

Становище на „А1 България“ ЕАД
по проект на Решение за приемане на Проект на Функционални спецификации за
осъществяване на преносимост на национално значими номера от Националния
номерационен план, приет с Решение № 226 от 24.06.2021 г. на Комисията за
регулиране на съобщенията (КРС)

Във връзка с приетия с Решение № 226 от 24.06.2021 г. (**Решението**) на Комисията за регулиране на съобщенията (**КРС/Комисията**) проект на решение за приемане на Проект на Функционални спецификации за преносимост на номера (**ФС**), представяме на Вашето внимание становището на „А1 България“ ЕАД (**А1**), както следва:

I. Обща бележка по предложените изменения:

Като предприятие, което предоставя обществени електронни съобщителни услуги чрез използване на мобилни, географски и негеографски номера, А1 осигурява възможност за преносимост на номерата от Националния номерационен план (**ННП**), и участва като страна по подписаните и действащи три процедури за преносимост на номера, както следва: Процедура за преносимост на мобилни номера от 01.07.2019 г., Процедура за преносимост на географски номера от 01.07.2019 г. и Процедура за преносимост на негеографски номера от 01.07.2019 г., публикувани на интернет страницата на КРС на адрес: <https://crc.bg/bg/rubriki/196/prenosimost-na-numerata>.

В тази връзка, считаме че към настоящия момент е налице един добре функциониращ и бърз процес на преносимост на номерата в страната, който изискваше значителни усилия от предприятията, участващи в него. Необходим бе продължителен период от време, включващ предоставяне на финансови, технически и организационни ресурси за предприятията, осигуряващи преносимост на номерата, за да бъде постигнат сегашния резултат на работещ процес по пренос.

В Мотивите на Решението на КРС е посочено, че приемането на Проект на ФС е с цел да бъдат имплементирани новите промени в областта на преносимостта на номера, отразяващи европейските изисквания, въведени с Директива (ЕС) 2018/1972 на Европейския парламент и на Съвета от 11 декември 2018 г. за установяване на Европейски кодекс за електронни съобщения (Директивата/Кодекса), която беше транспонирана в българското законодателство чрез Закона за електронните съобщения (ДВ бр. 20/9.03.2021 г.).

В тази връзка, изразяваме нашата подкрепа и съгласие с предприетите действия по имплементиране на европейската законова рамка и нейните разпоредби, като същевременно следва да бъдат отчетени националните особености и интереси, вкл. действащите процеси и процедури по преносимост на номера, както и направените организационни и технически разработки и финансови инвестиции, които обезпечават текущите процеси по пренос.

С оглед на гореизложеното приветстваме създаването на един общ подзаконов акт – предложения Проект на ФС, вместо съществуващите три ФС, с което се постига правна икономия, но едновременно с това сме на мнение, че процедурите за преносимост на номера следва да се запазят три отделни, както е в настоящия момент – т.е. за домейна на географските номера, за домейна на мобилните номера, и една процедура за останалите негеографски номера. Следва да се има предвид, че участниците в домейните на преносимост са различни, и не е целесъобразно процедура, уреждаща права и задължения за участници от един домейн на преносимост (напр. мобилни номера), да бъде подписвана от участници в

друг домейн, спрямо които тя няма приложно поле. Отделно от това считаме, че в предложения Проект на ФС са предвидени разпоредби и се съкращават срокове, без това да се налага от гореспомената Директива, или да има за цел разрешаване на проблеми с текущите процеси по пренос. Конкретни мотиви по тези въпроси ще изложим по-долу, като отново бихме искали да посочим, че към момента в България преносимостта на номера протича бързо и безпроблемно, и сме на мнение, че не е необходимо да се извършват значителни промени и технически разработки, за да не бъде забавен или затруднен процесът по пренос, както и за да се избегнат прекомерни финансови инвестиции от страна на операторите.

II. Конкретни бележки по Проекта на ФС:

1. По Глава първа „Общи положения“, Глава трета „Технически условия за осъществяване на преносимост“ и Глава четвърта „База данни“ правим следните предложения за изменения, които са свързани с подписването на три отделни процедури за преносимост (както е и в момента) по отношение на домейна на мобилни номера, домейна на географски номера, и трета за домейните на останалите негеографски номера:

✓ В чл. 4 предлагаме следните промени:

Чл. 4, ал. 1 да стане: *Домейни на преносимост (домейни) се образуват от мрежите на доставчиците, на които са първично предоставени:*

1. географски номера по чл. 3, ал. 2, т. 1;

2. негеографски номера чрез мобилна мрежа по чл. 3, ал. 2, т. 2;

3. негеографски номера по чл. 3, ал. 2, т. 3 – т. 6.

Чл. 4, ал. 4 да стане: *Преносимост се осъществява само в рамките на всеки от домейните по чл. 3, ал. 1, т. 1 и т. 2, съответно само в рамките на съответния негеографски код за достъп по чл. 3, ал. 2, т. 3 – т. 6, като за последно посочените негеографски номера не се променя видът на предоставяната услуга.*

✓ Предлагаме навсякъде в текстове на чл. чл. 15, 16, 17 и 18 думата „домейн“ да се замени с: *всеки от домейните по чл. 4, ал. 1, т. 1 и т. 2, съответно в рамките на съответния негеографски код за достъп по чл. 3, ал. 2, т. 3 – т. 6.*

✓ В чл. 20 думата „домейн“ да се замени с: *всеки от домейните по чл. 4, ал. 1, т. 1 и т. 2, съответно в рамките на съответния негеографски код за достъп по чл. 3, ал. 2, т. 3 – т. 6.*

Мотиви: Както посочихме по-горе, считаме че следва да се запази досегашната практика да се подписват три отделни процедури по преносимост в зависимост от участниците в съответните домейни, както следва: Процедура за преносимост на мобилни номера, Процедура за преносимост на географски номера и Процедура за преносимост на негеографски номера. В тази връзка, е направено и предложение по-долу в чл. 31, ал. 1, като предлагаме съответно да се адаптират всички разпоредби относно домейните на преносимост, за да има консистентност и последователност в предвидените разпоредби.

Предложението ни произтича от факта, че участниците в домейните са различни, и че дадена процедура урежда правата и задължения на участниците в съответния домейн. Подписването на една обща процедура от всички участници, ще означава че разпоредбите, касаещи права и задължения за участници от един домейн на преносимост, ще бъдат подписвани от

участници в друг домейн, спрямо които те нямат приложно поле, тъй като не разполагат с този номерационен ресурс. В допълнение техническата реализация на преносимостта на номера към момента е направена през три отделни канала и системи за пренос, чрез които се разменят съобщенията за домейна на мобилните номера, географските номера, и един канал по отношение на останалите негеографски номера. Отделно от това техническите спецификации към процедурата за преносимост на фиксирани номера са по-различни, заради видовете преконфигурации на този тип номера, като не е удачно да се сложат в обща процедура при пренос на мобилни и негеографски номера.

2. По Глава Пета „Задължения на доставчиците“ правим следните предложения и изменения:

2.1. Предлагаме изменения и допълнения в чл. 22, както следва:

- ✓ чл. 22, ал. 1 не се променя;
- ✓ чл. 22, ал. 2 да стане: *Когато краен ползвател прекрати договора си с предприятието по своя инициатива, то осигурява възможността за упражняване правото му за пренасяне на номера към друг доставчик за срок от минимум един месец след датата на прекратяване на договора, освен ако крайният ползвател изрично се е отказал от това право;*
- ✓ Чл. 22, ал. 3 да стане: *В случаите по ал. 2, касаещи ползването на предплатени телефонни услуги, предприятието запазва правото на крайния ползвател за пренасяне на номера към друг доставчик за срок от минимум един месец след deregистрацията на номера въз основа на подадено искане от крайния ползвател, освен ако той изрично не се е отказал от това право;*
- ✓ Чл. 22, ал. 4 нова: *Когато договор за предоставяне на услуги чрез пренесен номер е прекратен, независимо по чия инициатива, приемащият доставчик уведомява за това държателя на обхвата от номера и му връща номера при условията и по ред, договорени в процедурите по чл. 31, ал. 1, в срок от 35 дни, считано от настъпване на описаното обстоятелство.*

Мотиви: На първо място сме на мнение, че следва точно и прецизно да бъде имплементирана разпоредбата на чл. 134, ал. 6 от ЗЕС (чл. 106, пар. 3 от Кодекса), която гласи следното:

„Когато краен ползвател прекрати договор, той запазва правото за пренасяне на номер по ал. 1 към друг доставчик за срок от минимум един месец след датата на прекратяване, освен ако изрично не се откаже от това право“.

Цитираната разпоредба обхваща случаите, в които крайният ползвател по своя воля и желание прекратява договора с оператора – напр. едностранно с едномесечно предизвестие, незабавно при заплащане на неустойки и т. нат. Предвиденото съдържание на чл. 22, ал. 2 от ФС от Проекта е доста по-широко, като обхваща всички хипотези на прекратяване на договор с оператора, напр. случаите, при които услугите биват едностранно прекратени от оператора, поради неплащане на задълженията в уговорените срокове. В този случай не е налице прекратяване на договора от страна на ползвателя и не би трябвало разпоредбата да се прилага за него.

В тази връзка считаме, че правото да се пази номер за срок от 1 месец, след прекратяване на договора, следва да се прилага само в хипотезите на прекратяване на договора по волята на крайния ползвател, и ако той не се е отказал от това си право.

От друга страна, тъй като предоставянето на предплатена услуга също се третира като договор, дори и този договор да е неформален, то предлагаме конкретен текст за пазене на

номера на предплатената телефонна услуга. Считаме, че пазенето на номер следва да става в срок мин. 1 месец от deregистрацията на картата, направена по искане от крайния ползвател. По този начин се отразява спецификата при ползването на тези услуги, тъй като ползвателите на предплатени карти не подават едномесечни предизвестия или молби за прекратяване на услуги. Предплатените карти са на регистрационен режим, съответно волята за прекратяване на договора се изразява чрез желание/бланка за deregистрация от страна на ползвателя.

В допълнение към горното считаме, че номерът следва да се пази *от настоящия оператор*, с когото крайният ползвател прекратява едностранно договора, без значение дали номерът е от неговия рейндж или се касае за пренесен номер. В сегашната редакция на чл. 22 от Проекта *се предлага пренесеният номер да се върне на Държателя на номера*, и той да го пази 1 мес. в случай, че абонатът не се е отказал от това си право. В случая считаме, че това е неприложимо, както от техническа гледна точка, така и от гледна точка на предоставянето на личните данни на крайния ползвател по прекратения договор. Ако пренесеният номер бъде върнат на Държателя, и крайният ползвател заяви пренос в друг доставчик, който нито е Приемащият, върнал номера, нито Държателят, то Държателят (който ще е в качеството на Даряващ доставчик) няма да разполага с информация за титуляря по договора т.е няма да може да извърши проверка на данните по прикаченото заявление за пренос. А ако трябва Приемащият доставчик, с когото е прекратен договорът, при връщането на номера да предоставя лични данни на титуляря по договора, както и информация кога е бил прекратен договорът, за да може Държателя да го пази 1 мес., то това би затруднило допълнително процесът на преносимост, тъй като няма подобен изграден канал, по който да се обменят тези данни. Към момента връщането на номер става чрез системата за преносимост между операторите с изпращане на съответно съобщение, в което се съдържа единствено номерът, който се връща. В тези системни съобщения не е възможно и удачно да се добавят лични данни или дати за прекратяване на договор, или № на договор или какъвто и да е друг текст. В този смисъл възможността да се пази номер следва да се остави на настоящото предприятие, с което се прекратява договорът, тъй като то разполага с необходимите лични данни по системите си, както и с датата за прекратяване на договора.

С оглед на гореизложеното считаме, че номерът следва да бъде върнат след изтичането на този 1 мес. срок на Държателя на обхвата, с което срокът за връщане на номера към Държателя предлагаме да бъде увеличен на 35 дни. Също така предлагаме този срок да се прилага спрямо всички пренесени номера, за които е бил прекратен договора без значение по чия инициатива е настъпило прекратяването т.е да се прилага за всички пренесени номера, а не само за тези които са прекратени по желание на ползвателя, и които са били пазени за срок от 1 мес. Целта на това предложение е да има еднаква техническата реализация по връщане на номерата към Държателя, и всички номера да се връщат след 35-тия ден, с цел минимални технически разработки, и с цел избягване на грешки – напр. едни номера, които не следва да се пазят да се връщат в 10-дневния срок, а други номера, които следва да се пазят, да се връщат след 30 дни, което би породило сложност, грешки и трудна проследимост по връщането на номера.

В този смисъл сме направили конкретни приложения за текстове, които считаме че в най-голяма степен отразяват законовите изисквания, възможната техническа реализация, и обезпечават правата на крайните ползватели.

Бихме искали да посочим, че изпълнението на предвиденото в чл. 22 ще е свързано с редица технически промени по системите на доставчиците (както тези, които следят изпълнението и срока на договора, и тези по преносимостта на номера, както и взаимната връзка между

тях), което налага предвиждането на допълнителен срок за имплементацията им. В тази връзка сме направили предложение за преходен период в ПЗР на Проекта.

2.2. Предлагаме чл. 26 от Проекта уреждащ звуковия сигнал при пренесен номер да отпадне.

Мотиви: Предлагаме да отпадне изискването по чл. 26 от Проекта на ФС. Този въпрос бе повдигнат още преди повече от 12 години във връзка с откритото с Решение 40 от 15.01.2009 г. обществено обсъждане на „Функционалните спецификации за осъществяване на преносимост на национално значими номера при промяна на доставчика на обществена мобилна телефонна услуга“, но тогава не бе прието от КРС.

Основните ни аргументите за това искане са свързани с развитието на сегментите на мобилни и фиксирани телефонни услуги. На мнение сме, че отбелязаното тогава от СЕК е вече реалност – портфолиата на операторите, предоставящи гласови телефонни услуги включват определени обеми или неограничени такива минути **за национални повиквания**. Като пример може да дадем и актуалните оферти от интернет страницата на А1, където се вижда, че и при тарифните планове с най-ниски месечни такси отново има включени национални минути - <https://www.a1.bg/a1-one>. Същата е и логиката при ценообразуването по отношение на фиксираната гласова телефонна услуга, предлагана от дружеството - <https://www.a1.bg/a1-phone>. В някой от плановите за фиксирани гласови услуги са налице и опции за въвеждане на т.н. номера „семејство и приятели“, които следва да са от мрежата на доставчика, но те винаги са на близки хора и информацията за това в мрежата на кой оператор се ползват е ясна. Потребителите не разчитат на звуковия сигнал, за да разберат че даден номера е в друга мрежа. Напротив, той доста често води до объркване при възрастните хора и дори може да се стигне до прекъсване на разговора.

Следва да добавим и че цената на минута за надговореното, над включеното в месечната такса, потребление е една и съща – за национални повиквания и не се прави разлика за повиквания в рамките на мрежата към други национални мрежи. Това произтича и от ценовата регулация на едро на цените за терминиране, които вече се определят и на ниво ЕС, т.е. те се прилагат от операторите във всяка държава-членка на съюза. В сравнение с регулираните нива на цените на едро за терминиране, които влязоха в сила от 01.04.2009 г., то тези от 01.07.2021 са в десетки пъти по-ниски, което оказва влияние върху ценовата политика на операторите и офертирането на национални минути в тарифните планове на дребно.

Всички това се затвърждава и от трафичните данни за генерираните от крайни потребители минути изходящи повиквания, с които разполага КРС, тъй като детайлна информация се подава с годишните въпросници за отчет на дейността. Видно от данните за 2020 г. при повиквания в мрежата (on-net) и към други национални мобилни и фиксирани мрежи (off-net), изговорените безплатни минути (включени в месечните такси) **са над 96% от общия обем**. Това еднозначно потвърждава, гореописаната тенденция в ценовата политика на дребно и затвърждава нашето становище, че изискването за сигнала по чл. 26 от проекта на документа следва да отпадне.

Не на последно място, следва да се отбележи и факта, че това задължение затруднява технологичното развитие на мрежите и внедряването на нови функционалности в системите.

2.3. Предлагаме в чл. 29 изр. 2 да се измени, както следва: *Формата и начинът на уведомяване се определят от доставчиците в процедурите по чл.31, ал.1.*

Мотиви: И към настоящия момент доставчиците са посочили в процедурите задължения на Приемания оператор да уведоми крайния ползвател, подал заявление, за редица условия и обстоятелства, касаещи процеса по пренос, като ще бъде добавено и горното изискване по чл. 29, като същевременно ще са даде свобода на доставчиците да преценят как е най-удачно да стане информирането, дали с предоговорната информация, дали със заявлението, дали със СМС-и и т.нат. Към момента няма оплаквания или проблеми с потребителите относно фактът, че не са разбрали кога е датата за пренос, или че ще имат влошено качество в деня на пренос и т.нат. Тази информация се предоставя ясно още в момента на подаване на заявлението за пренос. По тази причина предлагаме горепосоченото задължение да се добави на систематичното му място в процедурите по преносимост.

3. По Глава Шеста „Процедура за осъществяване на преносимост“ правим следните предложения и изменения:

3.1. Предлагаме следните изменения и допълнения в чл. 30, чл. 31 и чл. 32 от Проекта:

- Чл. 30 да стане: *За осъществяване на преносимост, краен ползвател заявил пренасяне на номер, както и участващите доставчици/вторични доставчици, осъществяват координирани и последователни действия определени в процедурите по чл. 31, ал. 1 и договора по чл. 5, ал. 3.*
- Чл. 31, ал. 1 да стане: *Доставчиците от трите домейна на преносимост: на географски номера по чл. 3, ал. 2, т. 1; на негеографски номера чрез мобилна мрежа по чл. 3, ал. 2, т.2; и на негеографски номера по чл.3, ал. 2, т.3 – т.6, изготвят и подписват три отделни процедури за осъществяване на преносимост съобразно изискванията на тези спецификации.*
- В чл. 32 и навсякъде, където е посочена „процедурата по чл. 31, ал.1“ да стане „процедурите по чл. 31, ал.1“ в мн. число във връзка с промяната на чл. 31, ал. 1.

Мотиви: С оглед на гореизложеното в т. 1 предлагаме да се спази досегашната практика на изготвяне и подписване на три отделни процедури с три отделни технически спецификации към тях, като най-ясен, ефективен и прозрачен подход за операторите и ползвателите.

3.2. Предлагаме следните изменения и допълнения в чл. 33 от Проекта:

- ✓ **Да отпадне т. 7 на чл. 33, ал. 2** – в заявлението да се съдържа - *информация за правата на компенсация, съгласно глава седма от настоящите функционални спецификации.*

Мотиви: Предлагаме правата за компенсации и съответните размери и видове компенсации, както самата процедура и срокове по компенсиране на крайните ползватели да са в предоговорната информация по чл. 226 от ЗЕС (в резюмето, в договора, в общите условия, таб с информация на интернет страницата или др.). Заявлението за преносимост се подписва с Приемания доставчик, а компенсации се предоставят и от Даряващия доставчик, в случай че вината за забавяне на преноса или някое от другите основания за компенсации се дължат на неговото поведение. В тази връзка не е обосновано информацията за компенсациите да е в заявлението за пренос. Отделно от това към момента заявленията за пренос са кратки, ясни и с оптимално съдържание, и допълването на текстове и права за компенсация само ще усложни тяхното съдържание и обем.

- ✓ **Да се допълни т. 8 на чл. 33, ал. 2,** както следва – *„възможност за договаряне на конкретна дата на преносимост в рамките на приложимия срок за преносимост съгласно чл. 38, ал. 1;*

Мотиви: Предложението е с цел прецизиране и яснота на текста относно това, кой е приложимият срок за преносимост на номера, в зависимост от вида номера.

Бихме искали да посочим, че осигуряването на тази възможност ще е свързано с редица технически промени по системите за преносимост на доставчиците, което налага предвиждането на допълнителен срок за имплементация. В тази връзка сме направили предложение за преходен период в ПЗР на Проекта.

- ✓ **Да отпадне т. 9 на чл. 33, ал. 2** - в заявлението да се съдържа - *възможност за крайния ползвател да заяви възстановяване на оставащия кредит, когато ползва предплатени услуги;*

Мотиви: Съгласно разпоредбата на чл. 134а, ал. 2 от ЗЕС потребителят може да заяви възстановяване на оставащия кредит по предплатената карта пред даряващия доставчик. В тази връзка не е обосновано това да се вписва в заявлението, което е с приемащия доставчик. А отделно от това съгласно чл. 226, ал. 1, т. 11, б. „г“ от ЗЕС в преддоговорната информация всеки оператор включва – *„информация за правото на потребителите, които ползват предплатени услуги, на възстановяване при поискване на оставащия кредит в случай на смяна на доставчика“*. В допълнение моля да се има предвид, че съгласно разпоредбата на ЗЕС право да искат възстановяване на предплатения кредит имат потребителите т.е физическите лица, а не крайните ползватели, които включват и юридически лица.

- ✓ **Да отпадне ал. 9 на чл. 33** - *Приемащият доставчик предоставя копие от заявлението по ал. 1 на крайния ползвател.*

Мотиви: Моля да се вземе предвид, че към настоящия момент от въвеждането на преносимостта от 2010 г. на принципа one stop shop досега не е съществувало подобно задължение за Приемащия доставчик. На мнение сме, че това само ще усложни процесът по подаване на заявление, с необходимостта да се разпечатва на хартиен носител на заявление за пренос. Към момента се върви към трайно намаляване на хартиения документооборот, и подобен подход не е целесъобразен. Нещо повече не е в интерес на Приемащия доставчик да не подаде заявление за пренос, да го унищожи или скрие, тъй като това е клиент, който ще ползва услугите при него и ще извършва плащания. Отделно от това с подаването на заявление, се подписват договорите с ползвателя и му се предоставят СИМ карти. Това е единен процес, при който без да има заявление и да бъде съхранено, няма как да влезе в сила договора. Същевременно във ФС е предвидено и отделно задължение Даряващия и Приемащия доставчик да съхраняват всички заявления за пренос в срок от 18 месеца. В тази връзка едно подадено заявление не само се качва в системите и се стартира преноса по него, но и се съхранява в достатъчно дълъг срок от доставчиците.

- ✓ **Да се създаде нова ал. 9 на чл. 33, както следва:** *Заявление за преносимост, подписано с квалифициран електронен подпис по смисъла на чл. 13 от ЗЕДЕУУ или друг вид електронен подпис, уговорен между приемащия доставчик и крайния ползвател, се приема при наличие на техническа възможност и договореност с приемащия доставчик.*

Мотиви: Предложението е във връзка с развитието на дигиталните услуги и евентуалната възможност заявление за преносимост да се подписват дистанционно с електронен подпис (напр. в електронен магазин) или с друг вид признат от страните за саморъчен подпис (напр. чрез устройство за полагане на подпис – таблет; или с код, потребителско име, или парола или др., които са приети по ред и условия между оператора и клиента за идентификация на потребителя, и се приемат за предоставяне на съгласие и подпис от негова страна). Тъй като към настоящия момент липсват подобни технически разработки от операторите, предлагаме да се предвиди подобна възможност, под условие доколкото това е възможно и страните са се договорили.

- ✓ **Да се допълни текстът в чл. 36, ал. 2, т. 2,** Приемащият доставчик/вторичният доставчик отказва мотивирано преносимост само в следните случаи: *заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от крайния ползвател, или не е негов наследник;*

Мотиви: В процеса по пренос на номера до момента сме установили случаи, при които наследник на титуляря по договор за телефонна услуга желае да пренесе номера в друг оператор, било то защото е негов ползвател, било защото иска да запази номера, поради сантиментални и лични причини. В тази връзка предлагаме да се даде възможност на наследник да подписва заявлението за пренос и да посочва качеството си на наследник, като в самото заявление бъдат попълнени данните на титуляря по договора (починалото лице) с даряващия оператор. то да е подписано с имената на наследника, и е посочено качеството му на наследник. (по аналогията с подаването на заявление от пълномощник) Приемащият доставчик ще проверява качеството на наследника – напр. в удостоверение за наследници. И към настоящия момент операторите имат предвидена информация или в общите си условия, или на интернет страницата си, че наследник може да прекрати договор на починало лице/наследодател след представяне на акт за смърт или удостоверение за наследници, същевременно операторите дават възможност на наследник да си прехвърли ползването на услугата по договор на свое име. След като подобни възможности се предоставят на наследника, то би следвало да може да пренесе и номер на наследодателя. Действително съгласно закона правото на преносимост е на крайния ползвател, който ползва услугите по договор с доставчик, но при смърт, правата и задълженията по даден договор преминават върху наследниците. В тази връзка правата и задълженията за ползване на конкретен договор за номер се прехвърлят върху наследниците т.е наследниците ще погасят висящите задължения по договора, и могат да се разпоредят с него т.е да го прекратят или да прехвърлят ползването по този договор. С оглед на изложеното след като правата по договора преминават върху наследника съответно той встъпва в качеството на наследодателя по договора и става ползвател по него, съответно има правата на ползвателя и може да го пренесе. Ако след пренасянето на номер от наследник, другите наследници се противопоставят или оспорят, то те могат да си търсят правата по съдебен ред, но към настоящия момент подобни случаи с оспорване от другите наследници сме нямали. Ако наследниците са повече, този който иска да го прехвърли на свое име, може да предостави документ за съгласие от останалите наследници, че не се противопоставят да бъде прехвърлен на негово име. С оглед на изложеното, предлагаме подобна възможност за преносимост на номер да се предостави на наследника.

- ✓ **Да се удължи срокът по чл. 36, ал. 3 от 10 работни дни на 30 дни,** какъвто е в момента срокът за спиране на процедурата по преносимост, поради неизправност в заявлението: *В случаите по ал. 1, т. 4 и по ал. 2, т. 1, 2, 3, 4, 6 и 7 приемащия*

доставчик/вторичния доставчик не разглежда заявлението до отстраняване на недостатъците и спира процедурата за не повече от 30 дни от подаване на заявлението;

Мотиви: Бихме искали срокът за спиране на процедурата по преносимост да се запази 30 дни, както в настоящите процедури по преносимост, тъй като към настоящия момент в системите на всички доставчици е заложен този срок, и няма да се налагат технически разработки в тази насока. Отделно от това по отношение на преносимостта на географски номера, и по-специално на групите географски номера, се налагат сложни преконфигурации, които отнемат доста време за комуникация по системите между операторите и предложеният в Проекта срок от 10 работни дни няма да е достатъчен за приключване на процеса по пренос.

4. По Глава седма „Компенсиране на крайните ползватели“ правим принципни предложения за изменения, както следва:

На първо място подкрепяме необходимостта и имплементацията на ясни правила относно компенсирането на крайни ползватели при преносимостта на номера по смисъла на ЗЕС и Кодекса, като сме на мнение че следва да се предвиди прецизен и лесно приложим механизъм, без да се налага доставчиците да си препращат жалби едни на други, или да преценяват у кого е вината.

В тази връзка предлагаме да се спазват съществуващите процеси на операторите по приемане и обработване на жалби/искания/оплаквания, без значение от предмета на жалбата. Всеки един има ясен механизъм на разглеждане на подобни искания, като срокът за всички оплаквания е един и същ. В този смисъл предлагаме да отпадне образецът на искане – предложен към Проекта на ФС, тъй като това би затруднило не само клиента (да посочва конкретно основание или нарушение), но и служителите на операторите, тъй като те имат едни бланки за жалби, а сега ще следва да имат и друг вид, а отделно ползвател може да изложи оплакването си и в свободен текст. В този смисъл всеки доставчик ще регистрира предявените пред него искания за компенсации при прилагане на общите си правила и процедури за разглеждане на молби, сигнали и жалби. Доставчикът ще потвърждава приемането на искането по начин, определен от него за съответния канал, през който е получено искането. Начините могат да бъдат различни - входящ номер, потвърдителен е-мейл и други. В допълнение, освен предложените в Проекта компенсации под формата и посоченият размер от КРС на парични суми, предлагаме доставчиците да разполагат и с други възможности напр. предоставяне на услуги на същата стойност или като отстъпка от месечен абонамент за услуги или друг договорен между доставчика и крайния ползвател равностоен начин на компенсация. Това предполага достатъчно гъвкавост в отношенията между оператора и ползвателя, и е изцяло в интерес и защита на правата на ползвателя.

Конкретният размер на компенсациите предлагаме да е част от преддоговорната информация на доставчиците. А при удовлетворяване на искане за компенсиране от страна на доставчик, конкретният начин на компенсиране се договаря между крайния ползвател и доставчика.

Съгласно сме срокът за подаване на искане пред приемащия доставчик да е 2 месеца от подаване на заявлението за преносимост, като предлагаме в 30-дневен срок от регистриране на искането за компенсиране, приемащият доставчик да го разглежда и уведомява за своето решение крайния ползвател.

В случай че приемащият доставчик установи, че някое от обстоятелствата по чл. 40, ал. 1 не е възникнало в резултат от негово действие/бездействие, той може да откаже да удовлетвори искането за компенсация, за което уведомява крайния ползвател по реда на ал. 1. Считаме, че не може да се вменява задължение на приемащия доставчик да преценява наличието или

липсата на вина у даряващия оператор, тъй като няма подобни компетенции, а и задължения по закон, и съответно не може да преценява чужди действия или бездействия. Оттук не може и да му се вменява задължение да препраща жалбата към даряващия оператор. Към момента няма канал за обмен на жалби, и би било много трудно за реализация и изпълнение чисто на оперативното ниво, а и самият ползвател няма да знае къде е жалбата/искането му, който доставчик я разглежда и ще му върне отговор, като се поражда една несигурност и неефективност при така предложените в Проекта механизми за управление на исканията.

Предлагаме в случаите, когато приемащият доставчик е отказал мотивирано искането, то крайният ползвател да може го да подаде пред Даряващия доставчик в четиримесечен срок от подаване на заявлението за преносимост. Така ще се гарантира достатъчно дълъг срок за защита на неговите права и интереси. Като съответно в 30-дневен срок от регистриране на искането за компенсиране, даряващият доставчик да го разглежда и уведомява за своето решение крайния ползвател.

Предлагаме текуща ал. 4 на чл. 42 да отпадне, а ал. 5 на чл. 42 да се запази във варианта предложен от КРС.

5. По Преходните и Заключителните разпоредби правим следните предложения за изменение:

- ✓ §2 става §1 и да се запази текста му
- ✓ §3 става §2 и да се запази текста му
- ✓ §4 става §3 и да се измени: *В срок до 3 месеца от обнародване на функционалните спецификации в „Държавен вестник“ доставчиците са задължени да изготвят, подпишат и представят на комисията процедурите по чл. 31, ал. 1. Доставчик, страна по съответната процедура не носи отговорност за действия и бездействия на останалите доставчици, свързани с подписване на процедурите по чл. 31, ал. 1.*
- ✓ §5 става §4 и да се измени: *В срок до 2 месеца от подписване на процедурите по чл. 31, ал. 1 доставчиците следва да въведат в договора с крайните ползватели новите ред и условия за реализирането на преносимостта на номера.*
- ✓ §5 нов: *В срок от шест месеца от изготвянето, подписването и предоставянето на процедурите съгласно §3 по-горе, доставчиците следва да извършат нужните технически и организационни действия, които да обезпечат реалното въвеждане на новите ред и условия за предоставяне на преносимост.*
- ✓ §6 нов: *До въвеждане на реда и условията за осъществяване на преносимост съгласно §5, доставчиците осигуряват преносимост на номерата и обработват заявленията по досегашния ред.*

Мотиви: На първо място досегашната практика по изготвяне, съгласуване и подписване на процедурите по преносимост е доказала, че предоставеният срок от КРС е недостатъчен (поне що се касае да преноса на фиксирани и негеографски номера), тъй като участниците в тези домейни са много, и е изключително трудно да се организира изготвянето на тези процедури. По тази причина сме предложили малко по-дълъг от предложените срок за подписването и предоставянето им. В допълнение сме на мнение, че дори и някой от участниците да не е подписал дадена процедура, то останалите не би следвало да носят отговорност за това. Същевременно подписването на процедура от по-голямата част от участниците в нея означава, че е налице съгласие между тях и процесът на пренос може да се осъществява помежду им. В допълнение сме предвидили и по-дълъг срок за внедряване на промените по ФС и по подписаните процедури в договорите или ОУ с операторите. Следва да се има предвид, че към момента практиката на операторите е, условията по пренос да са в ОУ, поради което е необходимо време същите да бъдат изменени и промените комуникирани съгласно чл. 230, ал. 1 от ЗЕС – в 1-месечен срок от влизането им в сила.

Както посочихме по-горе за част от промените се налага техническа имплементация по системите на дружествата, която се оказва съществена и е необходимо технологично време за разработки, тестване и внедряване (пазене на номер за срок от 1 м. след прекратяване на договора, което изисква внедряването на нов статус, и нови процеси по системите; възможността за уговаряне на дата между абоната и приемащия доставчик, която дата да се разменя в системите за преносимост между операторите и др.). В тази връзка предлагаме да се добави срок, който да е достатъчно дълъг, за да гарантира осигуряването на работещ процес по преносимост.