

РЕШЕНИЕ № 322
от 15 юни 2017 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 30-дневен срок, считано от датата 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 откриването 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“;
- Сдружение „Национална лига – потребители на услуги“;
- Сдружение „Потребителски център за информация и изследвания“;
- Сдружение „Асоциация „Помощ за потребителя““;
- Сдружение „Регионален съюз на потребителите-98“.

Мотиви:

На основание 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 проблеми 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.

Предложените изменения на чл. 5, ал. 1 са редакционни и не въвеждат нови задължения за предприятията, уведомили комисията за намеренията си да осъществяват обществени електронни съобщения. С измененията се прецизират съответните разпоредби и отчетът, който се предоставя ежегодно от предприятията, се дефинира като „годишен“.

С новата ал. 5 на чл. 5 изрично се урежда задължение за предоставянето на годишен отчет дори в случаите, когато през предходната година не е осъществявана дейност от съответното предприятие. Отчетите следва да се предоставят на КРС, във връзка с анализа на пазара на обществените електронни съобщителни услуги. Включването на изричното правило в чл. 5, ал. 5 се налага поради обстоятелството, че множество предприятия не подават отчети, считайки че не са задължени да го правят, защото не са осъществявали дейност. В ОИ задължението за предоставянето на отчети не е обвързано с осъществяването на дейност. Задължени субекти са всички предприятия, уведомили комисията за намеренията си да осъществяват дейност.

На следващо място, измененията на чл. 15 произтичат от изменения на чл. 280 от ЗЕС. Ал. 4 и 5 на чл. 15 се отменят, тъй като съответните задължения произтичат директно от ЗЕС (чл. 280, ал. 4 и 5 от ЗЕС) и естеството им е такова, че не се налага включването им в ОИ.

С измененията на чл. 24 от ОИ се отразяват законодателни изменения на нормативните актове, посочени в съответния член.

С изменението на чл. 43, ал. 2 от ОИ се урежда изключение от приложението на задълженията за посочването на точна дата на влизането в сила и на точна дата на изтичането на срока на договора в случаите на преносимост на номера. С въвеждането на съответното изключение се отчита, че преносимостта на номерата е двустранен процес и към датата на сключването на договора приемащият доставчик няма как да определи съответните дати.

С цел осигуряването на правото на информиран избор на потребителите, в чл. 43, ал. 2 е включено задължение при преносимост на номера в договора да се посочва, че същият влиза в сила от датата на успешната реализация на преносимостта. Съответното правило е в съответствие с приетите от КРС функционални спецификации за преносимост на номера, в които е уредено, че договорът влиза в сила в деня на успешното пренасяне на номера в мрежата на приемащия доставчик.

Изменението на чл. 43, ал. 4 е редакционно.

Изменението на чл. 47, ал. 2 цели да се предотврати практика при изменение на общите условия и/или индивидуалния договор да се изпращат кратки текстови съобщения, които се визуализират на екрана на апарата на абоната, но след това не се съхраняват. Абонатът разполага с период от време, в който като страна по договора може да прецени предстоящите изменения и поради тази причина абонатът следва във всеки един момент да разполага с възможността да прочете отново изпратеното съобщение. Доколкото съответното правило (за изпращането на съобщение, което да може да бъде съхранено на телефонния апарат на абоната) е включено в чл. 47, ал. 1, т. 3 от ОИ, следва да се приеме, че с изменението на чл. 47, ал. 2 от ОИ не се въвежда ново задължение за предприятията и това изменение е редакционно.

С другото изменение на чл. 47, ал. 2 от ОИ се въвежда изключение от правилото за уведомяване с кратко текстово съобщение при изменение на общите условия и/или индивидуалния договор за мобилна телефонна услуга. Такова изключение може да се прилага единствено тогава, когато мобилната телефонна услуга на абоната не включва възможност за получаване на кратки текстови съобщения. Уредено е, че в тези случаи абонатът следва да бъде уведомен за съответните изменения по някой от другите начини, предвидени в чл. 47, ал. 1 от ОИ, тъй като известяването му чрез кратко текстово съобщение е обективно невъзможно.

Посочените мотиви са в основата на изменението и на чл. 48а, ал. 1.

С новия чл. 48б се предвижда редът за уведомяване на абоната при отпадането на телевизионна програма от списъка по чл. 231, ал. 1 от ЗЕС. Съответният списък е неразделна част от договора, като отпадането на програма от него по същество е изменение на индивидуалния договор. Абонатът следва да бъде надлежно

и своевременно информиран за това изменение, за да бъде гарантирано правото му на информиран избор.

Независимо че при отпадането на програма от списъка възможността за прекратяване на договора без неустойки не се преклудира със срок (абонатът може да прекрати договора във всеки момент след отпадането на програмата), съответните заинтересовани абонати следва да бъдат надлежно уведомени в подходящ срок – 30 дни преди отпадането на програмата.

КРС съобрази обстоятелството, че са възможни случаи, в които предприятието не разполага с информация за отпадането на програмата в уредения 30-дневен срок. В тази връзка, КРС предвиди, че в тези случаи предприятието следва да уведоми абоната в срок до 24 часа след като получи информация за отпадането на програмата.

В нормата на чл. 48б са предвидени начините за уведомяване на абоната за изменението на договора, изразяващо се в отпадането на програма от списъка по чл. 231, ал. 1 от ЗЕС и е уредено, че избраният от предприятието начин следва да гарантира, че съответната информация ще достигне до знанието на абоната. В тази връзка, КРС е съобщила техническите способности, с които разполагат отделните предприятия, като е осигурила на задължените субекти достатъчно възможности относно начина за уведомяване, но едновременно с това са предвидени гаранции за защита на интересите на потребителите.

На следващо място, в чл. 48б са включени задължения относно съдържанието на уведомлението за отпадането на програмата, като е предвидено, че абонатът следва да бъде надлежно информиран за правото му да прекрати договора без обезщетение и/или неустойка, съобразно с чл. 231, ал. 3 от ЗЕС. Със съответното изискване се цели гарантиране на правото на информиран избор на потребителя относно последиците от изменението на договора и гарантирането на правата, с които абонатът разполага вследствие на изменението.

С измененията на чл. 49, ал. 6 е отразено, че абонатът се уведомява за достигането на 80 % от договорената граница (чл. 49, ал. 5), като е предвидено, че следващият момент, в който същият следва да бъде уведомен за финансовите последици от потреблението на мобилен интернет, е достигането на 100 % от съответната граница. Моментът, в който изглежда, че границата ще бъде превишена, е трудно определяем, което налага и съответното прецизиране на правилото.

Предвидената граница в чл. 49 от ОИ е въведена за защита на потребителите от високи сметки. Видно от постъпили в КРС потребителски оплаквания, най-често обект на тази защита са потребители, които не съзнават, че ползват услугата „мобилен интернет“, както и финансовите последици от това. В договорите с тези потребители не е изрично уговорено предоставянето на съответната услуга и същата се ползва на основание общите условия на предприятието. В тази връзка, в чл. 49, ал. 6 е предвидено, че, в случай че съответната граница бъде достигната, предприятието следва незабавно да прекрати предоставянето и таксуването на услугата. След достигането на границата и прекратяването на услугата, абонатът следва да бъде надлежно уведомлен с изпращането на съобщение, което да може да бъде съхранено на мобилното му устройство, с цел абонатът отново да може да прочете съответното съобщение. На следващо място, предвидени са изисквания към текста на съобщението, което се изпраща до абоната – в същото трябва да се включва процедурата, която се следва, ако абонатът желае подновяване на прекратената услуга, както и разноските, свързани с всяка използвана единица данни. Предвидено е прекратяване на услугите до момента, в който потребителят не поиска предоставянето на тези услуги да бъде подновено.

Съответните правила са предвидени с цел защита на потребителите и особено на някои уязвими групи потребители, като например възрастни хора. Със съответните изменения се гарантира, че услугите по пренос на данни за тези потребители ще бъдат подновени едва при наличието на изразена изрична воля за това от тяхна страна.

На следващо място, с проекта се прецизират някои разпоредби на чл. 51, който съдържа изисквания към електронните карти на постигнатото покритие на мрежите. КРС счита за необходимо да въведе нови изисквания за точност на картите, като изрично се забрани публикуването на постигнато покритие на базата на предвиждания чрез математически модели. Предприятията следва да гарантират, че публикуваната от тях информация за покритието отговаря на действително постигнатото, а не на

предвижданото покритие. В тази връзка се заличава изискването за включването на съпътстваща информация, поясняваща, че покритието е приблизително.

Относно възможността за търсене по адрес в картите на постигнатото покритие, КРС счита за необходимо да се предвиди изключение от задължението за предоставяне на такава възможност за търсене в случаите, когато не е налична информация от никоя трета страна (възможните доставчици на електронни географски карти).

На следващо място, с цел осигуряването на прозрачност, с измененията на чл. 52 е предвидено задължение за предприятията да включват в индивидуалния договор информация за избрания от абоната начин за получаване на документите по чл. 260, ал. 2 и чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС. Съответните изменения са свързани с обстоятелството, че в чл. 260, ал. 5 и в чл. 260а, ал. 3 от ЗЕС е предвидено, че предприятията осигуряват на абонатите възможност да получават писмената информация на хартиен носител или в електронен вид, като не е уточнено изрично къде се конкретизира избраният от абоната начин за получаване на съответния документ. Доколкото предоставянето на сметките/писмената информация е свързано с ползването на услуги по договор, КРС счита, че съответното условие следва да бъде посочено именно в индивидуалния договор.

С оглед новите ал. 1 и 2 в чл. 52, включените към настоящия момент алинеи следва да се преномерират, което, респективно, води до редакционни изменения в текстовете им, без да се изменя съдържанието на включените в тях правила.

На следващо място, с нов чл. 53 в проекта се урежда срокът за предоставяне на детайлизираната справка по чл. 260, ал. 4 от ЗЕС. Предвиденият срок е същият, какъвто е срокът за предоставяне на детайлизираните сметки по чл. 260, ал. 2 от ЗЕС. При въвеждането на съответните правила е съобразено, че справката се предоставя при поискване и е възможно за предоставянето ѝ да се дължи определена сума, като в тази връзка е предвидено, че срокът за предоставяне тече от датата, на която справката е поискана, а в случай че услугата е платена, срокът е 1 месец от заплащането. Уредена е и хипотезата на предоставянето на справки при заявен абонамент, което е честа практика.

Със съответните изменения, предложени с новия чл. 53, се гарантира, че абонатите ще могат своевременно да получат информацията, съдържаща се в детайлизираните справки.

Във връзка с включеното ново правило на чл. 53, систематическото място на което е непосредствено след чл. 52, сега действащата норма на чл. 53 се преномерираща на чл. 54, без да се изменя съдържанието ѝ.

С новия чл. 55 в ОИ се цели въвеждането на забрана за изпращането на съобщения за целите на директния маркетинг и реклама, които се визуализират на екрана на апарата на абоната, но след това не се съхраняват в него. От множество постъпили в КРС жалби от абонати е видно, че изпращането на такива съобщения често води до несъзнателно абониране за услуги с добавена стойност и впоследствие абонатът не може да установи за какви услуги е абониран и по какъв начин. С изпращането на стандартни кратки текстови съобщения, които налагат абонатът да ги отвори и прочете, преди да се абонира за предложените услуги (ако има такова желание), се гарантира правото на информиран избор на потребителя.

Предвидената мярка в чл. 55 от ОИ цели да защити абоната от неблагоприятни финансови последици. Абонирането за услуги с добавена стойност следва да става след изрично съгласие на абоната, което не е гарантирано с изпращането на съобщения от типа „pop-up“, при които е налице голям риск от несъзнателен абонамент.

Съответното изискване към изпращаните съобщения за целите на директния маркетинг и реклама се прилага за всички съобщения от този вид, независимо дали с тези съобщения се предлагат услуги с добавена стойност, с цел абонатът да може да се запознае по всяко време с информацията в съобщенията и с цел същият да може без затруднения да упражни правото си на отказ от получаването на подобни съобщения.

На КРС няма да бъдат необходими финансови и други средства за прилагането на новата уредба. Същата 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.

Приетите ОИ 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 Директивата за универсалната услуга, която е транспонирана в разпоредбите на ЗЕС и която допуска налагането на по-строги задължения от предвидените (чл. 1(4)). Измененията на 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, съгласно който националните регулаторни органи могат да изискват от предприятията информацията, която е необходима за ясно определени статистически цели и анализ на пазара.

ПРЕДСЕДАТЕЛ:

(д-р Веселин Божков)

ЗА ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:

(Мирослава Тодорова)