Дата: Скопје, 26.5.2023

Медиум: БИРН, Призма
Новинари:
Владо Апостолов
Фросина Димеска

Прашања:

БИРН дојде до сведоштва од ваши претплатници кои тврдат дека на нејасен и нетранспарентен начин им биле понудени услуги што се плаќаат дополнително, а некои од нив и несвесно се претплатиле на услугите.

Најчесто се работи за услуги што ги нуди фирмата НТХ Медиа (онлајн игри, хороскопи итн...).

БИРН ги истражува овие случаи и водејќи се од професионалните новинарски стандарди сакаме да ве замолиме како втора страна во нашата тема да ни одговорите на неколку прашања:

1.Како изгледа процесот во којшто ваши корисници се претплатуваат на услугите што ги даваат НТХ Медиа и фирмите слични на неа? Сакаме да Ве замолиме за пластично објаснување, чекор по чекор, како изгледа пријавувањето.

2. Како корисниците добиваат покана за да се претплатат? Која е конкретно содржината на поканата?

3. Од она што досега го знаеме корисниците ги добиваат поканите во поп-ап пораки што исчезнуваат, а не во обични СМС-пораки. Зошто исчезнуваат пораките, а не остануваат како во случајот со користење на паркинг-услугите?

4. Исто така од случаите што ги истражуваме дознавме дека корисниците не се информирани колку чини секоја конкретната услуга на НТХ Медиа, туку дознаваат колку потрошиле на крајот од месецот, откако ќе ја добијат сметката. Зошто е тоа така? (зошто е различно од системот за плаќање на паркинг услугите кога по прекинот на услугата се добива СМС со содржина со која претплатниците се информираат колку пари потрошиле)

5. Земајќи предвид дека вие како оператор им овозможувате платформа на НТХ Медиа и на сличните фирми да наплаќаат за своите услуги, преку сметките што им ги испраќате на корисниците, нè интересира кој е вашиот бенефит од оваа соработка со НТХ Медиа и фирми слични на неа?

Одговор:

Овој тип услуги се во сопственост на Даватели на услуги со додадена вредност, а се нудат преку броевите 14xxxx и 05xxx кои Македонски Телеком како оператор им ги доделува согласно Правилникот на АЕК. Ваквите броеви се доделуваат преку потпишување на договор со Македонски Телеком, но управувањето и рекламирањето на овие броеви и соодветните услуги го прават исклучиво Давателите на услуги со додадена вредност.

Согласно истиот Правилник, корисникот пред да се претплати или купи одредена содржина мора да биде информиран од Давателот на услугата за цената на чинење на услугата, а доколку се работи за претплата, мора да биде информиран за цената на целата претплата.

Кога корисникот ќе се согласи да ја користи услугата тој добива известување преку СМС порака за услугата која ја активирал, и тоа во моментот на активирање. Во оваа порака Давателот е должен да наведе одредени информации како: цената на чинење, циклусот на наплата, начинот на одјава и инфо телефонскиот број на компанијата која го нуди сервисот.

Македонски Телеком овозможува и поставување забрани за користење на вакви услуги, доколку корисниците побараат.

Македонски Телеком

press@telekom.mk

www.telekom.mk