

1. Потребителите следва предварително и внимателно (преди да положат подписа си върху даден договор) да се запознаят с писмените условия на договорите, които им се предлагат от предприятията на електронни съобщителни услуги (предприятията). Потребителят не следва да се ръководи при подписване на даден договор единствено и само от устната офертата на консултантите в търговския обект на даденото предприятие. Като пример в тази насока са оплакванията на потребители, които твърдят, че „устно са се договорили за едногодишен срок на договора” с консултанта на предприятието, а впоследствие „са подписали” (като не са прочели клаузата в писмен вид) договор с максимална продължителност от две години, съгласно чл. 226, ал. 4 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС).

2. Потребителят следва да знае за законовото правило на чл. 228, ал. 3 от ЗЕС, съгласно което индивидуалният договор при общи условия за предоставяне на електронни съобщителни услуги влиза в сила в 7 - дневен срок след сключването му, освен ако абонатът писмено не се е съгласил договорът да влезе в сила незабавно. Това е важно, с оглед правото на потребителя по чл. 228, ал. 5 от ЗЕС, за едностранно прекратяване на договора в рамките на 7 – дневния срок без неустойки. В случай, че потребителят писмено се е съгласил договорът му да влезе в сила незабавно, от датата на сключването му, не може да се възползва от посоченото в предходното изречение законово право. В тази връзка потребителя трябва внимателно да прочете „как се съгласява” да влезе в сила неговият договор”.

3. Потребителят следва да знае за законовото правило на чл. 229а от ЗЕС, което гласи, че срочен договор може да бъде продължен само при изрично писмено съгласие на абоната относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане срока на договора той се преобразува в безсрочен при същите условия. Абонатът има право да прекрати безсрочния договор с едномесечно предизвестие, без да дължи неустойки за това.

4. Потребителят трябва да бъде внимателен в случаите, когато му се предлага „подарък” и/или промоционално (на по-ниска цена) крайно устройство (напр. мобилен телефон, флаш устройство за достъп до интернет и др.). В много от случаите на т. нар. „подарък” потребителят се оказва, че е сключил нов договор/и с предприятието. В други от случаите потребителят не се е запознал внимателно с условията на договора и се е съгласил, че ще дължи неустойки при прекратяване на договора за полученото устройство („подарък” или такова на промоционална цена).

5. За избягване плащане на неустойки за предсрочно прекратяване на договора, заявлението за преносимост на номер от една мрежа в друга е препоръчително да се подава след изтичане срока на договора, когато същият се е трансформирал в безсрочен по силата на чл. 229а от ЗЕС.

6. Потребителят следва внимателно да се запознае с възможностите за ограничаване на интернет достъпа до мобилния си телефон, в случай, че не желае такъв достъп.

7. При закупуване на интелигентни телефонни устройства (напр. смартфони) потребителите трябва да започнат да ги използват едва след като се запознаят детайлно с възможностите им. Следва да се има предвид, че тези устройства са предназначени за лесен и бърз достъп до интернет. Същите могат да генерират за кратко време значително количество трафик на данни. Освен това тези устройства разполагат с автоматично зададени им приложения, които ако не бъдат изключени от потребителя, автоматично могат да генерират трафик на данни. Препоръчително е при ползване на смартфони да се активира подходящ (при възможност неограничен) интернет пакет към ползваната гласовата услуга. Преди пътуване в чужбина се препоръчва потребителите задължително да изключват автоматичните актуализации на програмите в операционните системи на смартфона. Справки за начина на изключването им могат да бъдат открити на сайтовете на мобилните оператори, например:

( [http://www.globul.bg/images/leaflet\\_unwanted\\_traffic\\_BG](http://www.globul.bg/images/leaflet_unwanted_traffic_BG)).

8. В пограничните райони е препоръчително потребителите да са с активиран ръчен избор на мрежа, за да се избегне нежелано автоматично прихващане от чужда

мобилна мрежа и съответно таксуване на проведени разговори в роуминг. Повече информация може да бъде намерена на интернет страниците на мобилните оператори.

9. Потребителите следва да обръщат внимание на валидността на промоционалните цени на абонаментни програми - обикновено промоционалните цени са валидни не за целия период на договора 12 (24) месеца, а за пример, само за 3 или 6 месеца.

10. Потребителите, които ползват или желаят да придобият безжичен телефон тип DECT, трябва да знаят, че разрешеният (съгласно "Националния план за разпределение на радиочестотния спектър") честотен обхват за територията на Република България за такъв вид устройство е 1880-1900 MHz. Извън рамките на Европа, такъв тип устройства ползват други честотни обхвати (1900-1920 MHz, 1910-1930 MHz) и внесените устройства, използващи неразрешени честотни обхвати, ще се използват неправомерно и ще създават смущения на законни ползватели на радиочестотния спектър, и в тази връзка ползвателите им подлежат на санкции съгласно Закона за електронните съобщения.

11. Потребителите, които ползват или желаят да придобият устройство тип „бебефон“ трябва да знаят, че устройствата, (аудио, видео, цифрови или аналогови) внесени извън пределите на Европа, работят в честотни обхвати, които не са предназначени за територията на Република България, създават смущения на законни ползватели на радиочестотния спектър, и в тази връзка ползвателите им подлежат на санкции съгласно Закона за електронните съобщения.

12. Желателно е потребителите да купуват и ползват само електронни съобщителни и радиоустройства с маркировка със знак "CE", който показва, че устройствата са покрили изискуемите стандарти, (напр. за вредност на вложените материали, за техника на безопасност, за електро и пожарна безопасност, за радиосмущения и др.) за да могат да се разпространяват свободно в търговската мрежа. Използването на устройства без знак „CE“ е неправомерно и ползвателите им, напр. при генериране на вредни смущения, могат да подлежат на санкции съгласно Закона за електронните съобщения.

13. Потребителите трябва да знаят, че използването на GSM заглушители на територията на Република България е забранено и ползвателите им подлежат на санкции съгласно Закона за електронните съобщения.