

## **ПОЗИЦИЯ НА КРС ОТНОСНО ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ИЗИСКВАНИЯТА НА ЧЛ. 3 И ЧЛ. 4 НА РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2015/2120 ОТ СТРАНА НА ДОСТАВЧИЦИТЕ, ПРЕДОСТАВЯЩИ ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ ЗА КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ**

Регламент (ЕС) 2015/2120<sup>1</sup> е пряко приложим и задължителен в своята цялост във всички държави-членки на ЕС, като не е необходимо транспонирането му в националното право. Той се прилага от 30 април 2016 г. и определя мерки относно достъпа до отворен интернет. В съответствие с чл. 5, § 3 от Регламента, BEREC<sup>2</sup> прие Насоки за прилагането от страна на националните регулаторни органи (НРО) на европейските правила за неутралност на мрежата (Насоките)<sup>3</sup>. С Насоките се дават указания във връзка с изпълнението от страна на НРО на задълженията за гарантиране на достъпа до отворен интернет.

Целта на настоящата позиция е Комисия за регулиране на съобщенията (КРС) да изрази своето разбиране за приложението на изискванията в Регламента, които са оставени на преценката на НРО. Това ще допринесе за по-голяма яснота, прозрачност и уеднаквяване на прилаганите договорни условия с крайните потребители, които доставчиците на достъп до интернет следва да изготвят в изпълнение разпоредбите на чл. 3 и чл. 4 на Регламента. Позицията отчита в максимална степен Насоките, като внася разяснения на определени места. Регламентът, съответно позицията обхваща услугите, предоставяни на домашни и бизнес потребители.

Съгласно чл. 13 от АПК, административните органи своевременно огласяват публично критериите, вътрешните правила и установената практика при упражняване на своята оперативна самостоятелност по прилагане на закона и постигане на целите му.

Настоящата позиция не представлява правно задължителен акт и има за цел единствено да обяви публично критериите, по които КРС ще прецени изпълнението на Регламента.

### **I. ЧЛЕН 3 ГАРАНТИРАНЕ НА ДОСТЪП ДО ОТВОРЕН ИНТЕРНЕТ**

#### **Член 3, § 1**

##### *Достъп и разпространение на информация и съдържание*

Крайните потребители имат право на достъп и разпространение на информация и съдържание. „Достъп и разпространение” означава, че разпоредбите на регламента се прилагат както за изпращане, така и за получаване на данни в рамките на услугата за достъп до интернет. Понятието „информация и съдържание” има за цел да обхване всички форми на данни, под които те могат да бъдат изпратени или получени в рамките на услугата за достъп до интернет.

##### *Използване на крайни устройства по избор*

---

<sup>1</sup> Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. за определяне на мерки относно достъпа до отворен интернет и за изменение на Директива 2002/22/ЕО относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги и на Регламент (ЕС) 531/2012 относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза (Регламент)

<sup>2</sup> Body of European Regulators for Electronic Communications (Орган на европейските регулатори в областта на електронните съобщения)

<sup>3</sup> BoR (16) 127 „Насоки на BEREC за прилагането на европейските правила за неутралност на мрежата от страна на националните регулатори“; превод на български език: [http://crc.bg/files/\\_bg/7+cor++berec-guidelines-on-the-implementation-NN\\_BG+1.pdf](http://crc.bg/files/_bg/7+cor++berec-guidelines-on-the-implementation-NN_BG+1.pdf)

Крайните потребители имат правото да използват крайни електронни съобщителни устройства (крайни устройства) по свой избор, които се свързват към интерфейса на обществената далекосъобщителна мрежа. Съгласно чл. 271, ал. 1 от ЗЕС доставчиците, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, не могат да отказват свързване към обществената електронна съобщителна мрежа на крайни устройства, ако те съответстват на изискванията на Закона за техническите изисквания към продуктите. В тази връзка, доставчиците не следва да обвързват предоставянето на услугата достъп до интернет със задължителното използване на крайни устройства, предоставени от доставчика, които не могат да се заменят с устройства на самия краен потребител.

КРС ще преценява изпълнението на това изискване, като проверява дали доставчиците на услуги за достъп до интернет задължават в договора абонатите да използват единствено предоставените от тях крайни устройства и забраняват замяната им с такива на крайните потребители.

Доставчиците могат да предоставят свое оборудване, когато е налице обективна технологична необходимост и предоставеното оборудване технологично е част от мрежата на доставчика. КРС очаква от доставчиците да предоставят в комисията информация, на 6 месеца, за случаите, в които се налага крайният потребител да използва оборудване предоставено от доставчика. Информацията следва да съдържа подробно описание на техническите и технологични причини, които налагат използване на оборудване предоставено от доставчика. Това не изключва възможността на КРС да извършва проверки на място по нейна инициатива или в случай на жалба, както и да изисква информацията с нарочно решение.

**Считате ли че е възможно предварително определяне на случаите, които налагат доставчиците да предоставят свое оборудване и тези случаи да бъдат включени в позицията? В случай че отговорът е „да”, моля да предложите такива.**

### **Член 3, § 2**

#### *Търговски практики*

Търговските практики на доставчиците не следва да ограничават упражняването на правата на крайните потребители.

КРС приема, че следните търговски практики не представляват ограничение на упражняването на правата на крайните потребители:

- договарянето на тарифите за конкретни обеми данни и скорости на услугата за достъп до интернет;
- предлагане на оферти, необвързани с използвано приложение, при които крайният потребител получава неограничен достъп до интернет (а не само за определени приложения за ограничен период от време, например през нощта или в почивните дни, когато мрежата е по-малко натоварена);
- възможността краен потребител на услуги за достъп до интернет, при изчерпване на обема данни, да се обърне към доставчика на достъп до интернет, за да закупи достъп до допълнителен обем данни;
- предлагане на услуги за достъп до интернет в пакет с приложение. Например мобилен оператор може да предложи безплатен абонамент за приложение за музика в реално време (music streaming), за определен период от време, за всички нови абонати, когато трафикът, свързан с това приложение, не е свързан с преференциална практика за управление на трафика и не се таксува по-различно от преноса на останалата част от трафика.

КРС приема, че за ограничаване на упражняването на правата на крайния потребител може да се счита включена от доставчика забрана в договора за използване на конкретно

съдържание, или на едно или повече приложения/услуги или техни категории (например забрана на използването на VoIP), както и технологични ограничения, водещи до невъзможност за използване на същите.

**Считате ли, че изброените примери за изчерпателни? В случай, че отговорът е „не”, моля посочете и други, които да се включат в позицията.**

#### *Нулево таксуване*

Доставчиците на услугата достъп до интернет, най-вече мобилните такива, използват специфична търговска практика, наречена нулево таксуване (zero-rating). В този случай доставчикът на услуги за достъп до интернет прилага нулево таксуване за трафик на данни, свързан с конкретно приложение или категория приложения, като за тези данни не се прилагат ограничения, въведени от доставчика по отношение на общия трафик. Съществуват различни видове практики за прилагане на нулево таксуване, които могат да оказват различно въздействие върху крайните потребители и отворения интернет, следователно върху правата на крайните потребители, защитени по силата на Регламента.

КРС счита за допустима прилаганата от доставчиците практика на нулево таксуване, при която след достигане на лимита за данни се блокира достъпа или се намалява скоростта на всички приложения, включително тези, за които се прилага нулево таксуване.

КРС ще преценява изпълнението от страна на доставчиците на прилаганите от тях практики за нулево таксуване, за всеки конкретен случай и при отчитане на съображенията и критериите посочени в т. 40-48 от Насоките.

- 1. Има ли и други примери за прилагане на нулево таксуване, които според Вас отговарят на изискванията на Регламента и могат да се посочат в Позицията? В случай, че отговорът е „да”, моля представете съответни мотиви.**
- 2. Считате ли, че при извършване на оценка на практиките за нулево таксуване КРС може да използва и други критерии в допълнение към посочените в т. 40-48 от Насоките? Моля посочете какви.**

#### **Член 3, § 3**

Един от основните принципи на Регламента се отнася до управлението на трафика и задължението на доставчика на услуга за достъп до интернет да третира еднакво целия трафик при предоставянето на услугата. КРС приема, че еднаквото третиране не означава задължително, че всички крайни потребители ще се ползват от една и съща ефективност на мрежата или качество на услугата (QoS).

КРС ще счита за нарушение на това условие на Регламента случаите на споразумения или практики, при които:

А) е налице т.нар. техническа дискриминация, която се изразява в:

- блокиране, забавяне, ограничаване, намеса в, нарушаване или дискриминиране на достъпа до конкретно съдържание, едно или повече приложения (или категории такива);
- предлагане на услуга за достъп до интернет, при която достъпът до интернет е ограничен от доставчика до определен набор от приложения или крайни точки;
- предлагане на нулево таксуване, когато всички приложения са блокирани (или скоростта им е забавена) след достигане на лимита за данни, освен тези, за които се прилага това таксуване.

Прилагането от доставчиците на действия по първите два булета, е обосновано само с оглед на изключенията на член 3, § 3, ал. 3.

Б) управлението на трафика се основава на търговски съображения.

Принципът на еднаквото третиране на трафика не изключва прилагането от страна на доставчиците на услуги за достъп до интернет на основателни мерки за управление на трафика в съответствие с член 3, § 3, ал. 2. КРС счита, че основателни/разумни мерки за управление на трафика следва да са тези, чието прилагане осигурява ефективното използване на ресурсите на мрежата, оптимизира цялостното качество на предаването и допринася за подобряване на услугата за потребителите.

- 1. Кои според Вас са основателни/разумни мерки за управление на трафика в съответствие с член 3, § 3, ал. 2 и защо? Моля посочете конкретни примери.**
- 2. Кои от изброените по т. 1 мерки прилагате в мрежата си?**

Във връзка с принципа на пропорционалност Регламентът предвижда, че основателни мерки за управление на трафика не трябва да се прилагат по-дълго от необходимото.

**Какъв според Вас следва да е срокът, в който да се прилагат основателните/разумни мерки за управление на трафика и защо?**

КРС няма да счита за нарушение практиката на доставчиците на услуги за достъп до интернет, за приоритизиране на трафика, свързан с управлението и контрола на мрежата пред останалия трафик, в случай че по този начин се осигурява ефективно разпределение на натоварването в мрежата и обезпечаване на нейната сигурност. Това не освобождава доставчика от задължението за прозрачност по чл. 4.

КРС счита, че доставчиците могат да прилагат мерки за управление на трафика, които определят различни категории трафик. В този случай категориите трафик следва да се определят въз основа на техническите изисквания за качество на услугата. Категориите трафик следва да бъдат ясно разграничени от специализираните услуги.

КРС ще извършва оценка дали управлението на трафика е прозрачно, недискриминационно и пропорционално при отчитане на съображенията и критериите посочени в т. 58-75 от Насоките. В тази връзка, КРС ще изисква от доставчиците необходимата информация с ниво на подробност, определена от комисията, ще извършва проверки на място, както и при необходимост ще дава указания за изпълнение на тези изискванията от страна на доставчиците.

КРС отбелязва, че когато доставчиците се ползват от трите изключения в член 3, § 3, ал. 3, мерките за управление на трафика трябва да бъдат такива, каквито са необходими за постигането на съответното изключение и че могат да се прилагат само докато се преодолее негативния ефект от събитието по букви „б” и „в” или отпаднат законовите съображения. Изключенията от общите правила, предвидени в член 3, § 3, ал. 3 следва да се тълкуват стриктно.

Съгласно чл. 3, § 3, ал. 3, б. „а” е допустимо блокирането на достъпа до интернет страници, чрез които се организират хазартни игри от лица, които не са получили лиценз по Закона за хазарта (определени с решение на Комисията по хазарта) при изпълнение на разпореждания на Председателя на Софийския районен съд.

КРС счита, че присъединяването към проекта на ГДБОП (<https://www.spasidete.bg/isp/>) (блокиране на разпространението и достъпа до съдържание включващо сексуална злоупотреба с деца („детска порнография“) е в съответствие с Регламента. В този случай, блокирането на интернет страници, посочени в „черния списък“ на Интерпол, е допустимо на основание чл. 3, § 3, ал. 3, б. „а” във връзка с чл. 3, § 1, ал. 2.

Съгласно чл. 19, ал. 1 от Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, доставчиците са длъжни да съдействат за защита на обществения интерес, за защита на националната сигурност и за осигуряване на електронни съобщения за нуждите на отбраната и при кризи, като в зависимост от използваните от тях мрежи и/или предоставяните от тях услуги, осигуряват условия за ограничаване и прекратяване на преноса на информация със съдържание, противоречащо на действащото законодателство.

Доставчиците могат да приложат мерки за запазване на целостта и сигурността на мрежата по член 3, § 3, ал. 3, б. „б“, когато е налице:

- задръстване на мрежови компоненти или крайни устройства, с трафик към тях с цел дестабилизация (напр. посегателство Отказ на услуга (DoS);
- сменяне на IP адрес на компютър в мрежата с цел прикриване на идентичността му (спуфинг), прикриване на мрежови устройства или позволяване на неразрешена комуникация;
- хакерски атаки срещу компоненти на мрежата или крайното оборудване;
- разпространение на зловреден софтуер, вируси и др.

**Според Вас има ли и други примери, които изискват прилагане на изключението по член 3, § 3, ал. 3, б. „б“?**

КРС счита, че доставчиците с оглед запазване на целостта и сигурността на мрежата могат да прилагат следните мерки за управление на трафика:

- блокиране на IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства;
- блокиране на IP адреси, от които произлиза текущо посегателство;
- блокиране на IP адреси/услуги за достъп до интернет, които демонстрират подозрително поведение (напр. неразрешена комуникация с компоненти на мрежата, смяна на адреси с цел прикриване на идентичността им);
- блокиране на IP адреси, когато са налице ясни признаци, че са част от мрежа от софтуерни приложения или компютри, които работят в автономен режим и имат за цел кражба на лични данни (бот мрежа);
- блокиране на определени номера на портове, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата.

**Според Вас има ли и други подходящи мерки, които да са в съответствие с изискванията на Регламента? Моля посочете.**

Доставчиците могат да приложат мерки за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата по член 3, § 3, ал. 3, б. „в“.

КРС счита, че е необходимо да се дефинират понятията „предстоящо претоварване“ „извънредно“ и „временно“ претоварване на мрежата, с оглед на въвеждане на единно разбиране.

**Моля да предложите дефиниции за посочените понятия и съответни мотиви.**

Доставчиците следва да уведомяват незабавно КРС за всеки от случаите, когато прилагат мерките по член 3, § 3, ал. 3.

КРС ще извършва оценка на изпълнението от страна на доставчиците на член 3, § 3, ал. 3 при отчитане на съображенията и критериите посочени в т. 81-93 от Насоките. В тази връзка и предвид, че тези изключения могат да се използват като основание за заобикаляне на Регламента, КРС ще изисква от доставчиците да предоставят съответни обосновки за всеки конкретен случай, както и при необходимост ще извършва проверки и ще дава указания.

#### Член 3, § 5

КРС счита, че доставчиците следва да предлагат специализирани услуги, само когато капацитетът на мрежата е достатъчен, така че вследствие на предоставянето им да не се влошава качеството на услугите за достъп до интернет (напр. поради увеличаване на закъсненията, колебанията или липса на честотна лента). Предоставянето на специализираните услуги не следва да води до влошаване на общото качество на услугите за достъп до интернет за крайните потребители. Обратното КРС ще счита за неизпълнение на член 3, параграф 5 от Регламента.

КРС ще извършва оценка на начина на предоставяне на специализирани услуги при отчитане на съображенията и критериите посочени в т. 115-127 от Насоките. В тази връзка КРС ще изисква от доставчиците необходимата информация с ниво на подробност определена от комисията, ще извършва проверки на място, както и при необходимост ще дава указания за изпълнение на тези изискванията от страна на доставчиците.

### II. ЧЛЕН 4: МЕРКИ ЗА ПРОЗРАЧНОСТ С ЦЕЛ ГАРАНТИРАНЕ НА ДОСТЪПА ДО ОТВОРЕН ИНТЕРНЕТ

Чл. 4 от Регламента урежда мерки за прозрачност с цел гарантиране на достъпа до отворен интернет, които доставчиците на услуги за достъп до Интернет са задължени да изпълняват.

Съгласно чл. 227, ал. 1, т. 3 и чл. 228, ал. 1, т. 3 от Закона за електронни съобщения (ЗЕС), описанието на услугите за достъп до интернет може да се включи както в общите условия, така и в индивидуалния договор. Реквизитите на договора по чл. 4, § 1, ал. 1, б. „а”-„в” и „д” са преди всичко информативни и КРС не вижда пречка те да бъдат включени в общите условия.

Доставчиците на фиксиран достъп до интернет включват в индивидуалните договори с крайните потребители изискуемите по чл. 4, § 1, ал. 1, б. „г” скорости .

Включването в общите условия на изискуемите по чл. 4, § 1, ал. 1, б. „г” скорости е допустимо, когато се касае за мобилен интернет, което наред с друго ще опрости текста на индивидуалния договор. В случай, че максималните скорости след изчерпване на основния пакет се различават в зависимост от избрания тарифен план, то следва изрично в индивидуалния договор да се посочат съответните скорости (например ограничението до 64Kbps или 256 Kbps за download/upload).

Информацията следва да бъде представена в разбираема форма с минимално използване на сложни технически термини, без абривиатури на понятия или технологии, които не са широко разпространени. Където това не е възможно без да се изгуби смисъла на текста, да се дадат разяснения.

КРС счита, че информацията е подробна, ясна и разбираема, когато:

- информацията е лесно достъпна и разпознаваема по отношение на въпроса, за който се отнася;
- информацията е точна и актуална;
- информацията има смисъл за крайните потребители, т.е. уместна, недвусмислена и представена по достъпен начин;
- информацията не създава погрешни възприятия относно услугата, предоставяна на крайния потребител;

- информацията следва да бъде сравнима най-малко между офертите на един и същи доставчик, но за предпочитане е също така и между различните доставчици на услуги за достъп до интернет. Крайният потребител следва да може да направи лесно сравнение, което да покаже разликите и приликите между офертите.

Изискванията на чл. 4, § 1-3 от Регламента се прилагат за всички договори, независимо от датата, на която са сключени, вкл. подновени. С оглед на това, доставчиците следва да изберат начина, по който да въведат като договорни условия изискванията на Регламента, отчитайки разпоредбите на ЗЕС и Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения относно едностранните изменения в общите условия и/или индивидуалните договори и/или съответната спецификация/тарифа, когато същата е част от договора за услуга за достъп до интернет. Независимо от избора от конкретния доставчик подход, абонатите следва да бъдат надлежно уведомени за изменението и правата им в тази връзка.

**Чл. 4, § 1, ал. 1, б. „а-в“:**

Описанието на прилаганите мерки за управление на трафика следва да съдържа подробна, ясна и разбираема информация относно:

1. Прилаганите мерки за управление на трафика, като управление, поддържане и оптимизиране на мрежата, блокиране на IP адреси или диапазони от тях, блокиране на IP портове, блокиране на определени услуги/приложения и други.

2. Прилаганите конкретни мерки за управление на трафика във връзка с разпоредбата на член 3, § 3, ал. 3, б. „а-в“.

3. Всички мерки, прилагани при управление на трафика, които използват личните данни, видовете използвани лични данни, както и начина, по който доставчиците на услуги за достъп до интернет гарантират личната неприкосновеност на крайните потребители и пазят техните лични данни при управление на трафика.

4. Начинът, по който прилаганите мерки за управление на трафика биха могли да се отразят върху качеството на услугата достъп до интернет. Доставчиците следва да обяснят по какъв начин, в следствие на прилаганите мерки за управление на трафика, измененията/ограниченията на скоростта и обема на данни, загубата на пакети, колебанието на закъснението (jitter), двупосочното закъснение (PING) влияят върху достъпа до интернет и използването най-малко на следните приложения/съдържание/услуги: сърфиране в интернет (web browsing), електронна поща, видео, аудио стрийминг и онлайн телевизията или онлайн игри. Описанието следва да е така написано, че крайните потребители да разберат въздействието на тези параметри върху използването на приложенията и дали някои приложения в действителност не могат да се използват поради голямото закъснение или ниската скорост на услугата за достъп до интернет. Доставчиците биха могли да дадат примери за широко разпространени категории приложения зависими от тези параметри.

*Пример:*

В случай, че е предвиден лимит на потреблението, той следва да бъде ясно посочен в количествени стойности (напр. Mbit/s), да бъде обяснено какво означава на практика и какви ще бъдат последиците от превишаването му (блокиране на трафика, допълнително заплащане, ограничения на скоростта и други). Последиците от превишаване на лимита трябва да бъдат ясно регламентирани в договора и в случай, че се предвижда ограничаване на скоростта, това трябва да бъде взето предвид при определяне на скоростите в договора и при публикуването на информацията. Доставчиците предлагащи достъп до интернет чрез мобилна мрежа следва да разяснят какво е отражението върху посочените приложения, когато услугата продължава да се предоставя на ограничена скорост, прилагана след изчерпването на предоставеният на максимална скорост обем данни по договор за достъп до интернет чрез мобилна мрежа.

По отношение на специализираните услуги следва подробно, ясно и разбираемо да са посочени конкретните мерки за управление на трафика, отнасящи се до конкретната специализирана услуга. Специализираните услуги не осигуряват свързаност към интернет, поради което предоставянето на такива услуги не следва да е в ущърб на общото качество на услугите за достъп до интернет за крайните потребители. Доставчиците на услуги за достъп до интернет публикуват ясна и разбираема информация относно въздействието, което биха могли да окажат специализираните услуги, включени в абонаментния план на крайния потребител, върху услугата за достъп до интернет. В случай, че доставчиците предоставят специализирана (оптимизирана) услуга (например IPTV) в пакет с достъп до интернет, ресурсът определен за предоставянето на специализираната услуга не следва да ограничава или намалява договорените параметри на качество на услугата достъп до интернет (например скоростите на изтегляне и качване).

**Считате ли за подходящо да бъде направена единна форма за представяне на информацията, която да се ползва от всички предприятия?**

*Пример:*

В случаите, когато на абоната се предоставя пакетна услуга, включваща специализирана услуга, например IPTV, да се обясни подробно, ясно и разбираемо влиянието на едновременното ползване на специализираната услугата върху качеството на услугата за достъп до интернет. Практиката на част от доставчиците, в която се посочват параметри на специализираната услуга, като се оставя на крайния потребител чрез изчисления да достигне до изводи за влиянието на специализираната услуга върху скоростта на достъп до интернет, например, не съответства на Регламента. Не съответства на Регламента и общия израз, че „ползването на IPTV услугата върху фиксирания интернет може да затрудни достъпа на потребителя до интернет”, защото не дава информация за действителното влияние върху най-често ползваните приложения. Доставчикът на интернет следва да разясни какво е отражението на специализираните услуги върху посочените по-горе приложения.

При необходимост от блокиране на мрежови портове/IP адреси с цел осигуряване на цялост и сигурност на мрежите, доставчиците не следва да обявяват в пълни детайли предприетите от тях конкретни мерки. От друга страна, доставчиците следва да осигурят възможност на абонатите си при изрично тяхно искане да получат достатъчно информация (например за алтернативни портове), така че да имат възможност да направят необходимите потребителски настройки за дадено приложение.

В случаите, когато доставчиците прилагат допълнително временни мерки за преодоляване на предстоящо или настъпило претоварване на мрежата, както и за смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата, доставчиците уведомяват по подходящ (чрез съобщение на интернет страниците, SMS, електронна поща и др.) начин крайните потребители за периода на прилагане на тези мерки.

#### **Член 4, § 1, ал. 1, буква „г”**

В съответствие член 4, § 1, ал. 1, буква „г” договорите с крайните потребители, наред с другите условия, следва да включват ясно и разбираемо обяснение относно следните скорости:

- **за фиксирани мрежи:** минимална, обичайно налична, максимална;
- **за мобилни мрежи:** очаквана максимална скорост;
- **за фиксирани и мобилни мрежи:** рекламирана скорост.

Изискването се отнася за скоростта за изтегляне (download) и за скоростта за качване (upload). За всяка скорост се посочва съответна цифрова стойност, като мерните единици са Kbit/s или Mbit/s. КРС счита за недопустимо скоростта да се посочва в процентно

съотношение или да се изчислява от крайния потребител по предварително зададени изходни данни и условия.

КРС подчертава, че посочените скорости трябва да бъдат подробно, ясно и разбираемо обяснени и цифровите им стойности да бъдат определени от доставчиците в индивидуалните договори с крайните потребители, така че да бъдат проверени и да се използват за определяне на разминавания между действителните и договорените резултати. В случай че офертата включва ограничен обем данни, в индивидуалния договор следва да е определен размера на ограничението (в количествено измерение, напр. Mbit/s), какво означава това на практика и последиците при надвишаването му (напр. допълнителни такси, ограничения на скоростта, блокиране на целия трафик и др.).

КРС подчертава, че посочените скорости се определят за всеки вид абонатен достъп (FTTx, xDSL, CATV и LAN) и за всяка оферта.

*Пример:* Доставчик предоставя интернет чрез FTTx и xDSL абонатен достъп и предлага оферта за интернет достъп с рекламирана скорост от 50 Mbit/s. В този случай, доставчикът трябва в офертата за 50 Mbit/s да посочи съответна цифрова стойност за минималната, обичайно наличната и максималната скорост, поотделно за FTTx достъпа и за xDSL достъпа.

С оглед яснота в договорените скорости, трябва да бъдат посочени факторите извън тези по чл. 3 (в и извън контрола на доставчика), които могат да имат влияние върху скоростта.

КРС счита за необходимо при рекламиране на съответна оферта/план освен скоростта да се посочи и технологията, посредством която е възможно да се предоставя (например оферта за 20 Mbit/s – оптичен достъп/xDSL/безжичен достъп). В договора тази информация следва да бъде ограничена до конкретната приложима технология за фиксиран достъп и съответно технологии за мобилен достъп.

## **1. СКОРОСТИ ЗА УСЛУГАТА ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ, ПРЕДОСТАВЯНА ЧРЕЗ ФИКСИРАНА МРЕЖА - РЕКЛАМИРАНА, МИНИМАЛНА, ОБИЧАЙНО НАЛИЧНА, МАКСИМАЛНА**

### **Рекламирана скорост**

Рекламираната скорост е скоростта, която доставчикът на услуги за достъп до интернет използва в търговските си комуникации, включително реклама и маркетинг, във връзка с промотирането на офертите на услуги за достъп до интернет. КРС счита, че когато са налице фактори от техническо и технологично естество, влияещи на скоростта, предварително известни на доставчика, посочената рекламирана скорост (за всяка конкретна оферта) следва да е придружена с допълнителна информация (например за влиянието на дължината на линията при xDSL достъп). Допълнителната информация следва да е част от офертата/тарифния план при нейното рекламиране/предлагане и индивидуалния договор с крайния потребител. Абонатите не трябва да бъдат подвеждани, че ще получат максимална скорост, която е практически и технически недостижима в техния случай.

КРС счита, че рекламираната скорост не следва да надвишава максималната скорост определена в индивидуалния договор.

### **Минимална скорост**

Минимална скорост е най-ниската скорост, която доставчикът на услуга за достъп до интернет се задължава да доставя на крайния потребител по договор за такава услуга. Доставчикът не трябва да предоставя скорост, по-ниска от минималната, освен в случаите на прекъсване на услугата.

КРС счита, че определената от доставчика минимална скорост трябва да бъде най-малко 65% от максималната скорост за съответния абонаментен план.

Определена по този начин, минималната скорост за даден абонаментен план ще надвишава максималната скорост, посочена за друг план с по-ниска максимална скорост. Например, за абонаментен план 50 Mbit/s, минималната скорост посочена от предприятието следва да е 32 Mbit/s, като същата е по-висока от максималната за абонаментен план 30 Mbit/s. По този начин няма да има припокриване на плановете и абонатът да плаща повече, а реално да получава услуга съответстваща на план с по-ниска скорост и по-ниска цена.

#### **Обичайно налична скорост**

Обичайно налична скорост е скоростта, която крайният потребител следва да очаква да получава през по-голямата част от времето при достъпа си до услугата и има две измерения:

- цифрова стойност на скоростта;
- наличие на скоростта (в процентно изражение) през определен период от време.

Доставчикът следва да определи както обичайно наличната скорост, така и процентната стойност за нейната наличност.

КРС счита че определената от доставчика обичайно наличната скорост трябва да бъде 95% от максималната скорост, както и да е постижима (получавана от крайния потребител) в 95% от времето в рамките на едно денонощие.

Определените от КРС проценти са в съответствие с Насоките.

#### **Максимална скорост**

Максимална скорост е скоростта, която краен потребител може да очаква да получи за определен период от време (напр. най-малко веднъж дневно), в съответствие с посочената в договора такава. Ако това не е така, следва да се счита, че има несъответствие между получаваната услуга и договора.

Доставчикът на услуги за достъп до интернет не е длъжен технически да ограничава скоростта до обявената максимална скорост, т.е. предоставянето на услуга с максимална скорост по-висока от посочената в договора не представлява нарушение на Регламента .

КРС отбелязва, че посочената от доставчика максимална скорост следва да е реално достижима и валидна за конкретния тарифен план/оферта, за който е сключен индивидуалния договор, а не по принцип да отразява възможностите на мрежата или да важи за друг подобен план със същото/подобно наименование и/или с по-скъп абонамент.

Договорът на конкретния абонат трябва да включва максималната скорост само за офертата/тарифния план, избран от абоната.

## **2. СКОРОСТИ ЗА УСЛУГАТА ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ ПРЕДОСТАВЯНА ЧРЕЗ МОБИЛНА МРЕЖА – РЕКЛАМИРАНА СКОРОСТ, ОЧАКВАНА МАКСИМАЛНА СКОРОСТ**

#### **Рекламирана скорост**

За рекламираната скорост е приложима дефиницията по т.1 по-горе. Рекламираната скорост за офертите/тарифните планове за мобилна услуга за достъп до интернет следва да отразява скоростта, която доставчикът на услугата достъп до интернет реално е способен да достави до крайните потребители. Информацията, която доставчикът предоставя при рекламирането/предлагането на офертите на услуги за достъп до интернет трябва да позволява крайните потребители да направят информиран избор и да могат да оценят стойността на рекламираната скорост спрямо реалното функциониране на услугата за достъп до интернет. Също така доставчиците подробно, ясно и разбираемо трябва да посочат и факторите, които са от значение за ограничаването на скоростта, достигана от крайните потребители.

КРС счита, че очакваната максимална скорост и рекламирана скорост на предаване на данни при достъп до интернет чрез мобилна мрежа се припокриват.

### **Очаквана максимална скорост**

Очакваната максимална скорост за мобилна услуга за достъп до интернет следва да бъде определена от доставчиците така, че крайният потребител да има възможност да разбира реално постижимата максимална скорост за своя тарифен план при реални условия на потребление. Доставчиците определят очакваната максимална скорост отделно за различните мрежови технологии (4G, 3G, 2G) за всеки тарифен план. Определената очаквана максимална скорост не трябва да бъде теоретичната максимална за различните генерации мобилна мрежа - 4G, 3G, 2G.

Доставчиците е необходимо да посочат в общите условия и/или в индивидуалния договор с крайния потребител (КРС препоръчва тяхното опростяване и доставчиците да се стремят да изготвят максимално кратки индивидуални договори) максималната скорост и подробно, ясно и разбираемо факторите, които ограничават достигането на тази скорост за всяка една мрежа - 4G, 3G, 2G, (например ползвано крайно устройство, покритие в конкретното място на ползване на услугата, брой едновременно обслужвани потребители и др.)

КРС приема, че очакваната скорост на изтегляне и качване може да бъде различна в зависимост от географското местоположение. На картата на покритие на мрежата на доставчика да се посочат очаквани/измерени стойности на скоростта на мрежата по всички места с обявено покритие.

Очакваната максимална скорост не трябва да е по-ниска от рекламираната скорост за същата услуга.

В допълнение към горните скорости, може да се каже, че по отношение на мобилните мрежи Регламентът не поставя изискване за наличие на минимална скорост за услугата мобилен достъп до интернет. Това обаче не е пречка доставчиците по свое усмотрение да заложат в договорите/общите условия такъв параметър. В случай, че даден доставчик е заложил минимална скорост в договора, то тази уговорка съставлява вече договорен ангажимент и следва да има силата на закон между доставчика и неговите абонати.

### **Чл. 4, § 1, ал. 1, буква „д”**

КРС приема, че всяко краткотрайно или временно отклонение от договореното не може да се счита за несъответствие на получаваната услуга, респективно на индивидуалния договор. Същото се отнася и до краткотрайно или временно прекъсване на услугата, коригирано бързо от доставчика.

За краткотрайно отклонение КРС счита период от време до 1 ден в рамките на месеца, а за временно - период от време до 3 последователни дни в рамките на месеца.

КРС приема, че е налице неизпълнение на индивидуалния договор от страна на доставчика за всеки случай, когато обичайно наличната скорост е значително, непрекъснато или редовно по-ниска от минималната за всяка оферта, за всеки пакет и всеки вид достъп.

Средствата за правна защита в случай на неизпълнение на договорни задължения са регламентирани общо в законодателството. Доставчиците се задължават да обяснят разбираемо за потребителите, както и да включат в договорите с крайните потребители конкретни клаузи, регламентиращи последиците при неизпълнения на задълженията от страна на доставчика. КРС счита, че клаузите не следва да са общи и декларативни, а да обхващат всички задължения на доставчика, свързани с предоставяне на услуга с конкретни параметри /например скорост с конкретно цифрово изражение/ и респ. последиците от неизпълнението им. В тази връзка е важно определянето на различните скорости, съгласно изложеното по-горе, тъй като те служат за основа при определяне на неизпълнение с оглед уговорена и доставена скорост на услугата.

Примери на средства за правна защита са: намаляване на цената в зависимост от неизпълнението, възможност за предсрочно прекратяване на договора без неустойки, обезщетение за вреди, предвиждане на различни компенсаторни механизми при

неизпълнение и т.н. По отношение на фиксирания достъп до интернет, когато е налице често повтаряща се невъзможност за достигане на минималната скорост, КРС счита, че справедлив размер на неустойката е не по-малко от тройния размер на съответната част от месечната такса за периода, в който е налице отклонение от минимално договорената скорост.

При липса на сертифицирана система за измерване на качеството е допустимо и справедливо провеждането на тестове, като прилагането на неустойката/компенсация/обезщетение ще бъде ограничено само до случаи на значителни отклонения в скоростта, от които е видно, че се дължат на мрежата на интернет доставчика, а не на други причини. Добра практика в това отношение е всеки интернет доставчик да определи конкретна онлайн услуга(и) (напр. speedtest.net и speed.io, които предлагат тестове към сървъри на водещите интернет доставчици в България) и начина на провеждане на измерването (напр. конкретен сървър, по възможност в мрежата на интернет доставчика или отдалечен от минимален брой хопове), така че направеният тест да се счита за достатъчно достоверен за целите на проверка на предоставяната минимална скорост.

Включването на неустойката/компенсацията в условията в договора следва да се направи като част от общите условия за предоставяната услуга или в индивидуалния договор.

#### **Чл. 4, § 1, ал. 2**

Информацията трябва да бъде ясна, разбираема и подробна, като бъде включена както в договорите, така и да бъде публикувана, което е изрично изискване на чл. 4, § 1 от Регламента. Публикацията би следвало да се направи на интернет страниците на доставчиците. Важно е информацията да бъде точна, актуална, полезна и лесно достъпна за потребителите.

#### **Чл. 4, § 2**

КРС счита за целесъобразно, в договорите с крайните потребители, доставчиците да поставят текст указващ възможността за подаване на жалба заедно с препратка към общите условия, където подробно са описани начините за връзка с доставчика и процедурите за разглеждане на жалбата. Пак там, в общите условия, следва да са посочени и правните възможности за разрешаване на проблема, в случай че потребителят не е удовлетворен от отговора на доставчика.

Доставчиците следва да информират потребителите както в текста на договора, така и чрез публикация на своите страници в Интернет относно процедурите за разглеждане на жалби и сроковете за произнасяне. С оглед характера на услугата, добра практика е възможността за подаване на жалби по електронен път (на специален имейл или чрез форма за попълване онлайн), както и възможност за потребителя да получи справка относно движението на неговата жалба. Доставчиците са длъжни да информират потребителите за правните възможности за разрешаване на спора, в случай че потребителят не е удовлетворен от отговора на доставчика.

Добра практика би било също така информирането на потребителя чрез SMS за движението и/или резултата от жалбата му. Това би могло да става и чрез обаждане на оператора до абоната, като в този случай ще се проследи, дали жалбоподателят все още среща същия проблем с услугата или той вече е преодолян. Подобни практики вече са въведени от някои от операторите.

Силно препоръчително е също така доставчиците да избягват стандартизирани/бланкови отговори, които освен че не решават по същество проблема на клиента, също така предизвикват по-голямо недоволство и възмущение. В много случаи, разгледани от КРС, когато оплакването е за ниска скорост или често прекъсване на услугата, от страна на оператора се дава отговор, че услугата е правилно конфигурирана и качеството на сигнала е добро, респективно няма да компенсират потребителя за времето, през което няма услуга, докато в крайна сметка се окаже, че има прекъснат/амортизиран кабел в

помещение на абоната. В тези случаи проверката от техници на място в предварително уговорено и удобно за абоната време е наложителна.

#### Чл. 4, § 4

Регламентът дава възможност на КРС да определи критерии за механизма за измерване, посочен в чл. 4, § 4, който потребителят да може да използва при установяване несъответствие между получаваната и договорената услуга. Този механизъм може да се управлява от КРС или трето лице, като НРО може да определи един или повече механизми, които да се ползват от крайните потребители. Целта е потребителят да може да използва такъв механизъм за измерване, за да събере факти (резултати от измервания), с които е възможно да се установи дали характеристиките на услугата се отклоняват значително от посоченото в договора.

КРС е в процес на създаване на механизъм, чрез който да се осъществява наблюдение на качеството на услугата за достъп до интернет във фиксирано местоположение. До въвеждането на одобрен от КРС механизъм, с цел осигуряване защита на крайния потребител, измервания на скоростта или други параметри на качество на услугата, извършвани чрез свободно достъпните в интернет пространството измерители, както и измервания чрез измерител предоставен от доставчика на услугата, ще бъдат вземани под внимание като насочваща информация при разглеждане на оплаквания от крайни потребители. Свободно достъпни в интернет пространството измерители, ще се използват и от КРС при необходимост, в случай на разглеждане на жалби. Същото важи и по отношение на съществуващите онлайн приложения за измерване, предлагани от някои доставчици.

**Считате ли, че има подходящи измерители, свободно достъпни в интернет, които да се използват за измерване на скоростта, загубата на пакети, колебанието на закъснението (jitter) и двупосочното закъснение (PING), до въвеждане от КРС на посочения по-горе механизъм? Моля посочете като мотивирате предложението си.**

Съгласно Регламента, всяко разминаване между реалните показатели на услугата и показателите, посочени в договора, когато е установено с механизъм за наблюдение, сертифициран от националния регулаторен орган, следва да се смята за несъответствие на показателите за целите на определяне на средствата за правна защита, с които разполага потребителят съгласно националното право.

**За целите на определяне на средствата за правна защита, как според Вас следва да се дефинират „значително и непрекъснато” и „редовно повтарящо се” разминаване с показателите, посочени в договора (напр. дефиниране на периоди от време, честота или друго)? Моля да предложите дефиниции за посочените понятия и съответни мотиви.**

\* \* \*