

КОМИСИЯ ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

РЕШЕНИЕ № 61

от 1 февруари 2018 г.

На основание чл. 35, ал. 1 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС), във връзка с чл. 233, ал. 3 от ЗЕС, във връзка с чл. 6г, пар. 5 от Регламент (ЕС) № 531/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 13 юни 2012 година относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза (Регламента за роуминга), във връзка с чл. 16, пар. 1, ал. 2 от Регламента за роуминга, във връзка с чл. 16, пар. 5 и 6 от Регламента за роуминга, във връзка с чл. 6д, пар. 4 от Регламента за роуминга, във връзка с чл. 4 и 5 от Регламент за изпълнение (ЕС) 2016/2286 на Комисията от 15 декември 2016 година за определяне на подробни правила относно прилагането на политика за справедливо ползване и относно методиката за оценяване на устойчивостта на премахването на надценките на дребно за роуминг, както и относно заявлението, което се подава от доставчика на роуминг за целите на тази оценка (Регламента за изпълнение) и след анализ на писма с вх. № № 04-04-129/24.07.2017 г., 04-04-129/11.08.2017 г. и 04-04-129/19.10.2017 г. от „МОБИЛТЕЛ“ ЕАД, както и на основание чл. 60, ал. 1 от Административнопроцесуалния кодекс,

КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

РЕШИ:

I. Указва на „МОБИЛТЕЛ“ ЕАД (Мобилтел), ЕИК 131468980, представлявано от Александър Димитров и Младен Маркоски, да състави проект на изменение на Общите условия за взаимоотношенията между „Мобилтел“ ЕАД и абонатите и потребителите на обществените мобилни наземни мрежи на „Мобилтел“ ЕАД по стандарти GSM, UMTS и LTE (Проекта), като:

1. Премахне правилото във второто изречение на т. 8 от Общите условия, а именно: *„Когато се ползват роуминг услуги в рамките на ЕС/ЕИЗ на национални цени, Мобилтел може да изисква преди сключване на договора или по време на неговото действие и допълнителни документи и/или доказателства, с цел еднозначно установяване на стабилни връзки с Република България.“*, или допълни съответното правило, или включи нови правила в Проекта, като:

- конкретизира условията, при които е възможно от клиенти да се изискват съответните доказателства по т. 8, изр. 2 от Общите условия;

- посочи какво се визира под „еднозначност“ и конкретизира изискваните доказателства и документи или насочи към страницата си в интернет, където е публикуван неизчерпателен списък с такива.

2. Посочи в Проекта, че от потребителите на предплатени услуги на Мобилтел не се изискват доказателства за обичайно пребиваване и стабилни връзки с Република България за целите на предоставяне на регулирани роуминг услуги на дребно на национални цени.

3. Включи в Проекта най-обща информация относно установяването на показателите за оценка на риска по т. 58.й. от Общите условия.

4. Уточни в Проекта реда и срока, в който потребителят/абонатът може да представи доказателства във връзка с т. 58.к.1. от Общите условия – за случаите, когато се касае за нов договор и за случаите, когато се касае за действащ договор.

5. Измени т. 58.л. от Общите условия, като посочи, че, ако в срок от две седмици от изпращането на съответното съобщение няма промяна в ползването на конкретната услуга,

изразяваща се в изпълнение на критериите за преобладаващо присъствие и преобладаващо потребление, ще бъде приложена надценка в размерите, определени в чл. 6д от Регламента за роуминга, за съответната/ите роуминг услуга/и на дребно, по отношение на която/които през периода на наблюдение са/е установен риск от злоупотреба или неправомерно ползване.

6. Посочи в Проекта, че предизвестяване от две седмици се прилага и при наличието на някой от другите показатели за риск от злоупотреба.

7. Включи в Проекта общи правила относно критерия по чл. 4, пар. 5 от Регламента за изпълнение („организирана препродажба на SIM-карти“).

8. Уреди в Проекта механизъм за разглеждане на жалби и процедура за уреждане на спорове по чл. 5, ал. 1 от Регламента за изпълнение. Процедурата следва да предвижда възможност за клиента да представи доказателства и реда, по който може да го направи. Съответният механизъм следва да позволява на роуминг клиента, в отговор на предупреждението за предстоящото начисляване на надценка, да представи доказателства, че не ползва роуминг за цели, различни от периодично пътуване. Предприятието следва да предвиди и обективни критерии за начина, по който ще се оценяват представените доказателства и да уреди условията, при които същите ще бъдат приети за достоверни. Мобилтел следва да посочи какви данни за роуминг клиента и за какъв срок ще обработва, с цел да докаже, че е имало основание да започне да начислява надценки за потреблението на регулирани роуминг услуги на дребно. Мобилтел следва да уреди и срока, в който абонатът може да подаде жалба, и да включи информация за това как и за какъв срок ще се обработват данните при подадена жалба, предвид възможността такава да се подаде и до Комисията за регулиране на съобщенията. Следва да се посочат и останалите способности за извънсъдебно разрешаване на спорове.

II. Задължава „Мобилтел“ ЕАД да състави Проекта по т. I. в 10-дневен срок от получаването на настоящото решение и да го представи на Комисията за регулиране на съобщенията. В случай че приеме списък по т. I.1., който не е част от Проекта, предприятието следва да го приложи към Проекта.

III. Разпорежда предварително изпълнение на настоящото решение.

Мотиви:

Мобилтел е приело „политика за справедливо ползване“ („fair use policy“ (FUP)) по чл. 6б от Регламента за роуминга и по Раздел II от Регламента за изпълнение. FUP е уредена в Общите условия за взаимоотношенията между „Мобилтел“ ЕАД и абонатите и потребителите на обществените мобилни наземни мрежи на „Мобилтел“ ЕАД по стандарти GSM, UMTS и LTE (Общите условия).

Със свое писмо с изх. № 04-04-129/06.07.2017 г. Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/комисията) уведоми Мобилтел, че в Общите условия са налице неточности и пропуски, подробно описани по-долу. Мобилтел изрази становище по посоченото писмо на КРС с писма с вх. № № 04-04-129/24.07.2017 г. и 04-04-129/11.08.2017 г.

След анализ на становището на предприятието, изложено в горепосочените писма, КРС прие проект на решение с указания за изменение на Общите условия. Същият беше изпратен на Мобилтел с писмо с изх. № 04-04-129/03.10.2017 г. На предприятието беше дадена възможност да изрази становище по проекта на решение. В отговор в КРС постъпи писмо от Мобилтел с вх. № 04-04-129/19.10.2017 г. От същото е видно, че предприятието като цяло планира да изпълни указанията в проекта на решение, но изразява притеснения във връзка с т. I.3. и т. I.6. от тях.

Във връзка с горепосоченото, с настоящото решение КРС дава подробни указания за изготвянето на проект на изменение на Общите условия.

Констатираните неточности и пропуски в Общите условия, становището на предприятието по тях, изразено в горепосочените писма и мотивите за даване на съответните указания от страна на КРС са следните:

1. Във връзка с т. 8 от Раздел II на Общите условия:

В Общите условия предприятието не е обявило предварително списък на доказателства за обичайно пребиваване и стабилни връзки, които може да изисква от клиентите си, и обстоятелствата, при които такива ще се изискват, както и тежестта, която ще имат. Допълнителна неяснота се създава от дефинирането в т. 8 от Раздел II на Общите условия на тези документи или доказателства като „други“ и „допълнителни“.

В първоначалното си становище Мобилтел е посочило, че ще продължи да изисква обичайните документални доказателства, предвидени в т. 7.1. и т. 7.2. от Общите условия, и „само в конкретни случаи, при които е налице изключително висок риск от злоупотреба“ ще изисква предоставянето на допълнителни доказателства. Предприятието е посочило още, че Насоките на Органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения относно Регламент (ЕС) № 531/2012, изменен с Регламент (ЕС) 2015/2120, и Регламент за изпълнение (ЕС) 2016/2286 – VoR (17) 56 (Насоките за роуминг на дребно), не изискват тези документи да са уредени в общите условия, а само предвиждат, че информацията трябва да е публична. Мобилтел е посочило, че след натрупването на практика ще бъде възможно публикуването на определена категория документи на интернет страницата на предприятието и че това ще бъде необходимо само ако практиката покаже, че ще е нужно предоставянето на някакви документи.

В проекта на решение, изпратен от КРС до Мобилтел, са изложени мотиви за необходимостта от уреждане на съответните условия. Мотивите на КРС са следните:

Предварителното представяне на неизчерпателен списък на изискваните документи произтича от Съображение 10 от Преамбюла на Регламента за изпълнение и Насока 23 от Насоките за роуминг на дребно. Изискването на съответните документи е с конкретно определена цел – да се установи обичайното местопребиваване на клиента в държавата, в която операторът предоставя услугите си, или съществуването на стабилни връзки с тази държава. Мобилтел може да определи тези доказателства, като вземе предвид начините за доказване, които са обичайни в Република България (Съображение 10 от Преамбюла на Регламента за изпълнение и Насока 22 от Насоките за роуминг на дребно) и възприеманото ниво на риск от злоупотреба или неправомерно ползване. Доказателствата следва да се определят под контрола на националния регулаторен орган (НРО) – КРС, и да бъдат разумни, пропорционални и уместни. В Съображение 10 от Преамбюла на Регламента за изпълнение и Насока 24 се съдържа примерен списък с доказателства.

В Насока 23 е указано, че списъкът трябва да бъде обявен предварително (например на страницата на оператора в интернет), като потребителите следва да могат да избират кои от посочените доказателства да представят пред доставчика на роуминг. С предварителното обявяване на списъка ще се гарантира изпълнението на изискванията на чл. 5 от Регламента за изпълнение относно прозрачността и надзора на политиките за справедливо ползване и НРО ще може да упражни предварителен контрол по отношение на този списък (чл. 6г, пар. 5, във връзка с чл. 16, пар. 1, ал. 2 от Регламента за роуминга).

Предварителната информираност на потребителите е съществен елемент от прозрачността на FUP и важна предпоставка за практическата реализация на „роуминг както у дома“.

Посоченият списък следва да бъде обявен публично. Трябва да бъдат публично обявени и условията, при които по време на действието на договора се изискват допълнителни документи и/или доказателства. В Съображение 11 от Преамбюла на Регламента за изпълнение се съдържат ограничения за исканията за представяне на доказателства след сключването на конкретен договор (само когато данните, събрани за целите на фактурирането, изглежда да сочат за злоупотреба или неправомерно ползване, несвързано с периодични пътувания).

На следващо място, обстоятелството, че в Общите условия е посочено, че документи и доказателства се изискват с цел „еднозначно“ установяване на стабилни връзки, създава неяснота.

Разписаното към настоящия момент правило на т. 8 от Общите условия дава пълна свобода на Мобилтел по отношение на изискването на доказателства и ограничава правото на информиран избор на потребителите. Със съответното правило се създават предпоставки за субективизъм и при преценката кога дадено доказателство „еднозначно“ установява стабилни връзки. Последното създава предпоставки Мобилтел да изисква прекомерни доказателства и/или периодично представяне на такива след сключването на конкретен договор, което не е в съответствие с изискването за пропорционалност, предвидено в Съображения 10 и 11 от Преамбюла на Регламента за изпълнение и Насока 25 от Насоките за роуминг на дребно.

Съображение 10 от Преамбюла на Регламента за изпълнение дава право, а не налага задължение за доставчика да изисква доказателства от своите потребители и абонати относно наличието на предпоставките за предоставяне на роуминг услуги на национални цени. Когато се възползва от тази възможност, предприятието следва предварително да обяви както всички условия, така и изискваните документи.

С оглед на горното, едната възможност за Мобилтел е да премахне към настоящия момент правилото във второто изречение на т. 8 от Общите условия, докато се установи каква ще бъде практиката (аргумент и на самото предприятие), а другата (която КРС счита за по-успешна) – да допълни това правило, като едновременно:

- посочи условията, при които е възможно от клиента да се изискат доказателства;
- опише какво се визира под „еднозначност“ и посочи изискваните доказателства или насочи към страницата си в интернет, където е публикуван списък.

Предприятието може да състави списък, като избере някои от възможностите, посочени в Съображение 10 от Преамбюла на Регламента за изпълнение и Насока 24, като информира КРС за този списък. При необходимост, съответният списък може да бъде допълнен впоследствие, за което Комисията също трябва да бъде своевременно информирана.

КРС не очаква в Общите условия да бъдат уредени всички възможни хипотези, в които от клиентите се изискват допълнителни доказателства и/или документи, но следва да бъдат предвидени най-малкото прозрачни и разумни общоприложими критерии и условия.

В писмото на Мобилтел от 19.10.2017 г. предприятието не възразява срещу съответните указания.

Не са налице основания КРС да преразгледа своята позиция, поради което указанията за изменение на Общите условия в тази връзка, изложени в проекта на решение на КРС, остават непроменени в окончателния акт на регулатора.

2. В Политиката за справедливо ползване на Мобилтел не е посочено, че изискването за доказателства за обичайно пребиваване или стабилни връзки не се прилага за предплатените тарифни планове, предлагани от предприятието. За последните Мобилтел е предвидило политика за ограничаване на обема данни в роуминг (т. 58.е.3.), която политика, съгласно чл. 4, пар. 3 от Регламента за изпълнение и Насоки 61 и 74 от Насоките за роуминг на дребно, е алтернатива на изискването на посочените доказателства.

В свое писмо с вх. № 04-04-129/24.07.2017 г. предприятието потвърждава, че не изисква документи, доказващи стабилни връзки, от потребителите на предплатени услуги.

В проекта на решение, изпратен от КРС до Мобилтел, са изложени указания за уреждането на съответното условие. Предвидено е, че предприятието следва изрично да посочи в Общите условия, че изискването за доказателства за стабилни връзки не се прилага за предплатените тарифни планове, предлагани от Мобилтел.

В писмото на Мобилтел от 19.10.2017 г. предприятието не възразява срещу съответните указания.

Не са налице основания КРС да преразгледа своята позиция, поради което указанията за изменение на Общите условия в тази връзка, изложени в проекта на решение на КРС, остават непроменени в окончателния акт на регулатора.

3. В т. 58.й. са разгледани другите обективни показатели съобразно чл. 4, пар. 4 от Регламента за изпълнение, но не се съдържат правила за тях и за срока, през който ще се наблюдават.

С оглед на горното, в проекта на решение на КРС е посочено, че в общите условия предприятието не е осигурило прозрачност на условията, при които ще се прилагат останалите обективни показатели и този пропуск следва да бъде отстранен. Регулаторът е отчел, че е невъзможно да бъдат обхванати всички хипотези, но, независимо от това, следва да бъдат разписани общоприложими правила и срокове за наблюдение на показателите, които впоследствие може да бъдат детайлизирани на база практическия опит на Мобилтел.

Във връзка с гореописаното указание, в писмото си от 19.10.2017 г. Мобилтел е изразило становище, че включването в Общите условия на форми на злоупотреба във връзка с критерия „последователно използване на много на брой SIM-карти от един и същи краен клиент в роуминг в ЕС/ЕИЗ“ може да се използва от „недобросъвестни граждани“.

Във връзка с горното, КРС приема, че, доколкото указанието на комисията на този етап е за включването на най-общи правила, не може да се приеме, че КРС изисква от предприятието да изложи подробна информация. КРС не изисква навлизането в конкретика, но, съобразно изискванията на закона за осигуряване на прозрачност, следва да бъдат включени поне най-общи правила. В тази връзка, КРС прие, че съответното указание не следва да отпада, но изменя същото в окончателното си решение, като конкретизира, че в Общите условия следва да се включи най-обща информация. По този начин ще бъдат защитени и правата на потребителите на роуминг услуги, и интересите на предприятието. В случай че в КРС постъпят потребителски жалби, от които да се установят проблеми във връзка с осигурената прозрачност и след като е налице практика по реалното прилагане на тези критерии, при необходимост КРС ще даде допълнителни указания на предприятието.

Следва да се отбележи, че съответните критерии не касаят измами и злоупотреби с номера по смисъла на чл. 138в, ал. 3 от ЗЕС, при които се прилага друга процедура, която не е нужно да бъде уредена в Общите условия, предвид възможността да бъдат засегнати и интересите на предприятията, и общественият интерес. В тази връзка, в Общите условия следва да бъдат включени само правила, касаещи показателите за риск от злоупотреба по смисъла на чл. 4, пар. 4 от Регламента за изпълнение.

4. Във връзка с т. 58.к.1. от Общите условия, в която е посочено, че предприятието има право да налага надценки при отказ или непредоставяне на доказателства за обичайно пребиваване или стабилни връзки, в Общите условия не са уточнени редът и срокът, в който абонатът може да представи съответните доказателства.

В своето становище Мобилтел посочва, че може да започне да начислява надценки, в случай че абонат откаже или не предостави документални доказателства за установяването на обичайно местопребиваване на територията на страната или съществуването на стабилни връзки. В случаите, когато даден потребител не представи необходимите документи преди самото сключване на договор, Мобилтел започва прилагането на надценки за регулираните роуминг услуги от самото влизане в сила на договора и използването на регулирани роуминг услуги от потребителя. Предприятието посочва, че тази хипотеза е еднозначно определена и не е налице възможност за заблуждаване на крайните потребители. По отношение на втората хипотеза – налагане на надценки поради непредоставянето на документи, изискани по време на действието на договор, предприятието посочва, че прилага т. 32 от Общите условия, в която е предвиден 7-дневен срок.

Съгласно т. 32 от Общите условия, абонатът е длъжен в 7-дневен срок, считано от датата на настъпване на съответното обстоятелство, да съобщава в писмена форма на Мобилтел всяка промяна в наименованието, адреса си или в други регистрационни и идентификационни данни, както и да предостави съответните доказателства,

удостоверяващи промяната. В конкретния случай логиката на Мобилтел за прилагането на съответното правило по аналогия не може да се възприеме.

КРС прие, че предприятието следва изрично да разпише съответните срокове в Общите условия. Касае се за процедура по доказване и на потребителите следва да са ясни сроковете, в рамките на които могат да представят съответните документи, от чието наличие зависи възможността да се ползват от роуминг на национални цени.

В писмото от 19.10.2017 г. предприятието не възразява срещу съответните указания.

Не са налице основания КРС да преразгледа своята позиция, поради което указанията за изменение на Общите условия в тази връзка, изложени в проекта на решение на КРС, остават непроменени в окончателния акт на регулатора.

5. Съгласно т. 58.л. от Общите условия, преди да започне прилагането на надценки, предприятието предупреждава абоната/потребителя с изпращането на кратко текстово съобщение. Уредено е, че в съобщението се посочва, че ако в срок от две седмици от изпращането му няма промяна в ползването на услугите, изразяваща се в изпълнение на критериите за преобладаващо присъствие и преобладаващо потребление, ще бъде приложена надценка в размерите, определени в чл. бд от Регламента за роуминга, за всяко ползване на регулираните роуминг услуги след изтичането на двете седмици. С писмо на КРС с изх. № 04-04-129/06.07.2017 г. Мобилтел е уведомено, че правилото не е в съответствие с Насока 35 от Насоките за роуминг на дребно. Съгласно посочената насока, показателят за преобладаващо потребление може да се отнася до една или повече мобилни услуги на дребно и предприятието може да изпрати предупреждение и да приложи надценка за съответната/ите роуминг услуга/и на дребно, по отношение на която/които през периода на наблюдение са/е установен риск от злоупотреба или неправомерно ползване. В този смисъл е и Насока 126 от Насоките за роуминг на дребно, предвиждаща, че надценка може да се прилага за роуминг услуга/и на дребно, по отношение на която/които е бил открит риск от злоупотреба или неправомерно ползване.

Мобилтел е изразило становище, че от съответното правило е ясно, че надценка се налага само по отношение на услугите, за които е констатирано неправомерно ползване.

КРС прие, че използването на израза „за всяко ползване на услугите по т. 58.д.“ не води до извода, че се налага надценка само за конкретна услуга. Във връзка с това, в проекта на решение, изпратен до Мобилтел, КРС е посочила, че правилото на т. 58.л. от Общите условия следва да бъде изменено, като изрично се направи съответното уточнение.

В писмото от 19.10.2017 г. предприятието не възразява срещу съответните указания.

Не са налице основания КРС да преразгледа своята позиция, поради което указанията за изменение на Общите условия в тази връзка, изложени в проекта на решение на КРС, остават непроменени в окончателния акт на регулатора.

На следващо място, с писмо на КРС с изх. № 04-04-129/06.07.2017 г. на Мобилтел е обърнато внимание, че съгласно Насока 127, известяване от две седмици се прилага и при наличие на някой от другите показатели за риск от злоупотреба. Това не е отразено в Общите условия. В проекта на решение КРС указва на Мобилтел да включи съответния срок в Общите условия. По това указание в писмото си от 19.10.2017 г. предприятието се е позовало на аргументите си, изложени по отношение на т. 58.й. от Общите условия.

Не са налице основания КРС да преразгледа своята позиция, поради което указанията за изменение на Общите условия в тази връзка, изложени в проекта на решение на КРС, остават непроменени в окончателния акт на регулатора, по мотивите, изложени в т. 3.

6. В Общите условия не е засегнат критерият „организирана препродажба на SIM-карти“, предмет на чл. 4, пар. 5 и чл. 5, пар. 6 от Регламента за изпълнение, както и на Насока 40 от Насоките за роуминг на дребно.

Предприятието изразява становище, че не е необходимо да посочва различните конкретни форми на това нарушение в „относително стабилен документ“, какъвто са Общите условия.

Мобилтел насочва към т. 39.а. от Общите условия, съгласно която предприятието има право да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати договора за услуги, в случай

че има достатъчно основания да счита, че абонатът/потребителят осъществява трафик с цел реализиране на собствена печалба, включително в случаите на т.35а.1. и т. 35а.2. от Общите условия. Също така, Мобилтел посочва, че примерната оферта на едро може да включва условия за предотвратяване на постоянен роуминг или неправилно използване или злоупотреба с достъп на едро, без да има конкретни форми. Така посоченият аргумент е несъстоятелен и неотносим.

На последно място, Мобилтел посочва, че е било обективно невъзможно да бъде разписан детайлен текст, касаещ организираната препродажба на SIM-карти, но текстовете в раздел „Права на Мобилтел“ ще защитят интересите на предприятието.

С оглед на гореизложеното, в проекта на решение, изпратен до Мобилтел за становище, КРС е посочила, че организираната препродажба на SIM-карти е елемент на политиката за справедливо ползване, поради което в Общите условия (където Мобилтел е избрало да уреди тази политика) следва да се разпишат общоприложими правила относно съответния критерий, с цел да се осигури прозрачност. Организираната препродажба на SIM-карти не е равнозначна на хипотезата, уредена в т. 39.а. от Общите условия.

В своето писмо от 19.10.2017 г. Мобилтел е посочило, че ще включи в Общите условия общи правила относно организираната препродажба.

Не са налице основания КРС да преразгледа своята позиция, поради което указанията за изменение на Общите условия в тази връзка, изложени в проекта на решение на КРС, остават непроменени в окончателния акт на регулатора.

7. В изменението на Общите условия липсват механизъм за разглеждане на жалби и процедури за уреждане на спорове, които да позволяват на роуминг клиента да представи доказателства (чл. 5, пар. 1 от Регламента за изпълнение и Насока 21 от Насоките за роуминг на дребно). Съответният механизъм следва да позволява на роуминг клиента, в отговор на предупреждението за предстоящото начисляване на надценка, да представи доказателства, че не ползва роуминг за цели, различни от периодично пътуване. Следва да се определят и обективни критерии за начина, по който ще се оценяват представените доказателства и да се предвидят случаите, в които същите ще бъдат приети за достоверни.

Във връзка с възможността клиентът да подаде жалба, следва да се коментира и въпросът какви точно трафични данни и за какъв срок ще обработва доставчикът, с цел да докаже, че е имал основание да започне да начислява надценки. Последното е свързано със задълженията на Мобилтел, произтичащи от чл. 4, пар. 4 и 6 от Регламента за изпълнение, във връзка със Съображения 17 и 40 от Преамбюла на Регламента за изпълнение. Следва да се уреди и в какъв срок абонатът ще може да подаде жалба, как и за какъв срок ще се обработват данните при подадена жалба, предвид възможността такава да се подаде и до КРС. Следва да се посочат и останалите способности за извънсъдебно разрешаване на спорове.

По отношение на гореизложеното, в своето становище Мобилтел е посочило, че е уредило в Общите условия процедура за предложения, жалби и молби, която е достатъчно ефективна в момента. Посочва се, че са оптимизирани и вътрешните правила и процедури.

В проекта на решение, изпратен до Мобилтел, е посочено, че общата процедура за разглеждане на жалби е уредена в раздел XI от Общите условия и в нея не се съдържат подробни правила съобразно изискванията на Регламента за изпълнение и Мобилтел следва да отстрани съответния пропуск.

В становището си от 19.10.2017 г. Мобилтел е посочило, че ще уреди в Общите условия процедура, която предвижда възможност за представяне на доказателства от потребителите за това, че не ползват роуминг услуги за цели, различни от периодични пътувания, както и обща информация за начина, по който ще се оценяват представените доказателства.

Не са налице основания КРС да преразгледа своята позиция, поради което указанията за изменение на Общите условия в тази връзка, изложени в проекта на решение на КРС, остават непроменени в окончателния акт на регулатора.

След като получи окончателния Проект, КРС ще извърши анализ за съответствието му с Регламента за роуминга и Регламента за изпълнение.

На следващо място, в първоначалния проект на решение на КРС са включени и указания за изменение на информация, публикувана на интернет страницата на Мобилтел, във връзка с новите правила за роуминг. В своето писмо от 19.10.2017 г. Мобилтел е посочило, че ще изпълни всички указания на КРС.

В тази връзка, от информацията, публикувана на страницата на предприятието към настоящия момент, е видно следното:

1. Мобилтел е променило начина на представяне на информацията за „бизнес клиентите“, публикувана на страницата в секция „Европа“ от подраздел „Държави и партньори“, като:

1.1. в съответната секция на първо място преди всички други роуминг тарифи се визуализира електронна препратка към „Национални условия за Роуминг в ЕС/ЕИЗ“;

1.2. е премахнато обозначението на алтернативни роуминг тарифи като „Топ оферти“.

2. Към настоящия момент в роуминг могат да се ползват само предплатени планове „Прима парти“ и „Прима стандарт“. В изпълнение на указанията на КРС, Мобилтел е посочило в условията на предлаганите предплатени планове, които не могат да се ползват в роуминг¹, следното уточнение: „За да ползвате услугата международен роуминг, е необходимо да смените тарифния си план към Прима Стандарт или Прима Парти. Смяната на тарифен план е безплатна и можете да я направите чрез автоматичното меню на *88“. Може да се приеме, че предприятието е изпълнило целта, за която в Проекта са включени съответните указания.

3. Мтел е посочило в условията на предлаганите абонаментни планове за частни клиенти конкретните обеми данни за потребление в роуминг, приложими за съответния план. Обеми са посочени за всички планове от серията „Мтел без граници“, за плановете от серията „Мтел сърф“, които могат да се ползват в роуминг (XL и 2XL) и в условията на допълнителните пакети. В план „Мтел класик“ не е включен мобилен интернет, но, видно от условията му, този план не е отворен пакет за данни и, в тази връзка, не да се публикува информация за обема данни в роуминг.

Що се отнася до тарифни планове „БОБ“, към настоящия момент в роуминг може да се ползва единствено план „easybob“², който не е отворен пакет за данни, тъй като не включва обем данни и таксуването при него е на единица потребени данни. В условията на останалите планове „БОБ“³ е посочено следното уточнение: „За да ползвате услугата международен роуминг, е необходимо да смените тарифния си план към easybob“. В тази връзка, предприятието е осигурило достатъчно прозрачност.

С оглед на горното, съответните указания са изпълнени от Мобилтел, поради което в хода на производството е отпаднала необходимостта от приемане на окончателно решение за тези изменения по отношение на частните клиенти.

По отношение на допуснатото предварително изпълнение:

Комисията счита, че предприемането на съответните действия съобразно настоящото решение е неотложно поради значителния обществен интерес от осигуряването на пълна прозрачност на условията, при които се предоставя роуминг. При липса на предварително изпълнение на настоящото решение и евентуална жалба срещу него, КРС ще бъде поставена в невъзможност да изпълни правомощията си на регулатор, който следи за спазването на роуминг регулацията, и ще бъдат застрашени интересите на множество роуминг клиенти.

КРС е задължена да разпoredи предварително изпълнение на своите решения, свързани с приложението на Европейската регулаторна рамка. Съгласно чл. 4, пар. 1 от

¹ „Универсална Прима Екстра“, „Прима Фамилия“, „Универсална Прима +“, „Прима ваканция“, „Предплатен мобилен интернет 500 MB“, „Предплатен мобилен интернет 6 GB“ и „Мега Прима“

² <http://www.bob.bg/tariff-plan-easybob>

³ „lightbob“ и „surfbob“

Директива 2002/21/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 7 март 2002 година относно общата регулаторна рамка за електронните съобщителни мрежи и услуги, държавите членки са длъжни да гарантират, че до приключване на обжалването решението на националния регулаторен орган остава в сила, освен ако не са приложени временни мерки в съответствие с националното законодателство. Действащият чл. 60, ал. 1 от Административнопроцесуалния кодекс (АПК) е единственият правен механизъм за изпълнение на задължението по чл. 4, пар. 1 от Директива № 2002/21/ЕО. От тази гледна точка, КРС счита, че е налице особено важен обществен интерес от изпълнение на задълженията на Република България, произтичащи от чл. 288, ал. 2 и 3 от Договора за функциониране на Европейския съюз, във връзка с чл. 4, пар. 1 от Директива № 2002/21/ЕО, което може да бъде постигнато само с разпореждане на предварително изпълнение на настоящото решение.

С оглед на изложеното дотук и на основание чл. 60, ал. 1 от АПК, КРС разпорежда предварително изпълнение на настоящото решение.

Разпореждането за допускане на предварително изпълнение подлежи на обжалване в 3-дневен срок пред Върховния административен съд.

Решението подлежи на обжалване в 14-дневен срок пред Върховния административен съд.

ПРЕДСЕДАТЕЛ:

(Росен Желязков)

ЗА ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:

(Неда Койчева)