

РЕШЕНИЕ № 633
от 17 декември 2015 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 ЗЕС, като проектът по т. 1 да се публикува на страницата на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/комисията) в Интернет. Съобщението за откриване на процедурата да се публикува в един национален ежедневник.

3. Определя 45-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;
- Сдружение „Българска национална асоциация активни потребители“;
- Сдружение за правна помощ на потребителите;
- „Национално сдружение за потребителска информация и съвети на гражданите“;
- Сдружение „Национална асоциация за защита на потребителите“;
- Сдружение „Федерация на потребителите в България“;
- Национално сдружение „Българска академия на потребителите“;
- Сдружение „Независим съюз на потребителите в България“.

Мотиви:

Съгласно чл. 73, ал. 1, изр. 2 от ЗЕС, КРС приема Общи изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения (ОИ). Съдържанието на ОИ е регламентирано в чл. 73, ал. 3 от ЗЕС. В т. 13 от същата норма е предвидено, че в ОИ се включват и условия за защита на интересите на потребителите на електронни съобщителни услуги.

След анализ на проблемите при упражняването на потребителските права в сектора на електронните комуникации, КРС прие, че ОИ следва да бъдат изменени и допълнени, с цел прецизиране на някои съществуващи разпоредби и осигуряване на по – високо ниво на защита на потребителите, а оттам – и на засилена конкуренция между отделните предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги на територията на Република България.

Във връзка с горното, КРС прие проект на Решение за изменение и допълнение на ОИ. С този проект също така се изпълнява и един от приоритетите на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/Комисията) за 2015 г. - „Преглед и изменение на подзаконовите нормативни документи, свързани с качеството на услугата за достъп до интернет с цел прецизиране на изискванията към предприятията и осигуряване на прозрачност и защита на крайните потребители“.

С предложената редакция на чл. 5, ал. 1 се предвиждат три алтернативни начина за представяне на годишния отчет за дейността по предоставяне на обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги. Целта на изменението е да се улеснят предприятията при подаване на годишните отчети и да се улесни комуникацията с КРС. Действащата норма на чл. 5, ал. 1 е ненужно ограничителна относно формата, в която може да бъде представен отчетът. Представянето на отчета по всеки от предвидените начини в новата редакция на нормата на

чл. 5, ал. 1 осигурява възможност на КРС за обработка на информацията за целите на събирането ѝ.

Също така, предложената редакция има за цел изрично да се уточни, че изпращането на информацията чрез електронния портал на КРС е алтернативен начин спрямо изпращането на информацията на хартиения носител и по електронната поща или изпращането ѝ на електронен носител. Част от предприятията предоставят една и съща информация едновременно чрез електронния портал на КРС и на хартиен носител. Това води до излишно натоварване както на администрацията на комисията, така и на самите предприятия.

Измененията на чл. 5, ал. 1 ще оптимизират процеса на обмен и обработка на годишните отчети.

С предложената редакция на чл. 5а, ал. 1 се предвижда срок за уведомяване на КРС за прекратяване на дейността по предоставяне на електронни съобщителни мрежи и/или услуги. Задължението за уведомяване е предвидено и в действащата редакция на нормата на чл. 5а, ал. 1, както и в чл. 76 от ЗЕС, но КРС отчита, че е необходимо да бъде указан конкретен срок, в рамките на който следва да бъде извършено уведомяването.

В практиката са установени случаи, в които дадени предприятия, вписани в регистъра по чл. 33, ал. 1, т. 1 от ЗЕС, не осъществяват дейност, но не са уведомили КРС за това обстоятелство. Тези предприятия са задължени субекти по ЗЕС и по ОИ.

Липсата на информация за прекратяване на дейността се отразява на актуалността на регистрите, администрирани от КРС, затруднява дейността на КРС и води до налагане на санкции на предприятията за неизпълнение на задължения по закон, които същите считат, че не са задължени да изпълняват поради прекратяването на дейността (например предоставяне на годишни отчети).

Предоставеният срок с чл. 5а, ал. 1 от ОИ е разумен срок, в рамките на който предприятията могат да изпълнят задължението за уведомяване и за отчетност.

На следващо място, КРС счита, че чл. 10, ал. 1 от ОИ следва да бъде изменен, като се посочи, че общите условия по чл. 10 се представят на комисията за одобряване. С предложеното изменение се отразява изменението на чл. 232, ал. 1 от ЗЕС.

С предложените редакции на чл. 38 и чл. 39 от ОИ КРС има за цел да уреди ясно задълженията на предприятията за:

1) ежегодно отчитане на качеството на услугите чрез измерване на съответните параметри съгласно приложимите стандартизационни документи; отчитането на качеството е стимул за предприятията да развиват мрежите си и да подобряват качеството на услугите, като по този начин се осигурява правото на абоната за получаване на услуга със съответното качество и се създават условия за развитие на конкуренцията на пазара на електронните съобщителни мрежи и/или услуги;

2) осигуряване на прозрачност на резултатите от измерването, с цел да бъде защитено правото на информиран избор на потребителите; прозрачност следва да се осигури чрез публикуване на информацията на интернет страницата на предприятието или чрез представянето ѝ на видно място в търговските обекти, където потребителите сключват договори за ползване на услугите на съответното предприятие;

3) публикуване на информацията за резултатите от измерването за последните 3 години, с цел осигуряване на прозрачност и сравнимост;

4) представяне на КРС на информацията за резултатите от измерването и отчетност за изпълнение на задължението за публикуването ѝ.

Изменението на нормата на чл. 38 ще доведе до подобряване на информираността на крайните потребители, които ще могат да избират своите доставчици на услуги, след като са сравнили постигнатото от тях качество. Това ще е възможно чрез сравнение на няколко параметри, изчислявани по стандартизирана методология.

Във връзка с измененията на чл. 38 и 39, се изменя и Приложение № 5 от ОИ. С изменението таблиците с параметрите за качество на услугите са разграничени по услуги. Услугата „достъп до интернет“ е отделена от гласовата телефонна услуга и от мобилната гласова услуга и са разграничени административни и технически параметри за качеството на услугата „достъп до интернет“. Техническите параметри са сведени до необходимия минимум за предоставяне на качествена услуга, като е отчетена и възможността за контрол на параметрите на качеството. За всички предприятия са задължителни параметрите за скорост в двете посоки, както и закъснението при предаване на данни (еднопосочно) - PING. Параметрите джитер и загуба на пакети са опционални и са валидни за измерване от предприятията, които имат системи за измерване на тези параметри.

С измененията на приложението се осигурява възможност на всяко предприятие да изпълни задълженията си по чл. 38 и чл. 39 от ОИ. Очакваният резултат е представяне на максимално достоверна информация относно качеството на услугите.

КРС счита, че чл. 40, ал. 1 от ОИ следва да бъде изменен. Необходимо е да бъдат включени разпоредби, уреждащи допълнителни изисквания по отношение на реда за публикуване на определена информация (информация по чл. 40, ал. 4 и чл. 45, ал. 6 от ОИ, както и информация за електронните карти на постигнатото покритие). Посочените 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 счита, че чл. 40, ал. 2, 3 и 4, чл. 41, ал. 2, чл. 42, ал. 2 и 3, чл. 43, ал. 4, чл. 45, ал. 2 и 4 от действащите ОИ следва да бъдат изменени съгласно представения проект на решение. Предложените изменения са мотивирани с необходимостта от прецизиране на текстовете на действащите разпоредби, с оглед по – голяма яснота и ефективно правоприлагане.

Измененията на чл. 40, ал. 2 и 3 са продиктувани от въведените изисквания за публикуване на нова електронна препратка по чл. 40, ал. 1, т. 2.

Изменението на чл. 40, ал. 4 се изразява в премахване на препращането към ал. 1. Това изменение отразява измененията в чл. 40, ал. 1 и не се отразява на яснотата относно това кои общи условия се визират в чл. 40, ал. 4.

С въведеното изискване на чл. 40, ал. 1, т. 1 са предвидени гаранции за осигуряване на лесен достъп на информацията по чл. 40, ал. 4, поради което повторението на това изискване е излишно и в чл. 40, ал. 4 „леснодостъпни“ се заменя с „достъпни“.

Изменението на чл. 41, ал. 2 е редакционно.

Измененията на чл. 42, ал. 2 и 3 са редакционни, като с тях не се въвеждат нови задължения за предприятията. Целта на разпоредбата на чл. 42, ал. 2 е на абонатите да бъдат предоставяни еднообразни екземпляри от сключените индивидуални договори на хартиен носител. Тези екземпляри като съдържание следва напълно да съответстват на екземплярите, с които разполага предприятието (да съдържат всички реквизити на договора). Целта на разпоредбата е абонатът да разполага с договора в цялост.

Изменението на чл. 42, ал. 3 не изменя значението на действащата редакция на разпоредбата. За да бъде осигурена възможност на потребителя да се запознае със съдържанието на индивидуалния договор, проектът на договора следва да бъде предоставен на потребителя в цялост. Причина за изменението са опити за различно тълкуване на сегашната редакция на разпоредбата. С извършването на редакционното изменение КРС приема, че всякакви опити за заобикаляне на задължението за осигуряване на правото на информиран избор на потребителя ще бъдат ограничени и ще бъде осигурена съответната защита на потребителя в преддоговорните му отношения с предприятието.

Изменението на чл. 43, ал. 4 се въвежда, за да се избегне необходимостта за извеждане чрез систематическо тълкуване на изискването за изписване на съответните клаузи с шрифт с размер не по – малък от 12 пункта (точки). С това изменение не се въвежда ново правило за поведение.

С изменението на чл. 45, ал. 2 се прецизира сегашната редакция на разпоредбата, като смисълът ѝ не се изменя.

Изменението на чл. 45, ал. 4 също е изцяло редакционно.

КРС счита, че сегашната ал. 5 на чл. 45 следва да стане ал. 6, като това изменение се налага поради въвеждането на ново правило в чл. 45, ал. 5.

КРС счита, че е необходимо в ОИ да се съдържат изрични правила, по силата на които индивидуалният договор, сключен при промоционални условия, да съдържа срока на промоцията, условията на промоцията и дължимата месечна такса през срока на промоцията. Целта на въведеното изискване с новата ал. 5 на чл. 45 е осигуряване на правото на информиран избор на потребителите относно условията за ползване на услуги при промоционални условия. КРС е отчела, че към настоящия момент не е осигурена достатъчно прозрачност при ползването на услуги при промоционални условия. С предложената нова разпоредба на чл. 45, ал. 4 от проекта ще бъде осигурена прозрачност на съответните договорни клаузи, касаещи промоционалните условия.

С изменението на чл. 47 се прецизира смисълът на посочената разпоредба, с цел засилване на потребителската защита. Чл. 230, ал. 2 от ЗЕС не посочва за кои промени в общите условия трябва да бъдат уведомени абонатите. Това обстоятелство, заедно с посоченото в разпоредбата задължение за уведомяване на абонатите „по подходящ начин“, създава предпоставки за двойко тълкуване на нормата в случаите, когато не се засягат

ползваните от абоната услуги – например промяната в идентификационните данни на предприятието, които са задължителен реквизит на общите условия. Абонатите следва да се уведомяват за всяко изменение на общите условия и подходящият начин за уведомяването на абонатите следва да се отнася до всеки случай на изменение на общите условия. Известието не е пряко свързано с правото на абоната да прекрати договора. За да са налице предпоставките за прекратяване на индивидуалния договор, следва да е налице хипотезата, предвидена в чл. 230, ал. 3 от ЗЕС.

С чл. 48 се изменя съдържанието на предизвестieto по чл. 47. За случаите на изменения на общите условия е предвидено, че предприятията следва да известяват абонатите за обстоятелството, че предстоят такива изменения и за начина, по който абонатите могат да се информират за предстоящите изменения. С това изменение на нормата отпада задължението за предоставяне на подробна информация за предстоящите изменения на общите условия и, по – конкретно, за посочване в детайли в какво се изразява изменението.

Измененията са въведени с цел улесняване на предприятията и няма да се отразят върху защитата на правата на крайните потребители.

Различен режим за предизвестяване се предвижда при изменение на индивидуалния договор. КРС счита, че в тези хипотези не следва да се променя действащият режим, който изисква при изменение на индивидуалния договор абонатите да бъдат уведомявани в детайли в какво се изразява изменението.

Във връзка с измененията на чл. 48, т. 1 и т. 2, са извършени редакционни изменения и на т. 3 и т. 4 от същия член.

С проекта се създава нов чл. 48а, в който е регламентиран редът за уведомяване на потребителите на предплатени мобилни телефонни услуги при изменение на договора.

При изменение на договора за предплатени мобилни телефонни услуги абонатите трябва да бъдат надлежно уведомявани, за да се осигури тяхното право на информиран избор. Същевременно, предплатените услуги се отличават с особености, поради което се налага отделна регламентация на съдържанието на предизвестieto за изменение на първоначално договорените условия. Така например, правото на абоната на предплатени услуги за прекратяване на договора не е ограничено във времето и при това прекратяване не се начисляват неустойки. В тази връзка, абонатът на предплатени услуги не следва да бъде уведомяван за правото да прекрати договора без санкции в съответен срок.

При известяване по реда на чл. 48 и чл. 48а с кратко текстово съобщение за предстоящите изменения предприятията следва да гарантират, че съобщението може да бъде съхранено на телефонния апарат на абоната. Това изискване е въведено, за да се избегне практика в тези случаи да се изпращат съобщения, които се визуализират на екрана на апарата на абоната, но след това не се съхраняват в апарата. Абонатът разполага с период от време, в който, като страна по договора, може да извърши преценка относно предстоящите изменения и следва във всеки един момент да разполага с възможността да прочете отново изпратеното съобщение.

С проекта се създава нов чл. 49а, в който е регламентирано правото на абоната на мобилна телефонна услуга да поиска от предприятието да деактивира достъпа му до услугата „мобилен пренос на данни“. В допълнение, с цитираната разпоредба се регламентирант:

- формата, в която трябва да бъде подадено искането, както и
- хипотези, при наличието на които правото на отказ не може да бъде упражнено.

КРС счита че с предложената разпоредба ще се създадат условия за абоната да направи свободен избор, в зависимост от потребностите му. Също така, ще се препятства възможността за таксуване на услуги, които изрично са отказани от него.

На следващо място, целта на новия чл. 51 е да бъдат създадени електронни карти на покритието на мрежите на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги чрез мобилни мрежи. Тези карти следва да бъдат създавани по общи правила, за да позволяват сравнимост на информацията. Предложената нова разпоредба е необходима с оглед Решение № 7746/25.06.2015 г. на Върховния административен съд, окончателно потвърдило отмяната на Решение № 512/07.08.2014 г., с което КРС наложи на Българска телекомуникационна компания” ЕАД (БТК), „Мобилтел” ЕАД (Мобилтел) и „Теленор България” ЕАД (Теленор) посоченото задължение. Част от правилата, предвидени в Решение № 512/07.08.2014 г. са доразвити, както са включени изисквания за публикуване и по отношение на покритието на мрежите от четвърто поколение. Определените различни стойности по отношение на грацията на покритието отчитат спецификите на отделните мрежови технологии. Стойностите са определени с оглед поставяне на определени равнопоставени

изисквания по отношение на постигнато покритие от предприятията и с цел гарантиране на определено качество на предоставяните услуги на крайните потребители.

С оглед въвеждането на новата разпоредба на чл. 51, се въвежда и ново Приложение № 7.

Референтните стойности, посочени в Приложение № 7 са определени на база действащите стандартизационните документи, проучения международен опит на европейските регулатори (относно прилаганите практики по отношение на защита на потребителите и гарантиране и на определено качество на предоставяните услуги от мобилните наземни мрежи), както и практиката от извършваните планови измервания по жалби на потребители, извършени през последните години от КРС.

Така направеното предложение е в изпълнение на принципа на равнопоставеност при третиране на предприятията, залегнал като основно ръководно начало в чл. 4, ал. 1, т. 2, б. „в“, във връзка с чл. 5 от ЗЕС. Предложеното допълнение цели насърчаване на конкуренцията по отношение на покритието между предприятията, предоставящи мобилни услуги.

Допълнението е пряко насочено и към защита интересите на крайните потребители, предвид факта, че правото на информираност на последните (в случая за степента на покритие на мобилните мрежи) е съществен елемент от тяхната защита.

Новият чл. 51 ще гарантира възможността потребителите на мобилни услуги да правят информиран избор на доставчик, като сравняват постигнатото покритие на мрежите на отделните предприятия, предоставящи мобилни услуги. Задължението цели също така насърчаване на конкуренцията по отношение на покритието между предприятията, предоставящи мобилни услуги.

В Приложение № 3 се актуализират приложимите стандарти. В Приложение № 4 се правят изменения във формата за уведомления с цел улесняване на попълването им.

С проекта се създава нов чл. 52, в който е регламентиран редът за получаване от абонатите на документите по чл. 260, ал. 2 и чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС.

С въвеждането на нов чл. 52 ще се обезпечи правото на абонатите да получават своевременно и в предпочитаната от тях форма информация за дължимите суми за ползваните услуги през съответния отчетен период.

С проекта се създава нов чл. 53, в който е регламентирано задължение за предприятията да осигуряват възможност за незабавно прекратяване на изградената телефонна връзка. Целта на посочената разпоредба е да бъдат ограничени възможностите за телефонни измами и злоупотреби с номера.

На КРС няма да бъдат необходими финансови и други средства за прилагането на новата уредба. Новата уредба няма да се отрази на бюджета на КРС и на държавния бюджет.

Новата уредба не е свързана с необходимост от значителни и неоправдани финансови разходи и други средства за предприятията. Същата е свързана с изискване за минимална реорганизация на дейността на предприятията.

Приетите Общи изисквания са в съответствие с правото на Европейския съюз:

Съгласно чл. 3 от Директива 2002/20/ЕО относно разрешението на електронните съобщителни мрежи и услуги, общото разрешение за предоставяне на електронни съобщителни мрежи или услуги и правата за използване на радиочестоти и правата за използване на номера могат да се обвързват единствено с условията, изброени съответно в Приложението към директивата. Такива условия са обективно обосновани, във връзка със съответната мрежа или услуга, недискриминационни, пропорционални и прозрачни. Съгласно т. А.8 от Приложението към Директива 2002/20/ЕО, част от изискванията могат да включват правила за защита на потребителите, специфични за отрасъла на електронните комуникации, включително условия в съответствие с Директива 2002/22/ЕО („Директива за универсалната услуга“). Настоящите изменения на ОИ са именно специфични за сектора и са в съответствие с Директивата за универсалната услуга.

Проектът на решение за изменение на ОИ е съобразен с Директива за универсалната услуга, която е въведена с разпоредбите на Закона за електронните съобщения, която допуска налагането на по-строги задължения от предвидените (чл. 1(4)). Предвидените изменения в ОИ съответстват на чл. 20-22 от Директива 2002/22/ЕО, които определят съдържанието на договорите, мерките за прозрачност и качеството на електронни съобщителни услуги и свързаните с това правомощия на националните регулаторни органи.

Измененията на ОИ са в съответствие с чл. 11 от Директива 2002/20/ЕО относно разрешението на електронните съобщителни мрежи и услуги („Директива за разрешение“), съгласно който националните регулаторни органи могат да изискват от предприятията

информацията, която е необходима за ясно определени статистически цели и анализ на пазара.

Проектът отчита, че разпоредбите на Регламент (ЕС) № 2015/2120 от 25 ноември 2015 година 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, имат пряко приложение.

ПРЕДСЕДАТЕЛ:

(д-р Веселин Божков)

ЗА ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:

(Цветелина Севлиевска)