

РЕШЕНИЕ № 725

От 26 септември 2013 г.

На основание чл. 36, ал. 1 и ал. 2, във връзка с чл. 73 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС), както и на основание чл. 37а от ЗЕС,

КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

РЕШИ:

1. Приема проект на Решение за изменение и допълнение на Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения (обн., ДВ, бр. 24 от 2008 г.), съгласно приложението към настоящото решение.

2. Открива процедура за обществено обсъждане по реда на чл. 36 от Закона за електронните съобщения, като проектът по т. 1 да се публикува на страницата на Комисията за регулиране на съобщенията в Интернет. Съобщение за откриване на процедурата да се публикува в един национален ежедневник.

3. Определя 30-дневен срок, считано от дата на публикуване на съобщението за откриване на процедурата за обществено обсъждане на проекта по т. 1 в национален ежедневник, в който заинтересованите лица могат да представят писмени становища по изготвения проект.

4. За откриване на процедурата по т. 2 да бъдат уведомени Комисията за защита на потребителите, Комисията за защита на личните данни, Сдружение Българска национална асоциация "Активни потребители", Федерация на потребителите в България, Национално сдружение за потребителска информация и съвети на гражданите, Независим съюз на потребителите в България, Българска академия на потребителите, Национална лига-потребители на услуги, Потребителски център за информация и изследвания Пловдив, Асоциация помощ за потребителя и Регионален съюз на потребителите 98 - гр. Видин.

Мотиви:

Съгласно чл. 73, ал. 1 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС), Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/Комисията) приема Общи изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения (ОИ). Съдържанието на ОИ е установено в чл. 73, ал. 3 от ЗЕС, като в т. 13 от същата разпоредба е предвидено, че в ОИ се включват и условия за защита на интересите на потребителите на електронни съобщителни услуги.

Във връзка с горното, и след анализ на проблемите при упражняването на потребителските права в сектора на електронните комуникации, КРС счита, че ОИ следва да съдържат правила за поведение, които да осигурят по-високо ниво на защита на потребителите, а оттам и засилена конкуренция между отделните предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги на територията на Република България.

Комисията счита, че в ОИ следва да бъдат включени разпоредби, установяващи допълнителни изисквания по отношение на формата, в която предприятията трябва да публикуват приетите от тях общи условия (ОУ), тарифни планове и/или специални правила за ползване на определени услуги. Тези изисквания ще гарантират равни възможности за лесен и свободен достъп до съответната информация на всеки потребител, който ползва или ще заяви ползване на електронни съобщителни услуги, в съответствие с принципа за прозрачност, въведен в чл. 225 от ЗЕС.

КРС констатира и проблеми, свързани с процеса по сключване на ИД, както и с подхода на предприятията при съставяне на отделните клаузи. В тази връзка, следва да се посочи, че ИД е основно средство на потребителите, гарантиращо възможността на последните да получат прозрачна, сравнима и леснодостъпна информация за условията, при които се ползват заявените електронни съобщителни услуги. ИД създава и правна сигурност за потребителите в отношенията им с предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги.

С оглед важната роля на ИД на пазара на електронни съобщителни услуги на дребно, същият следва да е изчерпателен и да съдържа ясни условия, публикувани в леснодостъпна за всички потребители форма. Ето защо в ОИ са включени конкретни разпоредби, които да доразвият чл. 228, ал. 2 от ЗЕС, съгласно който условията на ИД следва да бъдат съставени ясно, изчерпателно и в леснодостъпна за абонатите форма.

На следващо място, чл. 73, ал. 3, т. 7 от ОИ, предвижда, че ОИ могат да съдържат изисквания, чрез които да се гарантира защитата на личните данни и правото на неприкосновеност на личния живот на потребителите.

С оглед горното, Комисията счита, че ОИ следва да съдържат правила, които да осигурят възможност на абоната в определени случаи да изрази конкретно и свободно съгласие, респективно да откаже да даде своето съгласие, без да настъпят негативни последици за него (пр. предприятието да откаже да сключи договор с потребителя, поради липсата на съгласие на абоната данните за ЕГН да бъдат предоставяни на трети лица). Тези случаи са свързани със съгласието на абоната:

- да получава съобщения за целите на директния маркетинг на стоки и услуги на трети лица;
- да не получава детайлизирани сметки по чл. 260 от ЗЕС;
- да не получава детайлизирана сметка на хартиен носител;
- личните му данни да бъдат обработвани от предприятието за определени цели, извън посочените в ЗЕС (пр. личните данни да бъдат предоставяни на трети лица – кредитни бюра, агенции за събиране на вземания и др., с цел изготвяне на кредитна оценка или събиране на негови задължения).
- договорът с предприятието да влезе в сила незабавно.

В досегашната си практика, свързана с разглеждане на жалби на потребители (вкл. и жалби, представени в рамките на организирани от КРС приемни), КРС констатира, че в голяма част от случаите потребителите сключват ИД без да се запознаят със съдържанието му. На практика, потребителят дава съгласието си да ползва услугите на предприятието въз основа на обяснения и препоръки на служители в съответния магазин.

С оглед избягване на горепосочените фактически положения, както и с оглед създаване на навици у потребителите, свързани със задължителен предварителен прочит на ИД преди подписването му, Комисията счита за необходимо в ИД да бъдат включени правила, регламентиращи реда за оформяне на мястото, определено за полагане на подпис. Последното е необходимо да съдържа изричен текст, който напомня на потребителя, че следва да прочете внимателно настоящия договор, както и приложимите общи условия на предприятието преди да положи подписа си.

Предвид задълженията на Република България, произтичащи от чл. 288(3) от Договора за функционирането на Европейския съюз, а именно постигане на национално ниво на резултатите, залегнали в съответните директиви, КРС счита, че ОИ следва да съдържат и разпоредби, които да доразвият чл. 230, ал. 2 от ЗЕС и чрез които да бъде постигнат в цялост резултата, преследван с чл. 20, ал. 4 от Директивата за универсалната услуга - гарантиране на правото на всеки абонат да прекрати ИД без санкции при изменение на договорните условия по инициатива на предприятието (условията на ИД и/или клаузите на общите условия).

На основание чл. 230, ал. 4 от ЗЕС, с проекта на изменение на ОИ Комисията е определила начина и формата на предизвестие по чл. 230, ал. 2 от ЗЕС.

Въвеждане на защитни механизми при ползване на услугата мобилен пренос на данни:

Досегашната практика на регулатора показва, че прекомерните сметки са резултат от неосъзнато ползване на услугата мобилен пренос на данни. В тази връзка, някои методи на тарифиране на мобилните услуги за пренос на данни водят до натрупване на значителни суми, претендирани впоследствие от предприятията. В резултат на това потребителите са изправени пред т. нар. „шок от сметката“. Освен вредата за потребителите, това има отрицателно влияние за развитието и по-широкото навлизане на мобилните услуги.

В момента предприятията предлагат тарифни планове, които включват потребление на пълна скорост при предварително определена граница (в обем данни), като след надхвърляне на границата потребителят може да продължи да ползва мобилната услуга за пренос на данни, но при намалена скорост на преноса (64 Kbps или 128 Kbps в зависимост от абонаментния план и доставчика). Тези тарифни планове са разбираеми за потребителите по отношение на начина на заплащане и поради самия метод на тарифиране няма как да доведат до „шок от сметката“.

С оглед на това КРС счита, че е необходимо да се въведат изисквания по отношение на предлагането на тези услуги под формата на максимална граница на потребление за услугата мобилен пренос на данни. Регулация по отношение на ползването на тези услуги в роуминг в Европейския съюз е вече уредена с Регламент (ЕС) № 531/2012 г. относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза. Разпоредбите на регламента могат да бъдат включени в националната регулаторна рамка, което ще гарантира еквивалентна защита за потребителите и на национално ниво.

Прегледът на практиката на предприятията, предоставящи обществени телефонни услуги показва значителна разлика в начина на тарифиране на телефонните услуги.

Минималният и последващият период на таксуване варират от тарифиране на секунда до тарифиране на 10 секунди, 30 секунди или дори цяла минута.

Всяко тарифиране след минималния първоначален период на ползване на услугата, различно от секунда, изкривява информацията за ползваните услуги от потребителите.

В комисията са постъпили жалби, които показват, че голяма част от потребителите не могат да преценят начина на тарифиране на ползваните минути спрямо общия брой минути в пакета. Този ефект не се преодолява с възможностите за наблюдение на потреблението, които осигуряват доставчиците, защото информацията за реално потребените минути се обработва по-късно. По тази причина Комисията счита, че следва да бъдат взети спешни мерки спрямо различните практики на таксуване, като се въведе общ принцип на таксуване на разговорите.

КРС счита, че чл. 3 от ОИ следва да бъде отменен:

Съгласно чл. 3 от ОИ, предприятията, които възнамеряват да предоставят електронна съобщителна услуга наземно радиоразпръскване чрез електронни съобщителни мрежи за аналогово наземно радиоразпръскване, подават уведомлението по чл. 2 в 7-дневен срок от издаване на лицензия за радио- или телевизионна дейност от Съвета за електронни медии по реда на Закона за радиото и телевизията, а за цифрово наземно радиоразпръскване подават уведомление по реда на глава пета, раздел II от Закона за електронните съобщения (ЗЕС).

Задължението за подаване на уведомление за намерение за предоставяне на обществените електронни съобщителни мрежи и услуги е предвидено в чл. 66 от ЗЕС, поради което чл. 3 единствено повтаря разпоредбата на закона.

КРС счита, че чл. 5, ал. 1 от ОИ следва да бъде изменен:

В чл. 5, ал. 1 изразът „предприятията по чл. 3” да бъде заменен с изреча „предприятията, уведомили комисията за намеренията си да осъществяват обществени електронни съобщения”.

Изменението е необходимо с оглед прецизиране на разпоредбата предвид предложената отмяна на чл. 3 от ОИ и прецизиране на цитираната правна норма.

КРС счита, че чл. 8 от ОИ следва да бъде отменен:

Съгласно чл. 8 от ОИ, предприятията, осъществяващи обществени електронни съобщения, са длъжни да осигуряват защита на обществената мрежа от неразрешен достъп до данни съгласно разпоредбите на чл. 250а ЗЕС.

Цитираната правна норма урежда обществени отношения, които вече са намерили своята регламентация в ЗЕС, вкл. и по отношение на компетентния държавен орган, упражняващ контрол върху тях. Съгласно чл. 261а, ал. 2 от ЗЕС, Комисията за защита на личните данни (КЗЛД) е компетентна да упражнява надзор върху дейността на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, за спазване на правилата при съхранение на данните по чл. 250а, ал. 1 за гарантиране тяхната защита и сигурност. По аргумент от чл. 261в и чл. 261г, във връзка с чл. 323а от ЗЕС, КЗЛД контролира и спазването на инструкциите и препоръките относно най-добрите практики по отношение на нивото на сигурност, което следва да бъде постигнато от предприятията.

С оглед горното, разпоредбата на чл. 8 от ОИ създава паралелни правомощия между КРС и КЗЛД (вж. чл. 326 и чл. 323а от ЗЕС) за контрол на идентични обществени отношения, свързани с защитата и сигурността на личните данни, обработвани в обществени електронни съобщителни мрежи. Доколкото коментираната разпоредба (чл. 8 от ОИ) е в колизия със ЗЕС, то същата следва да бъде отменена.

ПРЕДСЕДАТЕЛ:

(д-р Веселин Божков)

ЗА ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:

(Неда Койчева)