

МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ АД - СКОПЈЕ

„Kej 13-ти Ноември“ бр. 6, 1000 Скопје, Република Македонија

**ГОДИШЕН ИЗВЕШТАЈ
за работењето на Македонски Телеком АД – Скопје во 2015 година**

На 13 февруари 2006 година, Маѓар Телеком АД, доминантниот сопственик на Друштвото, (преку Каменимост Комуникации АД – Скопје, мнозински акционер на Друштвото), објави дека е вршена истрага на 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 го ангажираше 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 на 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, а коишто беа претходно обелоденети, 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 за спречување на корумпирано однесување во странство („ФЦПА“) на САД. 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. На 29 декември 2011 година, Маѓар Телеком објави дека 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 ги објави клучните услови од спогодбата со МП и КХВ на 29 декември 2011 година. Поконкретно, Маѓар Телеком објави дека склучил договор за одложено гонење за период од две години („ДОГ“) со МП.

ДОГ истече на 5 јануари 2014 година, а врз основа на барањето на МП доставено во согласност со ДОГ, Окржниот суд на САД за Источната област на Вирџинија, на 5 февруари 2014 година, ги отфрли обвиненијата против Маѓар Телеком.

Во врска со локалната истрага од страна на државните органи во Македонија и претходно обелоденетата информација во Финансиските извештаи на Друштвото за претходните години, основниот суд испрати покана за присуство на претставник на МКТ на расправата закажана за 25 февруари 2016 година.

Немаме сознанија за било какви информации како резултат на барања од било кое регулаторно тело или други надворешни страни, освен како што е опишано погоре, од кои би можеле да заклучиме дека финансиските извештаи можат да бидат неточни, вклучувајќи ги и ефектите од можни незаконски дејства.

Овој Годишен извештај за работењето се однесува на Македонски Телеком АД – Скопје, (во понатамошниот текст: „МКТ“).

На 31 октомври 2013 година беше склучена Спогодба за присоединување со Т-Мобиле Македонија (во понатамошниот текст: „ТММК“) како Друштво коешто се присоединува кон МКТ како Друштво коешто презема. Спогодбата за присоединување беше изменета со Анекс кон истата склучен на 20 април 2015 година. ТММК како подружница во целосна сопственост на Друштвото се консолидираше заклучно со 2014 година.

Во согласност со Спогодбата за присоединување и Анексот кон истата и во согласност со одредбите од Законот за трговски друштва, 31 декември 2014 година беше утврден како датум од кој сите трансакции на ТММК, од сметководствена гледна точка, ќе се сметаат како да се извршени за сметка на МКТ. Соодветно на тоа, почнувајќи од 1 јануари 2015 година, книговодствената евиденција и за МКТ и за ТММК ќе ја води само МКТ.

Во согласност со Спогодбата за присоединување и Анексот кон истата, коишто беа усвоени и потврдени од страна на Собранијата на МКТ И ТММК на седниците одржани на 17 јуни 2015 година, деловните активности на ТММК престанаа заклучно со 30 јуни 2015 година, кога и ова Друштво беше избришано од Централниот Регистар. Со бришењето, правниот субјективитет на ТММК му престанува без постапка за ликвидација.

Со неговиот престанок, имотот и обврските на Т-Мобиле Македонија се пренесоа на Македонски Телеком по пат на универзален пренос на целиот имот и обврски.

МКТ е акционерско друштво основано и со седиште во Република Македонија (РМ) за обезбедување на телекомуникациски услуги. Непосредно матично друштво на МКТ е АД Каменимост комуникации – Скопје, кое е во целосна сопственост на Маѓар Телеком АД, регистрирано во Унгарија. АД Каменимост комуникации – Скопје беше во доброволна ликвидација до крајот на 2013 година и од јануари 2014 година неговиот статус се промени и повеќе не е во ликвидација. Основно матично друштво е АД Дојче Телеком (ДТ) регистрирано во Сојузна Република Германија.

МКТ е интегриран телекомуникациски оператор чијашто примарна понуда се состои од услуги на фиксна и мобилна телефонија. МКТ е водечки давател на услуги од мобилна телефонија којшто е посветен на обезбедувањето на современи технологии и нудењето на напредни услуги што се во согласност со највисоките технолошки стандарди и стандардите за услуги. МКТ е и водечки давател на услуги којшто обезбедува традиционални телекомуникациски услуги на фиксна телефонија и услуги за содржини во рамките на делокругот на фиксната мрежа, широкопојасни услуги и интегрирани решенија, вклучувајќи и телевизија преку Интернет протокол („IPTV“).

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.

Во јануари 2014 година МКТ успешно го заврши проектот за целосна IP трансформација и последниот корисник на јавната комутирана телефонска мрежа (“PSTN”) беше мигриран на IP Multimedia Subsystem (“IMS”) платформата. IMS платформата овозможува користење на различни напредни и иновативни услуги во фиксната телефонија.

Во 2015 година, приходите од мобилни говорни услуги учествуваа со 36,3% во вкупните приходи, а 19,2% од вкупните приходи на МКТ беа генерирани од фиксните говорни услуги. Услугите за Интернет и податочни услуги од фиксна телефонија учествуваа со 14,6%, а приходите од неговорни услуги учествуваат со 10,9% во вкупните приходи. Приходите од IPTV учествуваа со 4,9% во вкупните приходи.

Приходите од фиксни говорни услуги сè уште бележат тренд на намалување, главно како резултат на намалениот број на корисници на фиксна телефонија и намалувањето на појдовниот сообраќај. Приходите од IPTV пораснаа главно поради растот на базата на претплатници на IPTV. Намалувањето на приходите од мобилни говорни услуги е придвижено од пониските приходи од малопродажни говорни услуги бидејќи поголемиот број на појдовни минути не може да компензира за пониските претплати како резултат на новите промоции и понуди што се одраз на силната конкуренција, како и пониските приходи од дојдовни говорни услуги како резултат на помалиот број на минути од меѓународен сообраќај во мобилна мрежа.

На крајот на 2015 година, МКТ имаше 226.501 говорни пристапни фиксни линии во споредба со 242.789 на крајот на 2014 година. Бројот на вкупен DSL пристап се зголеми на 195.014 на крајот од 2015 година, во споредба со 190.451 на крајот на 2014 година. Бројот на корисници на IPTV на крајот од 2015 година достигна 103.422 корисници (вклучително 3 Play, само IPTV и 2 MAX), што значи зголемување од 5% во однос на крајот на 2014 година. Бројот на FTTH корисници достигна 33.103 корисници на крајот на 2015 година.

МКТ имаше 1.229.655 на крајот од 2015 година, во споредба со 1.197.242 на крајот од 2014 година. Густината на претплатници на пазарот на мобилна телефонија во Македонија е 103,7%, што покажува тренд на поседување на повеќе SIM картички од страна на едно лице. Како резултат на заситеноста на пазарот, МКТ става посебен фокус на задржувањето на корисниците со цел да го заштити уделот на пазарот.

Македонскиот пазар на мобилна телефонија беше окарактеризиран со високо конкурентни кампањи и понуди во 2015 година. Како резултат на зголемената конкурентност и со цел да се спречи одлевање на корисници и да се поттикне користењето на услугите, МКТ вовеле различни кампањи, тарифни модели и дополнителни услуги што се посебно дизајнирани со цел да им се излезе пресрет на потребите на претплатниците, со фокус на вредноста наместо на цената. Овие понуди се наменети за различни кориснички сегменти. Во 2015 година, МКТ вовеле неколку производи по кои МКТ се разликува на пазарот на мобилна телефонија и кои обезбедуваат дополнителна вредност за корисниците. Со воспоставувањето на единствен Телеком бренд се најави воведувањето на нов концепт на производи, што е целосно усогласено со глобалната стратегија на Групацијата Дојче Телеком како телекомуникациски лидер во Европа. МАГЕНТА производите, како стратегија на ДТ, ја обележаа 2015 година како година на холистички пристап во однос на домаќинствата, во рамките на кој се нудат интегрирани производи и услуги за цели на максимално зголемување на базата на домаќинства, обезбедување на приходи и носење на профитабилност.

МКТ постојано работи на креирање на пазарна побарувачка за мобилен интернет и стимулирање на користењето на мобилни податочни услуги преку тарифни модели за уреди/ податочни услуги.

Македонскиот пазар на мобилни услуги, под влијание на глобалните трендови, се придвижува кон многу поширок и поинтерактивен пазар на комуникации, којшто опфаќа говорни услуги, мобилен интернет и 3G/4G streaming услуги. Со цел да се осигури конкурентност на пазарот, се планира понатамошно распоредување на технологијата за мобилни широкопојасни услуги, подобрување на управувањето со корисниците и процесите на наплата и вложување во дополнителни услуги.

Подолу се прикажани расположливите податоци за надоместоците за членовите на Одборот на директори на МКТ со активни мандати на 31 декември 2015 година*, а се однесуваат на применливиот период во 2015 година:

а) Податоци за примања во други друштва доколку членот е член на органи на управување во други друштва (плата, надоместоци на плата, надоместок за членство, бонус, осигурување и други права)

Име и презиме (применлив период)	Компанија каде е член на орган на управување	Плата	Надоместок на плата	Надоместок за членство	Бонус	Осигурувања	Други права
Михаел Франк	Црногорски Телеком АД	0	0	0	0	0	Нема
Валтер Голдениц	Дојче Телеком Пан-Нет Унгарија Кфт	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Атила Кесег	Иммр Гмбх, Германија (член на Советодавен Одбор)	0	0	0	0	0	Нема
	Паннет, Германија (член на Одбор на директори)	0	0	0	0	0	Нема
Сузане Крогман	Црногорски Телеком АД Подгорица (член на Одбор на директори)	0	0	0	0	0	Нема
	Т-Мобиле Чешка (член на	0	0	0	0	0	Нема

	Надзорен одбор)						
Небојша Стајковиќ (15 април 2015 – 30 јуни 2015)	Т-Мобиле Македонија АД Скопје	0	0	МКД 157.067	0	0	Нема
Андреас Маиерхофер (1 јануари 2015 - 30 јуни 2015)	Т-Мобиле Македонија АД Скопје	0	0	МКД 744.000	0	0	Нема

б) Податоци за вработување доколку членот има засновано работен однос кај друг работодавач (назив на работодавач, дејност, висина на плата, надоместоци на плата, бонус, осигурување и други права).

Име и презиме (применлив период)	Назив на работодавач	Дејност на работодавач	Висина на плата	Надоместоци на плата	Бонус	Осигурувања	Други права
Франк Полц	Т-Системс Унгарија Лтд	Сервис провајдер за ИКТ решенија	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Михаел Франк	Маѓар Телеком АД	Телекомуникации	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Петер Жом	Дојче Телеком АД	Телекомуникации	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Андреа Шаги	Маѓар Телеком АД	Телекомуникации	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Валтер Голдениц	Маѓар Телеком АД	Телекомуникации	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Атила Кесег	Дојче Телеком АД	Телекомуникации	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Сузане Крогман	Дојче Телеком АД, Бон	Телекомуникации	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Александар Стојков (1 јануари 2015 – 31 декември 2015)	Правен Факултет „Јустинијан Први“ Скопје	Високо Образование	МКД 738.762 (нето)	МКД 845.840 (нето)	Нема	Нема	Нема
Панче Кралев (15 април 2015 – 30 јуни 2015)	Влада на Република Македонија		МКД 152.500 (нето)	Нема	Нема	Нема	Нема

Назим Буши (1 јануари 2015 – 31 декември 2015)	АПВ Мотиви Скопје	Агенција за привремени вработувања	МКД 288.000	Нема	Нема	Нема	Нема
Небојша Стајковиќ (15 април 2015 – 31 декември 2015)	Министерство за внатрешни работи на Република Македонија		МКД 371.183	МКД 28.401	Нема	Нема	Нема
Владимир Здравев (8 октомври 2015 – 31 декември 2015)	Солун и Иван ДООЕЛ	Туризам и угостителство	МКД 329.698	МКД 8.770	Нема	Нема	Нема

*овие податоци се презентираат во обем, форма и содржина добиени од односниот член на Одборот на директори и МКТ нема извршено каква било проверка на точноста или целосноста на таквите податоци.

Дополнително, надоместоците за клучното раководство на Друштвото, вклучувајќи ги и поврзаните даноци и придонеси, се прикажани подолу:

Во илјади денари	2015
Краткорочни користи за вработените (вклучувајќи ги поврзаните даноци)	129.180
Законски придонеси за краткорочните користи за вработените	17.297
Долгорочни програми за мотивирање	18.359
Вкупно	164.836

Надоместокот на членовите на Одборот на директори на Друштвото во износ од 10.629 илјади денари е вклучен во Краткорочните користи за вработените.

Дополнителни информации за финансиското работење на МКТ, оперативните и сметководствените политики, како и други релевантни обелоденувања се дадени во Финансиските извештаи на МКТ за годината којашто завршува на 31 декември 2015 година.

Регулатива и формирање на цени

Македонскиот закон којшто ги регулира електронските комуникации (Закон за електронски комуникации – ЗЕК) беше донесен на 5 март 2005 година. На тој начин, по пат на одредени преодни одредби, регулативите за телекомуникациите на земјата беа усогласени со регулативната рамка на Европската унија (ЕУ). Исто така, законот утврдува голем број на строги обврски за постојните оператори. Во декември 2013 година беше отворена јавна расправа за новиот нацрт ЗЕК со цел ЗЕК да се усогласи со Рамковните директиви на ЕУ од 2009 година. Новиот закон беше донесен во март 2014 година како примарно законодавство и правилниците како секундарно законодавство.

На 19 декември 2014 година беа донесени измени и дополнувања на ЗЕК. Една од најважните измени е имплементирана во член 75-а кој ги регулира цените за меѓународен роаминг.

Според овој член, Агенцијата за електронски комуникации („Агенцијата“) има право со Решение да ги утврди максималните цени за услуги кои им се нудат на корисниците на роаминг од земјите со кои Република Македонија има склучено договори за намалување на цените на роаминг услугите во јавните мобилни комуникациски мрежи (Босна и Херцеговина, Црна Гора и Србија) на реципрочна основа, кои не можат да бидат поголеми од цените на истите услуги во ЕУ. Во период од 3 години, почнувајќи од 2015 година, цените ќе се намалат до утврдениот максимум.

На 6 ноември 2015 година во Службен весник на РМ, бр. 193 беа донесени измени и дополнувања на ЗЕК. Измените се однесуваат на прекршочните одредби.

На 29 јуни 2011 година, МКТ беше назначена за давател на Универзална услуга („УУ“) за фиксни телефонски услуги, јавни телефонски говорници и еднаков пристап за крајни корисници со хендикеп за период од пет години почнувајќи од 1 јануари 2012 година. Во 2013 година беше формиран фонд за универзална услуга,

во кој учествуваат сите телекомуникациски оператори во Македонија со годишен обрт од над 100 илјади евра.

На 25 декември 2015 година, MKT доби Решение од Агенцијата за утврдување на нето трошоци за обезбедување на универзална услуга за 2014 година.

Услугите што се опфатени со универзалната услуга за кои MKT доби надомест од фондот за универзална услуга се:

- Пристап до јавни телефонски услуги на определена фиксна географска локација;
- Разумен број на јавни телефонски говорници;
- Обезбедување на услови за еднаков пристап и користење на јавно достапни телефонски услуги за крајни корисници со хендикеп.

Регулирање на бизнисот на фиксна телефонија

MKT е оператор со значителна пазарна моќ („ЗПМ“) на пазарот на фиксни говорни телефонски мрежи и услуги, вклучувајќи го и пазарот за пристап до мрежите за пренос на податоци и изнајмени линии. MKT, 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 интерконекција врз основа на официјално потпишан договор за интерконекција.

Обврските според анализите спроведени на релевантните пазари во 2014 година ги вклучуваат тековните обврски како и нови обврски за регулирање на производите базирани на оптика и виртуелен разврзан локален пристап (VULA) на Пазар 8 – Пазар на широкопојасни услуги (широкопојасни услуги базирани на оптика, Пазар 1 (Пристап до јавни телефонски мрежи на фиксна локација за приватни и деловни корисници на сите мрежи независно од технологијата), дерегулирање на Пазар 10 - Сегменти за пренос на изнајмени линии и дерегулирање на изнајмување на линии на големо (WLR).

Според новата подзаконска регулатива, MKT има обврска да ги објавува референтните понуди за големопродажните производи за интерконекција, разврзан пристап на локална јамка („ULL“), локален битстрим пристап („BSA“), референтна понуда за пристап („RAO“) за водови и неискористени оптички влакна (dark fibre) и големопродажни терминирачки сегменти на изнајмени линии. 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 MKT за Референтна понуда за пристап („RAO“) за водови и неискористени оптички влакна (dark fibre). Од 1 април 2015 година, MKT воведо VULA услуга и услуги за битстрим пристап како дел од неговата референтна понуда за големопродажба.

Постапките за Преносливост на број („NP“) се обврска од ЗЕК и Правилникот за преносливост на број за сите оператори во Македонија. Роковите за пренесување се два дена во фиксна мрежа и еден ден во мобилна мрежа. Воведен е бип сигнал во мрежите на MKT и на ТММК којшто ги информира корисниците дека нивниот повик е насочен кон пренесен број. All call query методата е обврска којашто произлегува од IP миграцијата на сите оператори на домашниот пазар.

На 15 јули 2014 година, Агенцијата воведо обврска сите оператори со кабелска мрежна инфраструктура (вклучувајќи ја и MKT) да изградат своја мрежа под земја и да ги пренесат своите постојни надземни мрежи под земја до крајот на 2020 година во градовите со над 15.000 жители. Дополнително, сите фиксни и мобилни оператори се обврзани со Целите од Дигиталната агенда за обезбедување на широкопојасни услуги со минимална брзина од 30 Mb/s за 100% од домаќинствата покриени со нивна мрежа и 100 Mb/s за 50% од домаќинствата покриени со нивна мрежа до крајот на 2020 година.

На 11 ноември 2015 година, Агенцијата објави финален документ за анализа на релевантниот малопродажен Пазар 3 - Минимален пакет на изнајмени линии. MKT е ослободен од обврската како оператор со ЗПМ на овој пазар и овој пазар веќе не е вклучен во списокот на релевантни регулирани пазари од страна на Агенцијата.

Правилникот за E-112, единствениот број за итни повици беше донесен на 27 октомври 2015 година (Службен весник бр. 184/2015). Иако обврските за операторите се дефинирани во правилникот, датумот за започнување со услугата не е утврден. Тој главно ќе зависи од подготвеноста на Центарот за управување со кризи, како орган надлежен за имплементација на услугата од страна на владата.

Регулирани малопродажни цени

Во согласност со обврските од член 91 од ЗЕК (регулирање на малопродажни цени), проследени со измените од ноември 2014 година на Препораката 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 малопродажни пазари. MKT е оператор со ЗПМ на релевантниот малопродажен пазар 1 - Пристап до јавна телефонска мрежа на фиксна локација и пазар 2 - јавно достапни телефонски услуги на фиксна локација. Цените за малопродажните производи што се нудат на овие два пазари се предмет на регулирање од страна на Агенцијата. Ex-ante регулација на малопродажните цени значи дека Агенцијата треба да го одобри секое воведување на цена, промена на цена на секој производ или промоција пред тие да бидат пуштени во малопродажба. Ex-ante регулацијата се базира на методологијата за утврдување на постоењето на цени за истиснување на конкуренцијата на пазарот (price squeeze).

Регулирани големопродажни цени

MKT 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.

Од 1 ноември 2011 година, MKT престана да нуди PSTN и ISDN услуги за своите корисници, како и за своите големопродажни партнери, додека сите нови услуги се базирани на технологија на Интернет протокол („IP“). Во согласност со PSTN миграцијата на мрежата на MKT, Агенцијата одобри предлог измени за WLR Референтната понуда и BSA Понудата на MKT со примена почнувајќи од 1 јануари 2012 година. Референтната понуда за интерконекција (MATERIO) беше изменета на иницијатива на MKT од 1 мај 2012 година, и од страна на Агенцијата беа одобрени 25% пониски фиксни терминални стапки (за започнување, завршување и транзит). IP MATERIO (Референтната понуда за интерконекција за интернет протокол на MKT) беше поднесена за одобрување до Агенцијата во октомври 2013 година на иницијатива на MKT, во согласност со заклучоците од анализите на пазарот за доставување на измените на MATERIO со опис и услови за IP интерконекција. Агенцијата ја одобри IP MATERIO (Референтната понуда за интерконекција за интернет протокол) на 27 декември 2013 година, а измените важат од 1 јануари 2014 година.

Новите мерки во согласност со обврските на MKT како оператор со ЗПМ на големопродажните пазари за започнување на повици во фиксна мрежа (пазар 4), завршување (пазар 5) и транзит (пазар 6) од финалниот документ вклучуваат: имплементација на IP интерконекција најдоцна до 2016 година за фиксните и мобилните оператори, период на транзиција за IP интерконекција за алтернативните фиксни и мобилни оператори до три години, поднесување на ажурирана MATERIO со опис на IP интерконекција (услуга и надоместоци) и услови најдоцна до 31 октомври 2013 година. Останатите мерки за Пазар 4, 5 и 6 се исти како и претходно (интерконекција и пристап, пристап до специфични мрежни средства, избор на оператор (CS) и предизбор на оператор (CPS), транспарентност, недискриминација, посебно сметководство, контрола на цени и сметководство на трошоци).

Во 2014 година беше спроведена анализа во согласност со годишната програма за работа на Агенцијата за 2014 година. Анализите кои влијаат на работењето на MKT се анализа на Пазар 8 - Пазар на широкопојасни услуги, Пазар 1 - Пристап до јавни телефонски мрежи на фиксна локација за приватни и деловни корисници, Пазар 9 - Терминирачки сегментии и 10 – Сегменти за пренос на изнајмени линии (LL).

Финалниот документ за анализа на пазарот за широкопојасни услуги (Пазар 8) беше објавен на 1 август 2014 година. За прв пат Агенцијата наметна регулирање на пристапот до широкопојасни услуги преку оптичка пристапна мрежа. Сите постојни обврски за бакарната мрежа остануваат непроменети.

Нови регулирани услуги се: Битстрим пристап преку Пристап од следната генерација, Виртуелен разврзан локален пристап, Договор за услуги, Гаранција за услуги, (BSA преку NGA, VULA, SLA, SLG), Еквивалент на

влезни податоци и дополнителни параметри за ефикасен мониторинг на обезбедувањето на големопродажен пристап (клучни показатели на извршувањето на работата, договори за услуги и гаранции). Нема обврска за ориентираност според трошоците за оптички производи, ќе се имплементираат само тестови за истиснување на конкуренцијата со маржи.

На 30 декември 2014 година, Агенцијата донесе Решение за определување на MKT за оператор со ЗПМ на Пазар 8 – Пристап до широкопојасни услуги базирани на бакарни парици и широкопојасни услуги кои се целосно или делумно базирани на оптика, вклучувајќи ги и следниве услуги:

- Точка на пристап на IP ниво
- Точка на пристап на Ethernet ниво, Виртуелен разврзан локален пристап
- Битстрим пристап кој MKT го обезбедува за сопствени потреби и којшто е делумно или целосно базиран на оптика

Третата анализа на пазарите 9 и 10 - Пренос и терминиранчки сегменти на изнајмени линии (LL) и пазар 7 - Физички пристап до мрежна инфраструктура беше завршена во ноември 2014 година. Како резултат на анализата, на пазарите 9 и 10 сегментите за пренос на изнајмени линии беа дерегулирани, а на пазар 7 беа вклучени регулативи за производи на MKT базирани на оптика. На 30 декември 2014 година, Агенцијата донесе Решение за определување на MKT за оператор со ЗПМ на пазар 9 – Терминиранчки сегменти на изнајмени линии во географската област на Република Македонија.

Финалниот документ за втората анализа на релевантниот малопродажен пазар 1 - Пристап до јавни телефонски мрежи на фиксна локација за приватни и деловни корисници за сите видови на мрежи независно од технологијата беше објавен на 7 октомври 2014 година. Агенцијата ги регулираше производитите на MKT базирани на оптика со тестови за истиснување на конкуренцијата со маржи коишто веќе се имплементирани за регулирање на производитите базирани на бакар. Решението за назначување на MKT за оператор со ЗПМ на Пазар 1 беше донесено на 30 декември 2014 година..

Регулирање на бизнисот на мобилна телефонија

Во јули 2015 година, Комисијата за заштита на конкуренција им одобри на ВИП и на ОНЕ да ги спојат нивните компании во Македонија коишто се состојат од мобилна, фиксна, интернет и услуги за пренос на аудиовизуелни содржини во новиот субјект ОНЕ.Вип. Спојувањето беше одобрено со следните услови:

- Обврска да им се овозможи пристап на баратели како Единствено виртуелни оператори (Full MVNO) на големопродажна основа
- Обврска да им се овозможи пристап на баратели како виртуелни оператори (препродажба) (препродажба) на големопродажна основа
- Обврска да го понуди спектарот за продажба
- Обврска да ги понуди редундантните локации за продажба
- Обврска да ги нуди сегашните „Voом TV пакети“ на ОНЕ на основа на препродажба

По спојувањето на MKT и ТММК, сите лиценци за радиофреквенции коишто му беа доделени и коишто беа користени од страна на ТММК беа пренесени на MKT. MKT има право на користење на следниве радиофреквенции за јавни мобилни комуникациски системи:

- 2 x 12.5 MHz во опсегот 900 MHz, период на важност: 8 септември 2008 година – 8 септември 2018 година (10 години)
- 2 x 10 MHz во опсегот 1800 MHz, период на важност: 9 јуни 2009 година – 9 јуни 2019 година (10 години)
- 2 x 15 MHz во опсегот 2100 MHz, период на важност: 17 декември 2008 година – 17 декември 2018 година (10 години)
- 2 x 10 MHz во опсегот 800 MHz, период на важност: 1 декември 2013 година – 30 ноември 2033 година (20 години)
- 2 x 15 MHz во опсегот 1800 MHz, период на важност: 1 декември 2013 година – 30 ноември 2033 година (20 години)

Врз основа на одлука на Друштвото, во 2014 година ТММК врати 5 MHz од спектарот кој го поседуваше во опсегот од 2100 MHz. Спектарот од 5 MHz кој беше доделен за TDD (Time Division Duplex) operation mode не

беше користен уште од кога беше доделен во 2008 година и не беше планирано да се користи ни во иднина.

Конкурентот ОНЕ.Вип има право на користење на следниве радиофреквенции за јавни мобилни комуникациски системи:

- 2 x 12.5 MHz во опсегот 900 MHz
- 2 x 10 MHz во опсегот 2100 MHz
- 2 x 10 MHz во опсегот 800 MHz
- 2 x 15 MHz во опсегот 1800 MHz
- 2 x 10 MHz во опсегот 900 MHz
- 2 x 10 MHz во опсегот 1800 MHz
- 2 x 10 MHz во опсегот 800 MHz
- 2 x 15 MHz во опсегот 1800 MHz

Оттука, спектарот на радиофреквенции за јавни мобилни комуникации во 800 MHz, 900 MHz и 1800 MHz опсезите е целосно доделен на двата мобилни оператори. Има преостанат достапен спектар на радиофреквенции во 2100 MHz опсегот, а опсегот 2600 MHz воопшто не е доделен за јавни мобилни услуги.

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 големопродажниот пазар на услуги за завршување на говорни повици во мобилните комуникациски мрежи, со што им беа наложени одредени обврски, како што се: интерконекција и пристап, отсуство на дискриминација во однос на интерконекција и пристап, посебно сметководство и контрола на цени и сметководство на трошоци.

Првата референтна понуда за интерконекција на ТММК беше одобрена од страна на Агенцијата во јули 2008 година. Врз основа на вториот круг анализи на големопродажните услуги за завршување на повици во јавните мобилни комуникациски мрежи, на 30 јули 2010 година, ТММК доби Одлука за измена на референтната понуда за интерконекција 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+ беа применети на 1 ноември 2013 година (врз основа на новата Одлука на Агенцијата донесена во август 2013 година), а дополнително намалување на 0,9 денари/минута пресметано со користење на Bottom-up pure LRIC беше применето на 1 септември 2014 година.

По првата анализа на големопродажниот пазар на услуги за СМС терминирање во 2011 година, сите три мобилни оператори добија статус на оператори со ЗПМ. Во 2013 година Агенцијата спроведе втора рунда анализи на овој пазар и наметна нови регулирани цени – симетрични за сите 3 оператори и 75% пониски од претходните. Цените стапија на сила на 1 јануари 2014 година.

На постапка за наддавање што се одржа во август 2013 година беше доделен целиот опсег 790 – 862 MHz заедно со недоделените фреквенции во опсегот 1740 – 1880 MHz за LTE технологија на јавен тендер. Сите 3 македонски мобилни оператори добија лиценца за LTE радиофреквенции од 2x10 MHz (во опсегот 790 – 862 MHz) и 2x15 MHz (во опсегот 1740 – 1880 MHz). Секоја лиценца беше добиена за еднократен надомест од 10,3 милиони евра (634.011 илјади денари). Лиценцата на ТММК важи 20 години, до 30 ноември 2033 година, со можност за продолжување за 20 години во согласност со ЗЕК.

Регулатива за аудиовизуелни медиумски услуги

Во мај 2013 година македонското Собрание донесе Закон за филмска дејност, што беше изменет и дополнет во јануари 2014 година, кој предвидува обврски за плаќање на годишен надомест од страна на сите кабелски оператори (реемитување) и оператори кои обезбедуваат интернет услуги. Надоместоците се дефинирани како што следува:

- 1% од приходот на кабелските оператори кои обезбедуваат услуги за емитување на ТВ програма
- 1% од приходот на субјектите кои обезбедуваат интернет услуги
- 2% од приходот на правните лица кои работат со дистрибуција, изнајмување и продажба на филмови

Горенаведените надоместоци ќе се применуваат од 2014 година, пресметани на ниво на соодветните приходи од претходната година.

Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги стапи во сила на 3 јануари 2014 година. Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги, којашто е правен наследник на Советот за радиодифузија, има право и обврска да спроведува програмски надзор на програмските пакети кои се реемитуваат од страна на операторите на јавни електронски комуникациски мрежи.

МКТ како давател на аудио или аудиовизуелна медиумска услуга на барање има уредувачка одговорност во врска со изборот или содржината на услугата. Македонски Телеком е должен да ја одржува аудиовизуелната медиумска услуга на барање непроменета најмалку 30 дена откако ќе им стане достапна на корисниците.

Дополнителни обврски предвидени со законот кои влијаат на МКТ се:

- Доколку програмата е титлувана на јазик различен од јазикот на кој оригинално е произведена, таа мора да биде титлувана на македонски јазик односно на јазикот на заедницата што не е во мнозинство, но кој се зборува од најмалку 20% од населението во Република Македонија, освен телешопингот и рекламите.
- На Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги треба да и се плати годишен надомест за надзорот кој го врши Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги во износ од 0,5% од вкупните приходи заработени од реемитување и 0,5% од вкупните приходи заработени од дејност на барање.
- Локалните програмски сервиси можат да се емитуваат во рамките на нивната услужна област, а јавните радиодифузни сервиси кои се финансираат од радиодифузната такса треба да се емитуваат и да бидат бесплатни.
- МКТ е должен во претплатничките договори да ја наведе листата на програмските сервиси кои во моментот ги реемитува во својот програмски пакет.
- Излезниот сигнал на интернетот телевизиски канал, односно сигналот на тој канал треба да се снима целосно и без прекин, а снимките да се чуваат најмалку 30 дена по емитувањето.
- МКТ е должен да го чува каталогот и содржината на аудиовизуелната медиумска услуга на барање најмалку 30 дена од датумот кога станале достапни на корисниците.
- Обврска за промовирање на европски аудиовизуелни дела.
- МКТ е должен својот излезен сигнал континуирано да го испорачува до локацијата за прибирање на сигнали за цели на мониторинг.

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 објави 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“.

Според Извештајот за напредокот објавен во ноември 2015 година, постои добро ниво на подготовка на полето на информатичкото општество и медиумите. Во изминатата година, беше остварен одреден напредок. Во годината што следува, државата треба особено да се фокусира на следното:

- обезбедување на соодветна имплементација на новоусвоеното законодавство за електронски комуникации и аудиовизуелни медиумски услуги;
- Зајакнување на независноста и капацитетот на регулаторот на аудиовизуелните медиуми и јавниот радиодифузен сервис.

ЕУ го поддржува доброто функционирање на интерниот пазар за електронски комуникации, електронска трговија и аудиовизуелни услуги. Со правилата се штитат корисниците и се поддржува универзалната достапност на модерни услуги.

Конкуренција

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

Цела 2015 година ја обележаа значителни промени на пазарот и движења за консолидација на пазарот.

На 2 октомври 2015 година, Вип Оператор, подружница на Групацијата Телеком Австрија, се спои со ОНЕ, подружница на Телеком Словеније. Двата оператора работеа во Република Македонија. Групацијата Телеком Австрија поседува 55% и има единствена контрола врз новосоздадениот субјект ONE.Vip, а Телеком Словеније поседува 45%. Покрај тоа, акционерскиот договор вклучува и опции за излез на Групацијата Телеком Словеније во рок од три години од завршувањето на спојувањето.

Претходно, во првата половина од 2015 година, Групацијата Телеком Австрија откупи 100% од осум кабелски оператори во Македонија преку својата подружница Blizo, којашто стана дел од Телеком Австрија во јули 2014 година.

Четвртиот мобилен виртуелен оператор (MVNO) Албафон престана да работи во јуни 2015 година.

Со регулаторите на Македонија, Србија, Црна Гора и Босна и Херцеговина беа договорени пониски цени во роаминг. Новите, пониски цени за роаминг се применуваат од страна на сите три мобилни оператори од јули 2015 година.

Телеком Словенија нуди различни услуги под бренд името ОНЕ: мобилни и фиксни говорни услуги, мобилен и фиксен широкопојасен интернет и телевизија.

Основните надоместоци на постпејд мобилните понуди на ОНЕ беа поставени на многу агресивно ниско ниво се до ноември 2015 година кога воведоа ново портфолио и ги отстранија понудите коишто беа многу агресивни од аспект на цени. Во припејд тие продолжија да ја нудат нивната најевтина понуда на пазарот под брендот Цабест. Во 2015 година, уделот на пазарот на ОНЕ беше стабилен, 25,71% (извор: Извештај за развојот на електронските комуникации во вториот квартал на 2015 година, Агенција за електронски

комуникации).

Во сегментот на фиксната телефонија, ОНЕВип нуди triple play пакети со ниска цена (фиксни говорни услуги /интернет/ТВ). Сепак, базата на корисници во сите услуги од фиксната телефонија покажува намалување во 2015 година (извор: Извештај за развојот на електронските комуникации во вториот квартал на 2015 година, Агенција за електронски комуникации).

Мобилниот оператор ВИП влезе на пазарот на фиксна телефонија со преземањето на кабелскиот ТВ оператор Blizoo во јули 2014 година. Понатаму, тој презеде осум регионални кабелски ТВ оператори во 2015 година. Во периодот по преземањето не беа направени промени на полето на стратегијата или маркетингот. Регионалните оператори продолжија да работат под своите претходни брендови до крајот на 2015 година.

Во сегментот на мобилната телефонија ВИП продолжи да го зголемува коефициентот на договори, којшто достигна 54,2% во третиот квартал од 2015 година (извор: Извештај на ВИП за третиот квартал од 2015 година). Политиката на формирање на цени остана стабилна во текот на целата 2015 година, со зголемување интернет сообраќај за време на кампањите. Во вториот квартал од 2014 година тие го одржаа уделот на пазарот на стабилно ниво односно 27,38% (извор: Извештај за развојот на електронските комуникации во вториот квартал на 2015 година, Агенција за електронски комуникации).

ВИП вовеле конвергирани фиксни и мобилни услуги на почетокот на 2015 година, коишто се состојат од мобилни услуги на ВИП и фиксни услуги на Blizoo .

Два мобилни оператори имаат 4G/LTE производи во нивните понуди.

Кабелските оператори исто така имаат значајна улога на телекомуникацискиот пазар и, како даватели на кабелска 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 (дел од ВИП од август 2014 година и зголемени со 8 регионални оператори стекнати во 2015 година) се најголеми даватели на кабелски ТВ услуги во групата од над 70 активни кабелски оператори. Blizoo нуди услуги на хибридно-коаксијална мрежа („HFC“) – оптика до домот со многу висока брзина на пренос на податоци за интернет услуги и дигитална телевизија.

Портфолиото на производи на сите оператори е базирано на пакет производи. Кабелските оператори формираат пакети составени од нивната понуда на ТВ, 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 фиксните говорни услуги како бесплатни и вклучуваат бесплатен сообраќај во нивната мрежа како дел од пакет понудата. Бидејќи 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 пренесување на броевите (NP) продолжи да се зголемува во 2015 година, како за мобилните така и за фиксните броеви. Кон крајот на вториот квартал на 2015 година имаше вкупно 161.759 мобилни пренесени броеви и 158.346 фиксни пренесени броеви (извор: Извештај за развојот на електронските комуникации во вториот квартал на 2015 година, Агенција за електронски комуникации).

На 31 декември 2015 година, МКТ имаше удел на малопродажниот пазар на фиксни говорни услуги од 61,5%, удел на малопродажниот пазар на фиксен широкопојасен интернет од 43% и удел на пазарот на ТВ услуги од 24% (извор: внатрешни најдобри проценки). Во вториот квартал од 2015 година, уделот на пазарот на МКТ изнесуваше 46,9% (Извор: Извештај за развојот на електронските комуникации во вториот квартал на 2015 година, Агенција за електронски комуникации). Агенцијата за електронски комуникации 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

Телеком беше воведен како единствен бренд по правното спојување на двете друштва МКТ и ТММК во еден субјект. Под брендот Телеком, МКТ го нудеше своето целокупно портфолио на услуги. Воспоставувањето на единствен Телеком бренд го најавува воведувањето на нов концепт и пристап во однос на производителите, односно фиксна и мобилна конвергенција.

МКТ се фокусираше на задржување на постојните корисници и на нагорна продажба на пакет конвергираните услуги, како и на стекнување на нови корисници на пазарот на фиксна и мобилна телефонија, како за сегментот на резидентни, така и за сегментот на деловни корисници. Како година на услуги, во текот на 2015 година беа спроведени неколку активности насочени кон континуирано подобрување на корисничкото искуство.

Во текот на втората половина од годината беше направен значителен премин кон интегрирани понуди. Беше воведена Магента 1 како пакет конвергиран производ на фиксна и мобилна телефонија како во сегментот на резидентни, така и во сегментот на деловни корисници.

Главниот фокус во текот на оваа година беше да се нудат фиксни и мобилни конвергентни услуги кои целосно ги исполнуваат потребите на целокупното семејство и домаќинство. Во тој контекст, беше воведено новото портфолио на производи Магента 1, коешто се состои од 2 постпејд СИМ картички, фиксна говорна, Интернет и MaxTV услуга. Главната карактеристика на Магента 1 е тоа што нуди беспрекорно поврзување помеѓу мрежите, при што се обезбедува неограничена комуникација, најбрз Интернет и најдобра ТВ услуга на секој уред (смарт телефон, персонален компјутер, ТВ уред), на секое место и во секое време. Со цел да бидат исполнети потребите на корисниците на Магента 1, беше воведен концептот на Фамилијарен буџет. Тој нуди можност за домаќинството да добие буџет којшто може да се искористи за купување на телефонски апарати, таблети и ТВ уреди за семејството со флексибилност во поглед на времето и употребата. Магента 1 го обезбедува најдоброто корисничко искуство од моментот на добивање на информацијата во врска со производот до неговата финална реализација.

Задржувањето и задоволството на корисниците продолжи да опстојува како основна стратешка насока и во текот на 2015 година. Се спроведуваат маркетинг активности базирани на потребите и навиките на корисниците со цел да се изградат цврсти односи со корисниците и да се обезбеди најдоброто корисничко искуство. Беше воведен пристап базиран на вредност, со фокус на осигурување на врвен квалитет на услуга за највредните корисници.

Според тоа, беа воведени неколку постпејд тарифни промоции и истите беа пласирани на пазарот, за целите на обезбедување на повеќе вредност по пат на збогатување со дополнителен податочен сообраќај во тарифите и други придобивки. По пат на нудење на пристап до 4G мобилна мрежа за постпејд тарифата на средно ниво беше постигнато поголемо задоволство на корисниците. Како придобивка во рамките на тарифите беа понудени Loop – дигитален албум и Mobile Max TV, коишто претставуваат уникатни иновации на македонскиот телекомуникациски пазар.

За корисниците на фиксна телефонија исто така беа воведени неколку новитети и промоции. За корисниците на MaxTV беа воведени ексклузивни содржини како филмските ТВ канали M1 и M1 Gold, услуга видео на барање Pickbox, како и најпознатите ТВ канали од Балканскиот регион. Спортската содржина продолжи да биде клучен фактор за диференцијација од конкуренцијата. МКТ продолжува да се грижи за своите корисници и да ја наградува нивната лојалност со најголемата програма за лојалност Мој Клуб.

Во припејд сегментот, фокусот беше ставен на одржувањето на базата на активни корисници преку неколку промоции и понуди. Беше воведена нова тарифа Cool+, со ценовни карактеристики коишто обезбедуваат можност за подолги разговори за припејд корисниците. Исто така, фокусот остана на понудите коишто стимулираат надополнување на ваучери, како наградни игри базирани на надополнување на ваучери и бонус сообраќај во рамките на промоции за надополнување на ваучери. Посебен акцент беше ставен на сезонските посетители во текот на летниот период.

Во октомври 2015 година, МКТ ја воведо Магента 1 Бизнис како уникатна понуда за подобрување на нашата позиција во однос на конкуренцијата. Производот Магента 1 Бизнис како продолжение на производот Бизнис 360 не е само интегрирано деловно решение туку исто така и целосно нов концепт на понуда, креиран и прилагоден на динамичните трендови. Тој вклучува фиксни и мобилни услуги со неограничени повици кон сите национални мрежи, LTE во сите мобилни опции, широкопојасна конективност, врвни Cloud услуги и можност за купување на услугата Max TV како флексибилна опција. Производот му обезбедува на корисникот единствена можност за набавка на интегрирани услуги и за оформување на индивидуална понуда според личните потреби.

Во октомври 2015 година беше воведено ново портфолио за деловни корисници на мобилна телефонија (Mobile Business) што обезбедува поголем обем на податочен сообраќај и LTE пристап во сите тарифни опции. За првпат, тарифите за повисоките претплати беа збогатени со бесплатни роаминг пакет минути за одредени Балкански земји.

МКТ го репозиционираше целосното портфолио на широкопојасни услуги за деловните корисници (Office Complete, MaxADSL Pro и MaxOptic Pro). Основните подобрувања се состојат во поедноставување на портфолиото и збогатување на содржината на пакетот со поповолни цени.

Управуваната безбедност и сајбер безбедноста се врвни трендови во нашата индустрија. МКТ е активен учесник на овој пазар не само како давател на прилагодени решенија, туку исто така и кога е потребно значително покривање на оваа тема. Веќе втора година по ред МКТ обезбедува Cloud решение за безбедност за сите државни училишта и интернати.

МКТ е цврсто определен да се пробие во дигиталното општество по пат на овозможување дигиталните учесници целосно да се потпрат на нашата платформа без никакви грижи. Нудењето на решенија за хостирање (веб хостирање и хостирање на податочни центри) е подобро со цел истото да стане достапно, поедноставно и соодветно за секој сегмент.

Со оглед на тоа дека конкуренцијата поставува мрежи со висока брзина, главно базирани на DOCSIS 3.0, континуираното распоредување на FTTH е од стратешка важност за МКТ. Во 2015 година, МКТ продолжи со распоредување на FTTH и монетизација на FTTH мрежата, преку нагорна продажба, вкрстена продажба и стекнување на нови корисници. МКТ ја заврши годината со покривање на повеќе од 20% од домаќинствата во земјата. За целите на зголемување на базата на FTTH корисници беа воведени неколку кампањи, фокусирани на Интернет со висока брзина, ТВ и конвергентни услуги кои ги исполнуваат потребите на целокупното семејство.

Во 2015 година беа воведени неколку комуникациски кампањи како надополнување на движењата во рамките на портфолијата и за зголемување на свесноста за придобивките што се обезбедуваат со услугите/производите, како и за утврдување на имиџот на најдобар телекомуникациски оператор.

Во 2015 година, „Најдобрата“ приказна започна со кампања за најдобрата мрежа поддржана со резултатите од маркетинг истражувањата на целокупната перцепција.

Во септември 2015 година се случи воведувањето на брендот Телеком, по укинувањето на двата брэнда на производи, T-Mobile и T-Home. Од тогаш, целокупната комуникација се води под еден брэнд кон целокупната база на корисници. Со цел цврсто да се позиционира единствениот брэнд, беше спроведена голема кампања насочена кон имиџот за целите на воведување на новиот и збогатен брэнд Телеком и за најавување на новите прекрасни нешта коишто следат за корисниците, со фокус на понудата на интегрирани услуги од едно место. За целите на подобро позиционирање на брэндот и градење на цврста врска со ново-воведениот брэнд, беа спроведени активности за ангажирање на корисниците, меѓу кои и голем јавен настан овозможен од страна на МКТ во центарот на главниот град.

Со цел значително да се допре до сите целни групи, беше применета интегрирана стратегија за маркетинг комуникации со користење на достапните и соодветни канали (ТВ, радио, печатени материјали, рекламирање надвор од домот). Сепак, во 2015 година, најсилен фокус и ангажман беше ставен на дигиталната комуникација како комуникациски тренд кој бележи забрзан развој со таргетирани дигитални кампањи за генерирање на посеопфатно допирање до корисниците. Со оглед на тоа дека фокусот беше

ставен на дигиталните медиуми, социјалните медиуми беа каналот којшто се користеше за интеракција и ангажман на корисниците по пат на обезбедување на релевантни и автентични содржини базирани на ветувањето на брендот „Сподели доживувања“. Овој пристап има за цел да ја зголеми привлечноста и прифатливоста на брендот и да ја зацврсти врската со брендот во ерата на дигиталната комуникација.

Во бизнис секторот, фокусот во комуникацијата беше ставен на зацврстувањето на имиџот на МКТ како иновативен оператор којшто нуди интегрирани комуникациски услуги што опфаќаат комбинација на комуникациски и иновативни услуги во еден пакет и сигурен партнер за градење на долготрајно партнерство.

МКТ има развиено различни продажни канали за цели на опслужување на корисниците од различните сегменти. Директните продажни канали вклучуваат: сопствена малопродажна мрежа, телепродажба, on-line продажни канали, техничари, агенти за директна продажба, менаџери за корисници (за корисници – институции, клучни корисници и големи корисници) и повеќеканална логика во продажбата и услугата за SOHO (Small office Home office) сегментот. Индиректни продажни канали се базирани на индиректни мастер дилери со нивна мрежа на сопствени продавници, партнерски продавници и киосци. Надворешната компанија којашто беше ангажирана во 2014 година продолжи да врши активности за телепродажба (беа воведени и проактивни активности за задржување и лојалност на корисниците).

Главните продажни канали на МКТ се продажните салони. На 31 декември 2015 година имаше 36 продажни салони. Во 2015 година, мрежата на сопствени продажни канали беше освежена со реновирање на 16 продажни салони со имплементација на партнерски штандови. Сите продажни салони го нудат комплетното портфолио на производи и услуги од фиксна и мобилна телефонија под истите услови и со исто ниво на кориснички услуги. Од 21 септември 2015 година продажните салони формално функционираат како продажни салони на една компанија – МКТ. Со оглед дека 2015 година беше година на услуги во МКТ, сите вработени во продажните салони беа фокусирани на подобрување на услугата во продажните салони. Во таа насока, времето на чекање беше преполовено во однос на почетокот на 2015 година. Почнувајќи од 21 септември 2015 година, главниот фокус на продажбата беше Магента 1 и до крајот на 2015 година беа продадени 10.000 Магента 1 пакети. Најголемиот дел од зделките за продажба на Магента 1 беа извршени преку продажните салони.

Презентирањето на партнерите во сопствените продажни салони продолжува и во 2015 година со имплементацијата на нова содржина на m-Walls и Window Digits. Новите партнерски штандови во реновираните продажни салони се користеа за истата цел.

Во текот на 2015 година се користеа продажни активности кои вклучуваа испорака до дома преку телепродажба, со цел задржување на претплатниците на фиксна и мобилна телефонија.

Е-бизнис обезбеди нова, консолидирана веб страница за сите корисници на фиксна и мобилна телефонија. Дополнително развие нови можности за подобрување на каналите за онлајн продажба и зголемување на трансакциите преку веб продавницата, а воведовме и Smartphone Help мобилна апликација за нашите Android корисници. Воведовме Live chat и понудивме подобар начин да им помогнеме на нашите корисници преку директен контакт со вработените на корисничка поддршка на нашата веб страница.

Уште еден канал на дистрибутивната мрежа на МКТ е соработката со дилерите. На 31 декември 2015 година, мрежата се состоеше од 5 мастер дилери со 61 продажни салони како партнери на МКТ. Поголемиот дел од продажните салони на мастер дилерите на МКТ го нудат целосното портфолио на МКТ. Во 2015 година беше воведено плаќање на сметки во повеќе од 40 продажни салони на мастер дилерите. Исто така, припејд ваучери се достапни во 4.015 киосци. Повеќе од 2.000 киосци вршат надополнување на ваучери преку центарот на обработка на МКТ.

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

Истражување и развој

Притисокот на конкуренцијата, во комбинација со заситениот телекомуникациски пазар, комплексноста на деловното окружување со поголем број и пософистицирани кориснички сегменти, големиот број на добавувачи и сложените понуди на услуги, брзите промени во технологијата со нова технолошка парадигма чија цел е една универзална IP мрежа и платформа за обезбедување на услуги базирано на cloud, како и промените во регулативата, се само дел од предизвиците со коишто МКТ ќе се соочи во следните неколку години.

Со цел да имаме одржлив бизнис и главни извори на приходи во едно многу сложено телекомуникациско окружување, како и со цел проактивно да влијаеме на пазарните трендови со нови деловни можности, МКТ се стреми да ја одржи лидерската позиција во однос на технологијата како и да осигури раст преку подобрување на услугите и иновациите со постојан развој на својата инфраструктура.

Развојот на инфраструктурата и инвестициите во технологијата треба да ги опфаќаат следниве цели/трендови: функционирање на широкопојасните услуги, платформи за обезбедување на интегрирани услуги, лидерство од аспект на ефикасност и квалитет, фактори што овозможуваат самоуслужување, cloud концепт и „виртуелна“ инфраструктура, економичност, флексибилност и реакција – намалување на времето потребно за пласирање на производи на пазарот, како и развој на компетенции.

Во текот на 2015 година, направивме значителни чекори кон остварување на нашите цели со развојот на телекомуникациската мрежа, сервисните платформи и системите за поддршка.

Со цел да се обезбеди висок квалитет на широкопојасните услуги, на пазарот на широкопојасни услуги, како и технолошко лидерство, МКТ постојано инвестира во развојот на пристап до фиксна и мобилна мрежа. На крајот од 2015 година имаме инсталирано капацитети што покриваат повеќе од 121.000 поминати домови или достигнато е 21% покриеност на домаќинствата со FTTH. Значителни подобрувања се направени со распространувањето на LTE, со што се достигна 45% покриеност на територијата и 70% покриеност на населението.

Покрај сеопфатното распространување на мобилен широкопојасен пристап, во текот на 2015 година, голем фокус беше ставен на квалитетот на мрежата што беше потврдено со P3 “Best in Test” сертификатот што претставува меѓународно призната потврда за квалитетот на мобилната мрежа, како и со Националниот извештај за параметрите за квалитет на мрежата којшто го подготвува Агенцијата. Покажавме технолошко лидерство со најбрзата LTE мрежа преку LTE Advanced Pilot. Максимално достигнатиот проток изнесува 220 Mbit/s од теоретскиот максимум од 225 Mbit/s .

Растот на широкопојасниот пристап и постојаното зголемување на сообраќајот се поддржани со понатамошен развој на IP основна и транспортна мрежа како основа за сите услуги. Во 2015 година започната е „Стратешка програма за модернизација на IP основна и транспортна мрежа“ што вклучува модернизација, реорганизација и проширување на сите елементи на IP основна мрежа, системите за транспорт и агрегација. Таа се состои од пет домени:

- Terastream основна мрежа (Multiprotocol Label Switching Backbone, Internet Gateway Switches)
- Транспортна мрежа од следна генерација (Dense Wavelength Division Multiplexing)
- Internet Broadband Gateway (Broadband Remote Access Server)
- Унифицирана мрежа на сервисни платформи (мрежна инфраструктура во мобилната мрежа и IP Multimedia Subsystem (IMS) магистрална мрежа, IPTV свичови)
- Високо достапна агрегациска мрежа (IP рутери/свичови, Coarse Wavelength Division Multiplexing мрежа)

Проектот ќе продолжи со следниот среднорочен период.

Во текот на 2015 година, во МКТ беше имплементирано Google Global Cache решение коешто ќе обезбеди оптимизација на интернет сообраќајот на меѓународните линкови со што ќе се осигури квалитетот на интернет услугите и оптимизација на трошоците за линковите.

Зголемутиот сообраќај е поддржан и со модернизацијата на решенија за поврзување за мобилните базни станици со оптички врски.

Во однос на сервисните платформи, во текот на 2015 година беше имплементирано решението за целосна IMS георедундантност, а надградбата на постојната IPTV платформа започна во втората половина од годината. Покрај тоа, имплементирани се ново решение за Автоматско конфигурирање на уреди (Automatic Device Configuration) и интегрирање на Системот на политика и правила на наплата со Системот за онлајн наплата што овозможува имплементација на различни пакети за припејд корисници на мобилна телефонија. Исто така, во текот на 2015 година Starhome платформата за Roaming Steering и Intelligent Border Roaming (IBR) услуги беше целосно модернизирана.

Со цел да обезбеди поголема ефикасност, подобра флексибилност и побрз одговор во обезбедувањето на услуги, отстранувањето на пречки и други процеси во доменот на технологијата, продолживме со понатамошниот развој на стратешки фактори што ги овозможуваат Системот за поддршка на работењето (Operations Support Systems (OSS)). Во текот на 2015 година работевме на неколку проекти во овој домен. Некои од нив се: Нова генерација OSS, Обезбедување на широкопојасни услуги (BBSA), проширување на системот за пријавување и отстранување на пречки (Trouble Ticketing (TT)) и пилот за системот за георедундантност. Финализирањето на проектите се очекува следната година.

Врз основа на најнапредната мрежна инфраструктура и сервисните платформи, МКТ продолжува со својата определба и со својата работа да биде лидер во иновациите на пазарот. Оваа година остваривме огромен успех во областа на „Паметни градови“ со успешната имплементација на Системот за автоматско лоцирање на возила и електронска наплата на билети за давателите на услуги за јавен превоз во Градот Скопје. Покрај придобивките кои овој систем ги носи за давателите на услуги за јавен превоз, силно веруваме дека со него ќе се подобри корисничкото искуство и квалитетот на услугата во јавниот превоз, што ќе доведе до зголемување на неговото користење.

Понатаму искористувајќи ги најдобрите мрежни технологии, коишто се основа за управуваните услуги, фокусирани сме кон насочување на корисниците кон користење на целосно управувани услуги преку нашето поврзување. Како резултат на нашата цврста определба на овој план, оваа година го збогативме нашето портфолио на управувани услуги со нов производ - Cisco Meraki, што им овозможува на корисниците да изградат нивна сопствена корпоративна мрежна инфраструктура без почетни инвестиции.

Под мотото - ИНОВАЦИСКИ СИНЕРГИИ – ПОБЕДА СО ПАРТНЕРИ, дизајниравме партнерски екосистем како за Системска интеграција така и за јавните cloud области, коишто опфаќаат:

- Партнерства за технологија – синергија со членките на групација ДТ во Cisco, EMC, Microsoft, Citrix, Oracle и сл.
- Партнерства за ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УСЛУГИ со локални и меѓународни компании за големи СИ и јавни cloud производи.

Како резултат на таквото партнерство во технологијата, оваа година станавме Cisco Gold сертифициран партнер, што е доказ за нашите компетенции во областа на технологиите за корпоративни мрежи, колаборација, мрежна безбедност и дата центри.

Во однос на партнерството со ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УСЛУГИ воведовме неколку Cloud производи на пазарите, со што им понудивме нови алатки и можности на нашите корисници за подобрување на начинот на работење.

Покрај партнерствата со постојните учесници во одредени области, во фокусот на интересот е ставен и внатрешниот раст и обезбедување на услугите со сопствени ресурси.

Исто така, треба да вложиме максимални напори во истражување на нови пазари и можности за раст и развој на полето на финансиите, здравјето, земјоделието, паметни мерачи, поврзан дом и сл.

Информатичка технологија

По одлуката за правно спојување на МКТ и ТММК имплементиравме Заедничко SAP решение врз основа на концептот „еден правен субјект“, односно еден компаниски код во SAP системот во согласност со правното присоединување на ТММК кон МКТ. Консолидираниот SAP осигурува имплементација на законските и даночните барања во врска со правното присоединување на ТММК кон МКТ и усогласувањето на главните податоци и деловните процеси на страната на SAP.

Во 2015 година почнавме проект за Консолидација на системите на МКТ и ТММК за Data Warehouse и Business Intelligence (DWH/BI) во еден систем. Новиот систем ќе ги зајакне можностите на компанијата за напредна аналитика и одлучување базирано на податоци со цел брзо да се одговори на промените на пазарот, но и ќе овозможи намалување на оперативните трошоци преку остварување на синергии во работењето на постојните две решенија.

Во 2015 година беше започнат проект за замена на постојните решенија за Interactive Voice Response (IVR) и Контакт центар со нов консолидиран систем за IVR и Контакт центар што ќе ги поврзе основните можности на кориснички услуги, наплати, поврзани интеракции и оптимизација на работна сила во едно унифицирано корпоративно решение. Новиот систем динамично ќе се прилагоди на деловните услови, ќе ја подобри продуктивноста и ќе го зголеми задоволството на корисниците преку обезбедување на богато и конзистентно корисничко искуство преку повеќе канали.

Со цел да се одржи како технолошки лидер на ИКТ пазарот и да се подготви за нови пазарни предизвици, МКТ постојано работи на трансформацијата, со фокус на конвергираните услуги и подобрување на корисничкото искуство. Како дел од оваа стратегија, во процес на имплементација е консолидирано решение за OSS Fulfillment, Inventory, OSP и Workforce базирано на Net Cracker технологија коешто е планирано да биде завршено до средната на 2016 година. Согласно со ИКТ стратегијата, развивме и имплементиравме cloud производ наречен HR4Me, за управување со човечки ресурси, како дел од B2B портфолиото. Ова решение е проширување на понудата за B2B сегментот за автоматизација на ERP процесите на корисникот.

Започнат е проект за редизајнирање на постојниот Систем за односи со корисници којшто ќе овозможи флексибилност и поголем потенцијал за опслужување на корисничките потреби на точките за директен контакт со корисниците. Креирање на корисник, 360° преглед на корисникот, дефинирање на производ, добивање нарачка и обработка на нарачка се врши врз основа на процеси што се стандардизирани за телекомуникациската индустрија. Конвергенцијата на фиксните и мобилните услуги во однос на CRM аспектите ќе донесе нови можности за бизнисот.

Иницирана е консолидација на двата системи за управување со злоупотреби по правното спојување (еден за корисниците на фиксната телефонија и еден за корисниците на мобилната телефонија). Имплементирана е нова инстанца на Системот за управување со злоупотреби. Во 2016 година, двете бази на податоци за корисниците ќе бидат споени, како и деловните правила. По завршувањето на проектот ќе има само еден Системот за управување со злоупотреби во ИТ инфраструктурата на МКТ.

Проектот за консолидирање на системите за управување со приходите коишто се критични за деловното работење Net Cracker Rating&Billing Manager 5.3 и Ericson's BSCS iX R2 во еден билинг систем исто така се спроведуваше во текот на 2015 година. Целта е да се консолидираат сите деловни единици во еден билинг систем со тековното функционирање. Очекувани придобивки:

- Намалување на OPEX: Договорот за поддршка со еден добавувач ќе биде раскинат. OPEX во врска со базата на податоци, хардверот и сл. може да се намали.

- Искористувањето на ИТ ресурсите ќе биде многу подобро за работењето и активностите за развој.
- Намалување на иден CAPEX за надградби на системите, поради тоа што само еден систем ќе биде во продукција.
- Конвергираната база на податоци за корисниците дава можности за нови пакет услуги (конвергирање на фиксни-мобилни производи и услуги).
- 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 корисничките и личните податоци.

Андреас Маиерхофер

Главен извршен директор
Македонски Телеком АД – Скопје

Жарко Луковски

Главен оперативен директор
Македонски Телеком АД - Скопје

Преведено од Лингва Експерт