

ТАБЛИЦА

с постъпилите в КРС становища в рамките на процедурата за обществено обсъждане, открита с Решение № 405/31.10.2019 г. на КРС

№	ЗАИНТЕР Е- СОВАНО ЛИЦЕ	СТАНОВИЩЕ	СТАТУС	МОТИВИ
ОБЩИ БЕЛЕЖКИ ПО ПРОЕКТА НА РЕШЕНИЕ				
1.	„Българска телекомуникационна компания“ ЕАД (БТК)	БТК напълно споделя позицията на КРС за предприемане на действия в посока облекчаване на процеса по администриране и изпълнение на договорните отношения между доставчиците на електронни съобщителни услуги и техните крайни потребители. На мнение сме, че изразената в мотивите към решение № 405 от 31.10.2019 г. цел за необходимостта от отчитане на Регламент № (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и Съвета относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяната на Директива 95/46/ЕО (Регламента) в пълна степен е отразена в Проекта. На следващо място предложените от КРС промени имат потенциала да разширят постигнатата до момента дигитализация в отношенията между предприятията и крайните потребители на електронни съобщителни услуги. Последните отразяват тенденциите и развитието на законодателството в посока гарантиране на сигурността в обществените отношения, базирани на цифрови технологии.	Приема се	По мотиви, изложени от КРС в решение № 405/31.10.2019 г.

		В заключение можем единствено да заявим, че напълно подкрепяме предложените на обществено обсъждане текстове на Проекта. Считаме, че последните споделят не само необходимостта от съблюдаване на Регламента в цялост, но и целите на стратегията на ЕС за Цифров единен пазар за „максимизиране на потенциала за растеж на цифровата икономика" чрез разширяване на възможностите за комуникацията и изпълняване на договорните отношения, именно в телекомуникационния сектор, като пример за останалите сектори.		
2.	„А1 България“ ЕАД	Като предприятие по смисъла на чл. 73, ал. 1 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС), което следва да спазва Общите изисквания, бихме искали да изразим подкрепата си по отношение на предложените промени, тъй като те отчитат и допринасят за развитието на дигитализацията на пазара на електронни съобщителни услуги чрез насърчаване на възможността за електронен обмен на документите по чл. 260, ал. 2 и чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС, като същевременно осигуряват и по-високо ниво на защита на личните данни на потребителите. Отделно от това с предложените изменения в ОИ се защитават интересите и правата на потребителите, като по отношение на тях се създават ясни и прозрачни правила при сключване на договор за електронно съобщителни услуги, при таксуване на тези услуги, вкл. и при заявяване на достъп до документите, в които са таксувани съответните услуги.	Приема се	По мотиви, изложени от КРС в решение № 405/31.10.2019 г.
3.	Българска национална асоциация „Активни потребители“	Приветстваме усилията на Комисията за регулиране на съобщенията за по-добра регулация и усъвършенстване на обществените отношения, свързани с предоставяне на обществени електронни услуги, включително чрез изменение на Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения.	Приема се	По мотиви, изложени от КРС в решение № 405/31.10.2019 г.

КОНКРЕТНИ БЕЛЕЖКИ ПО ПРОЕКТА НА РЕШЕНИЕ

1.	„А1 България“ ЕАД	По § 1 от Проекта на решение, относно създадената нова ал. 4 към чл. 42: <i>„(4) Разпоредбите на ал. 1, ал. 2 и ал. 3 не се прилагат за договори, сключвани с абонатите, извън търговския обект или от разстояние.“</i> А1 изразява своето съгласие с предложеното изменение, както и с мотивите изложени от КРС. Считаме, че с посочената разпоредба се избягва евентуалното неправилно тълкуване, че при договори за електронни съобщителни услуги, сключвани извън търговски обект или от разстояние по смисъла на Закона за защита на потребителите (ЗЗП), следва задължително да се прилагат разпоредбите на чл. 42, ал. 1, 2 и 3 от ОИ, които са в дисбаланс с разпоредбите на ЗЗП, който е акт с по-висок ранг и се прилага по отношение договорите извън търговски обекти и от разстояние. С новата ал. 4 на чл. 42 от ОИ ясно и недвусмислено се прецизира, че описаните условия и ред в чл. 42, ал. 1, ал. 2 и ал. 3 се прилагат при сключване на договори за електронни съобщителни услуги в търговските обекти на предприятия, предоставящи електронно съобщителни услуги и/или стоки, в обекти на техни търговски представители или дистрибутори, като от приложното им поле се изключват договорите за електронни съобщителни услуги, сключени от абонати извън търговския обект или от разстояние (т. напр. по телефон, онлайн продажби, мобилно приложение и др.). В случая под „абонат“ следва да се има предвид разпоредбата на § 1, т. 1 от Допълнителните разпоредби на ЗЕС - „Абонат“ е всяко физическо или юридическо лице, което е страна по договор с предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги“.	Приема се	По мотиви, изложени от КРС в решение № 405/31.10.2019 г.
----	-------------------------	--	-----------	--

		Следователно разпоредбите на ал. 1, ал. 2 и ал. 3 на чл. 42 от ОИ ще се прилагат по отношение на договорите, сключвани от абонати (както физически, така и юридически лица) в търговски обект на оператора или неговите представители и дистрибутори, и не следва да се прилагат спрямо договори, сключвани от абонати (физически или юридически лица) извън търговски обект или от разстояние. Гореописаното е в съответствие със законовата рамка, тъй като ОИ са подзаконов нормативен акт и не следва да противоречат на правила с по-голям ранг, каквито са тези в ЗЗП. Видно от разпоредбите на ЗЗП при този тип продажби не се изисква задължително договор в писмена форма в два еднообразни екземпляра (чл. 42, ал. 1 от ОИ), което тълкувано съвместно с чл. 42, ал. 2, изр. 1 от ОИ – „Екземплярите по ал. 1 се подписват от представител на предприятието и от абоната“, би означавало че по отношение на договорите за електронни съобщителни услуги е уреден специален ред за сключването им (два еднообразни екземпляра, подписани от всяка от страните), без оглед начина на сключването им - в търговски обект, извън търговски обект, от разстояние - чрез телефон, чрез сайт, чрез мобилно приложение или др. Изискването двата екземпляра да са подписани т.е да се изисква подпис от всяка една от страните, би означавало, че дори договорите да се сключват по реда на ЗЗП - сайт, онлайн, по телефон, и са в електронна форма, която е приравнена на писмена, то трябва да имат електронен подпис по смисъла на ЗЕДЕУУ /чл. 13/. В тази връзка считаме, че изискването за подписи от двете страни върху два еднообразни екземпляра от договора, противоречи на разпоредбите на ЗЗП. Т. напр. при продажба по телефона чл. 49, ал. 7 и чл. 54а от ЗЗП не се изисква подпис, а писмено потвърждение на договора, за да се счита той валиден и действащ.		
2.	„А1	По § 2 от Проекта от решението, с който се изменя чл.	Приема се	По мотиви, изложени от КРС в решение №

България“ ЕАД	52 на ОИ: Дружеството изразява своето съгласие и по отношение направените промени в чл. 52 от ОИ. Напълно сме съгласни с мотивите на КРС, касаещи рисковете във връзка с процеса и обмена на лични данни при доставката на фактури и сметки на хартиен носител, особено когато самият абонат не е заявил подобен достъп. В тези случаи, считаме че съгласно предвиденото в ал. 3 от чл. 52 от ОИ чрез „осигуряването на електронен достъп до документите по чл. 260, ал. 2 и чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС поред и условия, публикувани на интернет страниците на предприятията“, ще се позволи на абонатите да имат не само бърз и лесен достъп до тези документи, какъвто безспорно е електронния достъп (е-мейл, мобилно приложение, профил в интернет сайт, онлайн достъп на определен интернет адрес и др.), но и обменяните данни ще са със значително по-висока степен на защитеност и сигурност. В допълнение ще е налице и пълна прозрачност за абонатите по отношение каналите и начините, по които могат да заявят своя електронен достъп и да се регистрират, тъй като ще бъдат създадени „Ред и условия“ т.е правила, които ще се публикуват на интернет страниците на предприятията. В случая подкрепяме разбирането на Комисията, че в тези правила предприятията ще опишат каналите за електронен достъп, както и стъпките, които следва да извърши абонатът, за да направи сам своята регистрация (чрез потребителско име и парола, или по др. начин), за да получи достъп до фактурите и детайлизираните сметки към тях. Отделно от това, се запазва правото абонатът във всеки един момент да заяви друг начин на получаване на своите фактури и сметки, включително на хартиен носител или др. С оглед на гореизложеното считаме, че с предложените промени се създават ясни, достъпни и прозрачни правила,	405/31.10.2019 г.
------------------	---	-------------------

		чрез които абонатите ще получат достъп и информация до своите фактури и сметки, като по този начин се постига дигитализация на процесите, с висока степен на защита на личните данни на абонатите и на техните интереси в цялост.		
3.	„А1 България“ ЕАД	По отношение на останалите промени в §3, §4, §5 и §6 от Проекта на решение: Изразяваме своето съгласие и подкрепа, като считаме, че изложените мотиви на КРС в Проекта на решение са правилни, релевантни и отчитащи в най-голяма степен интересите на потребителите и защитата на личните им данни. Отделно от това са отчетени и интересите на предприятията, тъй като им е предоставен достатъчен срок, в който те да извършат и въведат предвидените промени в системите и организацията си на работа, както и да уведомят за тези промени съответната категория абонати	Приема се	По мотиви, изложени от КРС в решение № 405/31.10.2019 г.
4.	Българска национална асоциация „Активни потребители“	<i>„В Чл. 42 се правят следните изменения и допълнения:</i> <i>Ал. 2 се изменя така:</i> <i>„При сключване на индивидуалния договор в търговски обекти на предприятията или в обекти на техни търговски представители или дистрибутори, екземплярите по ал. 1 се подписват от представител на предприятието и от абоната. Предприятията предоставят на абоната еднообразен екземпляр от сключения индивидуален договор на хартиен или друг траен носител. При поискване от абоната, предприятията са задължени да му предоставят екземпляр от сключения договор на хартиен носител.“</i> Мотиви: Считаме, че както и при сега действащата уредба, а и във връзка с предложението на КРС за изменение и допълнение на чл. 42 от Общите изисквания, не ще се преодолеят съществуващите проблеми и противоречия между оператори и потребители. Нашите опасения са, че действащите неизчерпателни и неясни	Приема се частично	По отношение на предложението за изменение на чл. 42, ал. 2, изр. 1 от Общите изисквания: КРС приема предложението, като чл. 42, ал. 2, изр. 1 от Общите изисквания приема следната редакция: <i>„При сключване на индивидуалния договор в търговски обекти на предприятията или в обекти на техни търговски представители или дистрибутори, екземплярите по ал. 1 се подписват от представител на предприятието и от абоната.“</i> По този начин ще се формулира изрично приложното поле на текста на чл. 42 от Общите изисквания, а именно, че разпоредбата ще се прилага само за договори, сключвани в търговски обекти. По отношение на предложението за изменение на чл. 42, ал. 2, изр. 3 от Общите изисквания: КРС не приема предложението чл. 42, ал. 2, изр. 3 от Общите изисквания да придобие следната редакция: <i>При поискване от абоната, предприятията са задължени да му предоставят екземпляр от сключения</i>

	разпоредби в Общите изисквания относно материята на процедурата на сключване на т.н. индивидуални договори, не са в съответствие с изискването в чл. 229, ал. 2 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС), съгласно което условията относно задължителното минимално съдържание на договорите следва да бъдат съставени ясно, изчерпателно и в леснодостъпна за абонатите форма. Във връзка с реалното прилагане на това изискване на закона, в офисите на БНААП постъпват много често оплаквания от действията на телекомите. Потребителите твърдят, че в офисите на А1, на Виваком и на Теленор са поставяни в положение да подписват договорите и приложенията за ползване на електронни съобщителни услуги, преди фактически да са успели и да им е предоставена реална възможност задълбочено и спокойно да се запознаят с условията на проекта на договор и приложенията. Служителите на трите оператора не допускат проект на договор (все още неподписан от страните) да се изнася извън офиса, за да може съответният потребител и бъдещ клиент на оператора, да се запознае необезпокоявано със сложния текст, евентуално да потърси адвокатска или друга специализирана помощ, за да се ориентира в множеството разпоредби, сложното описание на услугите, няколкото приложения към основния договор и т.н. Напротив, потребителят е съветван веднага, след обяснението на служителя, да подпише с дигитална писалка договора, след което същият се разпечатва и вече подписан и подпечатан се получава от потребителя, за да се запознае с него където пожелае. Има единични случаи, при по-категорично настояване от страна на потребителя, проектът на договор/приложенията да се предоставят на потребителя на хартиен носител, но при изричната уговорка и под строгия надзор на служителя да се преглеждат в офиса, на крак, без възможност за спокойно и удобно място за	<i>договор на хартиен носител.</i> Така формулирано, предложението на Българска национална асоциация „Активни потребители“ въвежда задължение за предприятието да предоставя на потребителя копие от договора във всеки един момент след сключването му. Въвеждането на подобно задължение се явява непропорционално и не е въведено в други обществени сектори, касаещи потребителската защита (Закон за защита на потребителите, Закон за потребителския кредит и др.). Проектът гарантира в достатъчна степен правото на абоната да получи екземпляр от договора при сключването му. Отделно, към настоящия момент предприятията са осигурили възможност на абонатите да заявяват предоставяне на копие от договора след сключването му, т. е. налице е саморегулация по този въпрос.
--	---	--

		прочитане и осмисляне на текста. Предвид описаната по-горе ситуация, потребителите предпочитат да подпишат почти веднага договора, обикновено с дигитална писалка, ведно с декларации и приложения, без фактически да са се запознали задълбочено със съдържанието, което обикновено има неочаквано неблагоприятни последици за абоната. Във връзка с това БНААП подаде сигнал до Комисия за защита на потребителите с вх. № 4-03-8365/08.11.2019 г., в който твърдим, че телекомуникационните оператори: „А1 България“ ЕАД, Виваком („Българска телекомуникационна компания“ ЕАД) и Теленор България ЕАД прилагат идентична търговска практика, свързано с процедурата на сключване на договорите, която по своя характер може да се квалифицира като нелоялна търговска практика. Считаме, че при по-ясно разписани правила и при стриктно прилагане на законовите разпоредби, чрез реално предоставяне на достъп в разумен срок за запознаване с проектодоговорите, ще се ограничат възможностите за злоупотреба с правото от страна на операторите. Ето защо сме предложили по-горе конкретната редакция на чл. 42, ал. 2 и ал. 3 от Общите изисквания. Наред с така посочените аргументи, бихме добавили и това, че т.н. индивидуални договори са всъщност типови договори, предварително подготвени от операторите/търговци, с малки различия относно данните за страната/потребителя и конкретния пакет от услуги. В този смисъл, проектите на тези договори задължително следва да са леснодостъпни за потребителя. Например, на сайта на съответния оператор, когато потребителят се запознава с конкретната оферта/пакета от услуги, да има линк към съдържанието на проектодоговора, за да може още предварително потребителят да се ориентира в обхвата на услугите, условията на ползването им, сроковете,		
--	--	--	--	--

		евентуални неустойки при предсрочно прекратяване, възможности за активиране или деактивиране на услуги и екстри и т.н.		
5.	Българска национална асоциация „Активни потребители“	<i>Ал. 3 се изменя така:</i> <i>„Преди подписване на индивидуалния договор по ал. 2 предприятията са задължени да предоставят на потребителя проекта на договора на хартиен носител за запознаване със съдържанието му в разумен срок.“</i> Мотиви: Съгласно мотивите, изложени от Българската национална асоциация „Активни потребители“, в т. 4 от таблицата. В допълнение националната асоциация „Активни потребители“ посочва следното: Сега действащият текст на чл. 42, ал. 3 от Общите изисквания очевидно е много общо формулиран, не е ясно в какъв вид на потребителя се представя проекта на договора за запознаване, съществуват ли реални възможности потребителят обстойно и спокойно да се запознае с проекта на договора и т.н. В резултат се стига до вече описаните по-горе търговски практики (в т. 4 от таблицата), които са изцяло в ущърб на потребителя и които не му дават възможност за информиран избор при вземане на решението за сключване или не на договор с оператора.	Не се приема	По отношение на предложението за изменение на чл. 42, ал. 3 от Общите изисквания: Предложението касае изменението на разпоредба от Общите изисквания, която не е подложена на обществено обсъждане съгласно решение № 405/31.10.2019 г. на КРС. С оглед на това, текстът не може да бъде приет/отхвърлен на формално основание, тъй като ще бъде нарушено процедурното изискване за провеждане на обществено обсъждане, регламентирано в чл. 36, ал. 1 от ЗЕС. КРС може да обсъди предложението на БНА „АП“ след влизане в сила на измененията на Закона за електронните съобщения, транспониращи Европейския кодекс за електронни съобщения, които ще наложат и промени в Общите изисквания.
6.	Българска национална асоциация „Активни потребители“	<i>Създава се нова ал. 4 със следното съдържание:</i> <i>„За договорите, сключвани с абонатите извън търговския обект или от разстояние е приложим редът съгласно чл. 48 – чл. 54а от Закона за защита на потребителите.“</i> Предложената от нас формулировка на новата ал. 4 в чл. 42 от Общите изисквания е в съответствие с изложените от КРС аргументи в Мотивите към проекта и е продиктувана от необходимостта за по-голяма яснота и прецизност на текста. Считаме, че така ще се избегнат евентуални	Приема се	КРС подкрепя направеното предложение. В Проекта е необходимо да бъде уточнено ясно приложното поле на чл. 42 от Общите изисквания (за кои договори ще се прилагат изискванията на разпоредбата).

		недоразумения и за всички участници в процеса ще има по-голяма яснота относно прилагането на разпоредбите на Закона за защита на потребителите при договори, сключвани с абонатите извън търговския обект или от разстояние.		
7.	Българска национална асоциация „Активни потребители“	Текстовете в останалата част от проекта приемаме без забележки.	Приема се	По мотиви, изложени от КРС в решение № 405/31.10.2019 г.