („CDB“) со покуси рокови за пренесување - два дена во фиксна мрежа и еден ден во мобилна мрежа. Од 1 септември 2011 година, МКТ и ТММК воведоа „бип“ сигнал којшто ги информира корисниците дека нивниот повик е насочен кон пренесен број. Сигналот е ист за сите оператори.

Врз основа на измените и дополнувањата на ЗЕК од 27 јануари 2012 година, не сите оператори со ЗПМ се обврзани да водат посебно сметководство за нивните големопродажни и малопродажни активности.

Регулирани малопродажни цени

Агенцијата започна процес за развој и имплементација на методологијата за регулирање на малопродажните цени. Методологијата што ќе се применува ќе биде утврдување на постоењето на цени за истиснување на конкуренцијата на пазарот (price squeeze). За таа цел, Агенцијата ги ангажирала Analysis Mason како консултант за изготвување на методологија за тестирање на постоењето на цени на пазарот со кои се истиснува конкуренцијата.

Со измените на Правилникот за регулирање на малопродажните цени, Агенцијата го утврди начинот и постапката за регулирање на малопродажните цени за фиксните говорни телефонски мрежи и услуги на операторот со значителна пазарна моќ на релевантните пазари за малопродажба. Ex-ante регулацијата на малопродажните цени се базира на методологијата за утврдување на постоењето на цени за истиснување на конкуренцијата на пазарот (price squeeze). Овие активности резултираа со намалување на цените на некои големопродажни и малопродажни услуги на МКТ. На страната на малопродажбата беше извршено намалување на стандардната месечна претплата за деловни корисници (на исто ниво со претплатата за приватните корисници). На страната на големопродажбата имаше промени во надоместоците за интерконекција (терминирање и оригинирање), разврзана локална јамка, битстрим пристап и изнајмување на големопродажни линии.

Агенцијата јавно го објави Финалниот документ за спроведување на LRIC Bottom-up трошковниот модел за регулирани малопродажни цени за минимален пакет на изнајмени линии. Минималниот пакет е поврзан со новите месечни надоместоци за големопродажни изнајмени линии според LRIC Bottom-up моделот со дополнителна маржа од 11% до 20%.

Малопродажната ADSL услуга самостојно (таканаречена само DSL) беше воведена во ноември 2011 година.

Во однос на индивидуалните понуди за формирање на цени, а особено тендерите, како за фиксна така и за мобилна телефонија, МКТ и ТММК се соочуваат со постојан притисок од конкуренцијата којашто е во позиција да нуди пониски цени, вообичаено под нивото на трошоците, со цел да ја зголемат својата база на корисници како резултат на регулирање под нивото.

Регулирани големопродажни цени

МКТ има обврска за цени базирани на трошоци за регулирани големопродажни услуги, со користење на LRIC. Резултатите од Bottom - up LRIC моделот на трошоци се имплементираа на 1 април 2011 година, што резултираше со намалување на месечната претплата за ULL и надоместоците за интерконекција (за оригинирање, терминирање и транзит), како и намалување на месечните претплати за интерконекциски линкови и колокација. На 21 ноември 2011 година, МКТ ги објави измените на својата Референтна понуда за интерконекција („RIO“) во согласност со одлуката на Агенцијата за месечни претплати базирани на LRIC за изнајмување на физичка колокација и виртуелна колокација. Агенцијата исто така одобри и нови месечни претплати за управување, одржување и поддршка на сигнални линкови и одржување на договори за интерконекција. Измените на RIO се со важност од 1 декември 2011 година за сите интерконекциски партнери.

Од 1 ноември 2011 година, МКТ престана да нуди PSTN и ISDN услуги за своите корисници, како и за своите големопродажни партнери, додека сите услуги што претставуваат нова обврска се базирани на технологија на Интернет протокол („IP“). Во согласност со PSTN мигрирањето на мрежата на МКТ, Агенцијата одобри предлог измени за WLR Референтната понуда и BSA Понудата на МКТ од 1 јануари 2012 година. IP MATERIO (Референтната понуда за интерконекција за интернет протокол на МКТ) е во фаза на подготовка и поднесување до Агенцијата, пред процесот на воведување на IP Интерконекција. Останатите фиксни оператори се подготвени за IP интерконекција, додека мобилните оператори предизвикуваат одредено доцнење во воведувањето на IP интерконекција со мобилната мрежа.

Покрај репозиционирањето на малопродажните цени на пакет услугите, во мај 2012 година беа намалени и месечните претплати за ULL на 210 денари.

На 5 декември 2011 година, MKT ја објави својата изменета BSA понуда. Терминологијата на сите услуги вклучени во понудата е усогласена со терминологијата на MKT за малопродажните услуги и PSTN мигрирањето на мрежата на MKT. Во согласност со ова, беше воведена можност за мигрирање кон други BSA нивоа или само BSA. Сите големопродажни корисници се должни да поседуваат уред за интегриран пристап („IAD“) поради тоа што сите услуги на MKT ќе бидат базирани на IP. Изменетата понуда важи од 1 јануари 2012 година.

На јавната средба одржана на 14 октомври 2011 година, Агенцијата презентираше детален план за Bottom - up LRIC модел изготвен од страна на консултант, којшто се очекува да резултира со промени на моделите за формирање на цени за BSA и со измена на описот на услугата.

На 29 декември 2011 година, Агенцијата објави првичен извештај за изготвување на Bottom - up LRIC модел за битстрим услуги. Кон крајот на јануари 2012 година, MKT ги достави до Агенцијата сите побарани детални податоци за изготвувањето на Bottom - up LRIC модел за битстрим услуги.

Во октомври 2012 година Агенцијата јавно ги објави Финалните документи за имплементација на Bottom - up LRIC моделот за регулирани големопродажни услуги, и тоа за:

- Големопродажни изнајмени линии (делови за завршување и магистрална мрежа)
- Битстрим пристап (ниво 2, 3 и 4)
- Специфични мрежни елементи – кабелска канализација и неискористени оптички влакна.

Новите цени се базирани на трошоци како што е опишано во Bottom - up LRIC моделот, влијанието е пониски месечни надоместоци (базирани на трошоци) од претходно утврдените. Месечните надоместоци од Ниво 4 на битстрим пристап остануваат на малопродажен минус приодот како понуда за препродажба.

Регулирање на бизнисот на мобилна телефонија

Услугите за малопродажба што ги обезбедуваат операторите на мобилната мрежа во Македонија во моментов не подлежат на регулирање на цените. Од 2007 година, ТММК и ОНЕ се назначени за оператори со ЗПМ на пазарот на услуги за терминирање на говорни повици во мобилните комуникациски мрежи, со што им беа наложени одредени обврски, како што се: интерконекија и пристап, отсуство на дискриминација во однос на интерконекија и пристап, посебно сметководство и контрола на цени и сметководство на трошоци.

Првата RIO на ТММК беше одобрена од страна на Агенцијата во јули 2008 година. Врз основа на вториот круг анализи на услугите за терминирање на повици во јавните мобилни комуникациски мрежи, на 30 јули 2010 година, ТММК доби Одлука за измена на RIO со која мобилната терминална такса („MTR“) беше дефинирана со постепено намалување во рамките на транзициски период (glide path) од четири години (до 2013 година). Во септември 2011 година, цената за националната MTR беше намалена на 3,1 денари/мин и беше планирано да продолжи да се намалува за 0,1 денар/мин секоја година до 2,9 денари/мин до септември 2013 година. Истовремено, Агенцијата ги регулираше MTR за ОНЕ и ВИП (ВИП беше назначен за оператор со ЗПМ на овој пазар во рамките на вториот круг анализи) со постепено намалување во рамките на транзициски период од четири години.

Во мај 2012 година Агенцијата ја ревидираше пресметката на MTR на сите три мобилни оператори и наложи нов транзициски период. Од 1 јуни 2012 година до 31 август 2013 година, MTR на ТММК беа утврдени на 3,0 денари/мин., додека MTR на ОНЕ и ВИП оператор беа утврдени на 4,0 денари/мин. Симетрија на MTR на 1,2 денари/мин. пресметана со користење на Bottom-up LRIC+ ќе се применува од 1 септември 2013 година, а дополнително намалување на 0,9 денари/минута пресметано со користење на Bottom-up pure LRIC ќе се применува од 1 септември 2014 година.

Во јули 2010 година, Агенцијата ја заврши својата пазарна анализа на пазарот на услуги за пристап и оригинирање на повици во јавните комуникациски мрежи и донесе одлука со која ТММК беше назначен за оператор со ЗПМ на овој пазар. Како резултат на назначувањето за оператор со ЗПМ, ТММК беше задолжен да подготви и објави RAO. RAO на ТММК беше одобрена од страна на Агенцијата на 27 ноември 2010 година.

Според информациите од Агенцијата објавени на 11 ноември 2010 и пазарот на услуги за пристап и оригинирање на повици, беше најавен виртуелен мобилен оператор со доделени 100.000 броеви на WТ1 Македонија за обезбедување на услуги.

ОНЕ го доби првиот тендер за 3G радиофреквенции објавен од страна на Агенцијата во ноември 2007 година и започна со комерцијално обезбедување на 3G услугите на 12 август 2008 година. ТММК доби лиценца за 3G радиофреквенции на вториот тендер објавен од страна на Агенцијата во септември 2008 година и започна со комерцијално обезбедување на 3G услугите на 11 јуни 2009 година.

На 6 јуни 2009 година, ТММК доби 2G лиценца за опсег од 1800 MHz на јавниот тендер објавен од страна на Агенцијата на 10 јануари 2009 година, на тој начин добивајќи дополнителен спектар за 2G услуги.

Во март 2011 година, Агенцијата ја заврши својата пазарна анализа на пазарот на услуги за SMS терминирање, додека во мај 2011 година сите три мобилни оператори - ТММК, ОНЕ и ВИП - беа назначени за оператори со ЗПМ на пазарот на услуги за SMS терминирање. Во јуни 2011 година, сите три мобилни оператори доставија нацрт RIO со вклучени услуги за SMS терминирање, а во јули 2011 година истите беа одобрени од страна на Агенцијата.

Во октомври 2011 година, Агенцијата објави отворен повик за доставување на барања за добивање на лиценца за радиофреквенции за мобилни услуги во опсегот 790 – 862 MHz, како и 1800 MHz. Во согласност со националниот план за доделување на радиофреквенции, опсегот 790 – 862 MHz се користи за долгорочна евалуација („LTE“), додека опсезите за фреквенциите на Глобалниот систем за мобилни комуникации („GSM“) од 900 MHz и 1800 MHz можат да се користат за технологијата на Универзалниот мобилен телекомуникациски систем („UMTS“) (3G).

Врз основа на добиените барања од заинтересираните страни, во август 2012 година, беше објавен јавен тендер со јавно наддавање за едно одобрение за радиофреквенција од 2 x 10 MHz во опсегот 790 - 862 MHz (LTE) за јавни мобилни услуги. Бидејќи не беше исполнет минималниот број од два заинтересирани оператори за одржување на наддавањето, во септември 2012 година тендерот беше повторно отворен во постапка без јавно наддавање. Крајниот рок за доставување на понудите беше 24 октомври 2012 година. Тендерот беше неуспешен бидејќи ниту еден постоен или нов оператор не достави понуда.

Исто така, врз основа на добиените барања од заинтересираните страни, во јули 2012 година, беше објавен јавен тендер за радиофреквенции од 2 x 10 MHz на 1800 MHz (GSM, DCS и IMT-2000/UMTS) за јавни мобилни услуги и истиот беше затворен во септември 2012 година. ВИП Оператор го доби одобрението. Приближно во исто време, ВИП Оператор доби измена на постојните одобренија за мобилни услуги на 900 MHz и 1800 MHz со што се овозможи примена на UMTS во овие опсеци.

Во октомври 2012 година, ТММК доби измена на постојните одобренија за радиофреквенции за мобилни услуги на 900 MHz и 1800 MHz со што се овозможи примена на UMTS во овие опсеци.

Во октомври 2012 година, Агенцијата побара промени на RIO на подружницата во насока на овозможување на завршување на транзитиран сообраќај во мрежата на подружницата. Оваа интервенција на Агенцијата беше направена во RIO на сите оператори со цел да се овозможи поголем простор за транзит на сообраќај.

Македонија и Европската унија

Република Македонија ја потпиша Спогодбата за стабилизација и асоцијација со Европската унија и нејзините земји членки на 9 април 2001 година. Македонското Собрание ја ратификуваше Спогодбата на 12 април 2001 година, потврдувајќи го стратешкиот интерес и политичката заложба за интеграција во Европската унија. Спогодбата за стабилизација и асоцијација е ратификувана и е во сила од 1 април 2004 година.

На 17 декември 2005 година, ЕУ одлучи да ѝ додели на Република Македонија статус на земја кандидат за ЕУ.

По добивањето на кандидатскиот статус, ЕУ мора да определи датум за отпочнување на преговорите со цел целосен влез на земјата во ЕУ, опфаќајќи ги сите аспекти од членство во ЕУ, вклучувајќи и трговија, животна средина, конкуренција и здравство. Македонија како земја кандидат треба да го усогласи своето законодавство со ЕУ.

На 14 октомври 2009 година, Европската комисија го издаде Извештајот за напредок за 2009 година. Македонија доби препорака од Европската Комисија за отпочнување на пристапните преговори. Земјата оствари значителен напредок и во голема мера ги реализираше клучните реформски приоритети познати како „осум плус еден услови“.

Врз основа на Извештајот за напредок објавен во октомври 2012 година, можеме да известиме дека е постигнат напредок кај информатичкото општество и медиумите, особено во областа на услугите за електронски комуникации и информатичко општество. Во случајот на аудио-визуелната политика, активностите на Советот за радиодифузија се зголемени, но мора да се осигури дека нема дискриминација во пристапот. Донесувањето на закон за медиумите во согласност со законодавството на ЕУ и понатаму останува приоритет. Земјата делумно ги исполнува нејзините приоритети во областа на информатичкото општество и медиумите. Општо земено, постигнат е умерен напредок во делот на подготовките во оваа област.

Конкуренција

Конкуренцијата во телекомуникацискиот бизнис е добро развиена речиси во сите сегменти. Неколку главни учесници на пазарот го обликуваат телекомуникацискиот пазар во Македонија.

Телеком Словеније нуди различни услуги под бренд името ОНЕ: мобилни и фиксни говорни услуги, мобилен и фиксен широкопојасен интернет и телевизија. Во мај 2012 година ОНЕ воведо понуда за припејд мобилни услуги проследена со агресивна маркетинг кампања и значително зголемување на нивната корисничка база и на уделот на пазарот за 23,3% (извор: Извештај за развојот на електронските комуникации во третиот квартал од 2012 година, Агенцијата). Во сегментот на фиксна телефонија ОНЕ понуди triple play пакети со ниска цена (фиксни говорни услуги/интернет/ТВ). Меѓутоа, бројот на нивните ТВ корисници падна на 37.862 во третиот квартал од 2012 година во споредба со 49.003 во третиот квартал од 2011 година (извор: Извештај за развојот на електронските комуникации во третиот квартал од 2012 година, Агенцијата).

Друг голем конкурент е мобилниот оператор ВИП којшто своите услуги ги има ограничено само на услуги базирани на мобилна телефонија. Со агресивната ценовна политика, којашто продолжи и во 2012 година, тие постигнаа значителен удел на пазарот од 27,2% (извор: Извештај за развојот на електронските комуникации во третиот квартал од 2012 година, Агенцијатата). Во август 2012 година ВИП купи лиценца за 3G и додаде 3G услуги во нивното портфолио што им овозможува да бидат поконкурентни на пазарот на мобилен интернет.

Кабелските оператори исто така имаат значајна улога на телекомуникацискиот пазар и, како даватели на кабелската телевизија како нивна главна услуга, тие се добро етаблирани на македонскиот пазар.

Повеќето од нив нудат услуги за широкопојасен интернет и фиксни говорни услуги. Телекабел и Blizoo се најголемите даватели на услуги од кабелска телевизија помеѓу 70-те активни кабелски оператори. Blizoo нуди услуги базирани хибридно-коаксијална мрежа („HFC“) – оптика до домот со многу висока брзина на пренос на податоци за интернет услуги и дигитална телевизија. Со агресивен маркетинг пристап и шеми за формирање на ниски цени и попусти, во моментот Blizoo се позиционирани на пазарот како оператор со многу атрактивно портфолио на услуги и имаат постигнато значителен пораст на пазарот.

Портфолиото на производи на сите оператори е базирано на пакет производи. Кабелските оператори формираат пакети од нивната ТВ понуда и интернет и фиксни говорни услуги. Фиксните говорни услуги на кабелските оператори вообичаено се перципираат како дополнителна услуга бидејќи кабелските оператори наплаќаат многу низок надомест за пристап или ги презентираат говорните услуги како бесплатни и исто така вклучуваат бесплатен сообраќај во нивната мрежа како дел од пакет понудата. Општо земено, пазарот е ценовно чувствителен, перцепцијата на цените игра голема улога во изборот на корисниците, и поради тоа понудите на кабелските оператори се сметаат за поконкурентни од оние на МКТ во поглед на цените.

Трендот на NP се зголеми во 2012 година, како за мобилните така и за фиксните броеви. Кон крајот на 2012 година имаше вкупно 102.095 фиксни пренесени броеви и 90.109 мобилни пренесени броеви (извор: официјалната интернет страница на Агенцијата).

Со сите главни телекомуникациски услуги на МКТ и ТММК, како обезбедување на различни пакет понуди – комбинација на различни услуги, МКТ и ТММК сè уште го имаат најголемиот удел на пазарот. На 31 декември 2012 година, МКТ имаше удел на пазарот на фиксни говорни услуги (вклучувајќи и големопродажба) од 72,8%, удел на пазарот на широкопојасен интернет (вклучувајќи и големопродажба) од 54% и удел на пазарот на ТВ услуги од 17% (извор: внатрешни најдобри експертски проценки). Во третиот квартал од 2012 година, уделот на пазарот на ТММК изнесуваше 49,5% (извор: Извештај за развојот на електронските комуникации во третиот квартал од 2012 година, Агенцијата). Агенцијата го користи методот за пресметка на удел на пазарот врз основа на вкупниот број на активни SIM картички коишто биле користени во претходните три месеци.

Маркетинг и продажба

Работејќи во опкружување со толку силна конкуренција во сите телекомуникациски сегменти, МКТ и ТММК се фокусираат на нови услуги и на задржувањето на постојните корисници. Се вршат маркетинг активности базирани на потребите и навиките на корисниците со цел да се изградат цврсти односи со истите. Шемите за лојалност и програмите за надградба на телефонските апарати исто така сè повеќе се употребуваат со цел да се зголеми задоволството на корисниците и да се намали стапката на одлевањето на корисници.

Главниот фокус во 2012 година на фиксниот пазар беше ставен на репозиционирањето на портфолиото на услуги од фиксна телефонија со воведување на повеќе придобивки за корисниците во рамки на пакет double и triple play услугите како и во рамките на тарифните опции за користење на само говорни услуги. Беа воведени неколку големи кампањи за постигнување на планираните резултати од продажбата, како и за зголемување на свеста за придобивките обезбедени со услугите. Освен тоа, беше воведена услугата мобилен интернет како дел од пакетите. IPTV услугите постојано се збогатуваат со нови содржини и функции - ексклузивна УЕФА содржина, ТВ-тека и др. Сите овие активности резултираа со зголемување на корисничката база на IPTV за 66% на 31 декември 2012 година во споредба со 2011 година. Според најдобрите проценки на интернетите експерти, во четвртиот квартал од 2012 година МКТ стана оператор со највисок удел на пазарот на платени ТВ услуги во Македонија, достигнувајќи најголем број на ТВ корисници.

Зголемената покриеност со FTTH и придобивките од понудите со производи базирани на оптички влакна, ја подобрија корисничка база преку оптички влакна за 154% на 31 декември 2012 година во споредба со 2011 година.

На пазарот на мобилни услуги, како одговор на агресивните ценовни движења на конкуренцијата, беа создадени нови концепти и понуди за припејд и постпејд сегментите (Опција „0“, неделни пакети кои содржат говорни услуги, SMS и Интернет). Еден од главните фокуси во 2012 година беше ставен на мобилниот податочен сегмент, каде што пакетите на говорни и податочни услуги за приватни и деловни корисници беа збогатени со дополнителна вредност: повеќе минути во сопствената мрежа и поголем обем на интернет сообраќај. Атрактивните понуди на телефонски уреди придонесуваат кон бруто нови корисници и задржување на корисници во двата сегменти, како во припејд така и во пост пејд.

МКТ и ТММК изградија различни продажни канали со цел да опслужуваат корисници од различни сегменти. МКТ и ТММК користат директни продажни канали, како што е сопствената малопродажна мрежа, агенти за директна продажба, МСП менаџери (менаџери за мали и средни претпријатија и за ВИП приватни корисници) и менаџери за клучни корисници (менаџери за големи деловни корисници); индиректни продажни канали базирани на индиректни мастер дилери со нивна мрежа на сопствени продавници, партнерски продавници и самостојни трговци; on-line продажни канали и контакт центри преку кои се врши телепродажба.

Од ноември 2011 година, контакт центарот на МКТ започна да врши продажни активности (со претходно организирана испорака до домот). Во текот на 2012 година беше воспоставен истиот процес за портфолиото на мобилни услуги. Исто така и мигрирањето на под-системот ИП Мултимедиа („IMS“) и активноста поврзана со истото беа извршени од страна на контакт центарот.

Во септември 2012 година беше креирана програмата Save Desk во ТММК како алатка за намалување на бројот на доброволни одлевања. Со претплатниците се контактира по нивното барања за раскинување на договорот и се предлагаат посебни понуди/услуги за продолжување на договорот.

Главните продажни канали на МКТ и ТММК се нивните продажни салони. Има 42 заеднички продажни салони (41 продавница и 1 киоск). На 4 октомври 2012 година беше отворена нова продавница во Скопје City Mall (според најновиот концепт на ДТ 2010+ продавници). Сите продажни салони го нудат комплетното портфолио на производи на ТММК и МКТ, под истите услови и со исто ниво на кориснички услуги.

Друг канал на дистрибутивната мрежа на ТММК и МКТ е соработката со дилери. На крајот од 2012 година, мрежата се состоеше од 10 мастер дилери со 60 продажни места како партнери на ТММК и 8 мастер дилери со 70 продажни места како партнери на МКТ. Повеќето продажни места на мастер дилерите се заеднички продажни места кои го нудат комплетното портфолио на МКТ и ТММК, освен во однос на наплатата во готово. Припејд и постпејд пакетите на ТММК (со или без телефонски апарати) се достапни во сите продажни места на дилерите. Покрај тоа, припејд ваучерите се исто така достапни во повеќе од 4.000 киосци коишто продаваат и припејд пакети без телефонски апарати. Од мај 2011 година, на корисниците им е обезбедена можност да ги обноват своите договори во продажните места на дилерите.

Техничарите имаа активна улога како продавачи на портфолиото на фиксни услуги во последниот квартал од 2012 година. Во текот на 2012 година овој канал беше воспоставен како редовен продажен канал по неговото пилот спроведување во 2010 и 2011 година.

Еден дел од портфолиото на производи на МКТ (на пример, телефонски апарати, ТВ уреди, компјутери, печатачи, мрежна опрема) им е достапен на корисниците со плаќање на рати преку нивната телефонска сметка.

Покрај тоа, ТММК ги користи субвенционирани телефонски апарати и висококвалитетните услуги како силни алатки за задржување на корисниците и спречување на одлевање, како во приватниот, така и во деловниот сегмент.

Во 2012 година, директните агенти ставија силен акцент на продажба на производи за Оптика до домот („FTTH“) за приватни и SOHO корисници. МСП менаџерите и менаџерите за клучни корисници се длабоко инволвирани во продажбата на телекомуникациски и интернет услуги коишто спаѓаат во прилагодените

решенија за Информатички и комуникациски технологии ("ИКТ") и податочни услуги. Од септември 2011 година, тие работат како заеднички агенти/МСП менаџери коишто го нудат комплетното портфолио на МКТ и ТММК.

Истражување и развој

МКТ и ТММК како технолошки лидери на телекомуникацискиот пазар во Македонија континуирано се трудат да изградат и да одржуваат мрежа која е технолошки напредна, флексибилна и економична со определена цел да ги задоволи барањата и очекувањата на нашите корисници. Во 2012 година продолживме со развој на сите мрежни сегменти: пристапни, основни и транспортни мрежи, како и платформи за обезбедување на услуги.

Во 2012 година продолживме со проширување на FTTH како моќна мрежа за одржлива иднина. FTTH мрежата овозможува поголема ефикасност и претставува основа за профитабилен раст во областите што се во пораст како што се cloud computing, забава, деловни услуги итн. Ја завршивме 2012 година со 88.068 поминати FTTH домови, кои опфаќаат 15% од домаќинствата во Македонија. Има зголемување од 54% на поминати домови во 2012 година споредено со 2011 година.

ADSL капацитетите беа исто така проширени во текот на 2012 година покривајќи 45% од домаќинствата со инсталирани портови.

Зголемената побарувачка на видео и податочни услуги бара поголем капацитет на транспортната мрежа. Во текот на 2012 година, капацитетите на IP/MPLS (Multi-protocol label switching) мрежата беа проширени во согласност со зголемувањето на сообраќајот.

Од аспект на платформите за обезбедување на услуги, клучниот фокус на МКТ беше развојот на IPTV со нови апликации и поддршка на брзиот раст на IPTV корисниците. Во текот на 2012 година МКТ го прошири своето присуство во ТВ бизнисот, активираше плати-за-да-гледаш услуги (по натпревар, месечно/по сезона) и за таа цел изгради посебно студио. УЕФА содржините беа обезбедени со квалитет во висока резолуција и бројот на ТВ корисници се зголеми.

IMS Платформата беше комерцијално воведена во 2011 година и истата се користи за обезбедување на VoIP како дел од 2Play и 3Play услугите и како основа за мигрирање на PSTN мрежата кон целосна IP мрежа. На крајот од 2012 година, вкупниот број на мигрирани корисници изнесуваше 165.860. Областа на хостот Гевгелија е првата мигрирана PSTN област во целосна IP на крајот од 2012 година.

Во 2012 година, МКТ продолжи со проширувањето на Ethernet преку капацитетите на бакарни и оптички кабли за обезбедување на податочни услуги за деловни корисници. Ова проширување овозможи поддршка за новите деловни корисници, модернизација на мрежата за временски мултиплекс (Time Division Multiplex - TDM) со мигрирање на постојните деловни корисници кон „целосна IP“ мрежа.

Во текот на 2012 година успешно беше реализиран пробниот проект за модернизација на радио пристапната мрежа (RAN). Освен тоа, во фокусот во текот на 2012 година беше и модернизацијата на микробрановите линкови. Во основната мрежа, сите ТММК корисници мигрираа кон новите MSC Blade Cluster сервери. Ова води кон големи подобрувања во достапноста на услугата за локален јазол и механизмите за стабилност.

Во 2011 година започна имплементацијата на проектот M-Wallet како база за услуги за мобилно плаќање. Во текот на 2012 година продолжи имплементацијата на Проектот. Комерцијалниот почеток е планиран за 2013 година. Дополнително се имплементирани нови услуги/карактеристики како што се Smart SMS, Intelligent Border роаминг и др.

Како дел од проектот „Интернет насекаде“, МКТ и ТММК ја проширија мрежата достигнувајќи 500 Hot Spot локации на целата територија на Македонија. На овие локации, лесно и едноставно, преку Wi-Fi, граѓаните можат да се поврзат на најдобриот и најбрзиот интернет од нивните омилен места: кафулиња, ресторани, хотели, плажи, трговски центри, такси возила и во јавниот градски превоз.

Со цел да се зголеми оперативната ефикасност, во 2011 година започна имплементацијата на системите Alarm Umbrella и Trouble Ticketing и истата продолжи и во текот на 2012 година. На крајот на годината, 37 системи се интегрирани со Alarm Umbrella, а 6 системи со Trouble Ticketing.

Во согласност со определбата да бидат технолошки лидер во земјата и дури и пошироко во регионот, во 2013 година, МКТ и ТММК ќе продолжат со развојот на мрежата со цел да се обезбедат високо квалитетни услуги, зголемено задоволство на корисниците, зголемена достапност на мрежата, зголемена оперативна ефикасност и сигурен долгорочен напредок.

Информатичка технологија

Консолидацијата и модернизацијата на ИТ системите и инфраструктурата, при тоа намалувајќи ја комплексноста на ИТ архитектурата и подобрувајќи ги ИТ безбедносните стандарди беше главниот фокус во 2012 година. Целта беше да се подобри поддршката и автоматизацијата на корпоративните процеси и да се подобри корисничкото искуство како Една компанија.

Интеграцијата на ИТ инфраструктурата и архитектура е предуслов за спроведување на заедничките процеси на ниво на Групацјата МКТ и за зголемување на ефикасноста на процесите.

Главните достигнувања во 2012 година беа:

- Консолидација на SAP системите за МКТ и ТММК – миграција (распространување) на системот на ТММК во посебни организациски елементи во постојниот SAP систем на МКТ и на тој начин овозможување на функционално усогласување и усогласување на процесите помеѓу двата правни субјекти.
- Имплементација на Т-број во Контакт центарот – консолидација на сите броеви на Контакт центарот во еден број за приватни и еден број за деловни корисници, што води кон подобрување на корисничкото искуство бидејќи тие ќе треба да запаметат само еден број и можат да бидат услужени за сите информации и услуги со еден повик.
- Надградба на билинг системот за малопродажба за корисниците на фиксната телефонија и консолидација на хардверските платформи со билингот за малопродажба за мобилна телефонија – главните придобивки од овој проект се пониски трошоци за одржување, можност за имплементација на дополнителните функционалности воведени во најновата верзија на Rating and Billing Manager, како и можност за замена на прилагодените подобрувања со основните функционалности кои се присутни во најновата верзија на Rating and Billing.
- Имплементација на репозиционирање на портфолиото на фиксни и мобилни услуги во системите за поддршка на бизнисот на МКТ и ТММК (системите за билинг и односи со корисници)
- Консолидација на инфраструктурата на Дата центарот продолжува во насока на виртуелизација на серверот, складирање и мрежни ресурси, на тој начин обезбедувајќи солидна основа за имплементација на Cloud концептите за интерна употреба, како и за понуди на производи за надворешни корисници.

ИТ зазема значајна улога во имплементацијата на новите конверgirани производи и услуги од фиксна и мобилна телефонија и развојот на ИКТ концепт. Во 2012 година, Групацјата МКТ разви концепт за ИКТ стратегија која се фокусира на развојот на приходи од ИКТ со извршена анализа на пазарот и стратешко

позиционирање. Спроведувањето на овој концепт за стратегија започна во 2012 година со неколку успешни имплементации на Custom Cloud решенија, главно за јавниот сектор и идентификуваше потенцијал за дополнителни корисници во секторот на големи претпријатија, како и имплементација на пилот Cloud производи за генералните пазарни сегменти на мали и средни претпријатија и приватни корисници. Во рамките на оваа иницијатива ги зголемивме нашите ресурси со имплементација на технологии за виртуелизација и во претстојниот период продолжуваме со имплементација на автоматизација и нивоа на само-услужување.

Стандардите за ИТ безбедност беа подобрени со имплементацијата на неколку системи коишто се релевантни за безбедноста и коишто ги намалуваат оперативните ризици и ја подобруваат заштитата на корисниците и личните податоци.

Во текот на 2012 година, МКТ и ТММК ги продолжија активностите на проектот за имплементација на нов консолидиран CRM систем. Овој систем треба да овозможи севкупен увид во однос на корисниците и дополнително да го изостри корисничкиот фокус на МКТ и ТММК.

Даниел Сас
Главен извршен директор
Македонски Телеком АД - Скопје

Преведено од Лингва Експерт