

ТАБЛИЦА
С ПОСТЪПИЛИТЕ В КРС СТАНОВИЩА ПО МЕХАНИЗЪМ НА КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА ЗА
ИЗМЕРВАНЕ И НАБЛЮДЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА УСЛУГАТА ЗА ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ
(процедура, открита с решение на КРС № 80 от 10.03.2022г.)

№	ЗАИНТЕРЕСОВАНО ЛИЦЕ	СТАНОВИЩЕ	СТАТУС	МОТИВИ
ОБЩИ ЗАБЕЛЕЖКИ				
1	Българска национална асоциация АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ (БНААП)	<p>След запознаване с материалите по проекта за измерване и наблюдение на качеството на услугата за достъп до интернет, обявен за обществено обсъждане, БНААП изразява следното становище.</p> <p>Преди всичко бихме посочили нашето разбиране относно критериите, по които би следвало да се осъществява контролна качеството на услугите за достъп до интернет, предоставяни от търговци на българския пазар.</p> <p>Качеството на услугата за достъп до интернет следва да се оценява чрез няколко основни параметъра, каквито са: скорост, непрекъсваемост и на последно място, но не и по важност, сигурност. В същото време, за да се осигурят правата на потребителите, следва да се поставят и няколко допълнителни критерии/изисквания, относими към доставчика и достъпността на предоставяните от него услуги, като: далисъщият предоставя ясни и прозрачни договорни условия, достъпност на доставчика за решаване на технически проблеми (дали има възможност за връзка по всяко време), дали има механизъм за решаване на спорове и</p>	Не се приема	<p>Механизмът за измерване и наблюдение на параметрите за качеството на услугата за достъп до интернет (Механизма) е реализиран като измерител на набор от параметри и служи за независимо средство за измерване, което да се използва от потребителите.</p> <p>Посочените в становището права на потребителите се гарантират чрез договорните условия за предоставяне на достъп до интернет, включително качеството на услугата и на обслужването осигурявано от доставчика, достъпност на доставчика за решаване на технически проблеми, решаване на спорове и гаранции на потребителите при фалит на доставчика. За изброените са приложими съответните разпоредби на Общите изисквания при осъществяване на електронни съобщения и Общите условия за взаимоотношения с крайните потребители на всеки един доставчик. Тези въпроси са извън обхвата на общественото обсъждане на проекта за одобряване на механизма за измерване и наблюдение на параметрите за качество на услугата за достъп до интернет.</p>

		какви са гаранциите на потребителите при фалит на този доставчик.		
2	БНААП	<p>На този етап разглежданият проект предвижда регулация на права, залегнали в Регламент (ЕС) 2015/2120, които установяват ясни изисквания към качеството на достъпа до интернет. Едновременно с това считаме, че пред регулатора-КРС е предоствен шансът да надгради европейските правила и да осигури ефективна, нужна и очаквана защита на потребителите чрез гарантирано предоставяне на качествени услуги за достъп до интернет. Това може да се постигне като в разглеждания механизъм се включат и допълващите критерии/изисквания, които всеки доставчик на услугата достъп до интернет ще бъде длъжен да спазва в своята търговска практика и по този начин да гарантира по-висок стандарт на предоставяната услуга и справедливи условия, които да осигурят баланс между икономически по-слабата страна и търговеца.</p> <p>Както в началото на настоящото становище посочихме, допълващите критерии/изисквания са:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ясни и точни договорни условия – това означава, че доставчиците трябва да бъдат изключително честни в договарянето с потребителя, като го информират за усреднения диапазон на минималната и максимална скорост на услугата, предоставяна по местонахождение на потребителя чрез фиксирана мрежа. Без уговорки, като например изключване на събития, които попадат в категорията на форсмажорни обстоятелства. Ясно да 	Не се приема	По мотивите към бележка №1

		<p>дефинират начина на предоставяне на услугата, както и периода след който услугата ще бъде прекъсната при сбъднати определени условия (например неплащане и други).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Достъпност на оператора – информиране на видни и достъпни места, включително в договора, относно възможността потребителят да се свърже с доставчика на услугата. Например дали има денонощна телефонна линия или предоставен чат с техническо лице? • Механизъм за решаване на спорове – да се предвиди способ за бързо и ефикасно разрешаване на потребителски спорове, като същият бъде изрично описан също на видни и достъпни места, включително в договора. <p>БНААП приема проекта на решение за одобряване на Механизъм на комисията за регулиране на съобщенията за измерване и наблюдение на качеството на услугата за достъп до интернет, като очаква предложените критерии за осигуряване на качествена и ефективна защита на потребителите на услугите за достъп до интернет да бъдат взети предвид.</p>		
3	„А1 България“ ЕАД (А1)	<p>На първо място отново бихме искали да посочим, че така описан Механизмът няма да доведе до абсолютни точни и верни измервания, тъй като измерването не се извършва в „крайна точка на мрежата” (КТМ), както и няма да бъдат отчетени редица важни фактори от т. нар. „заобикаляща среда”, които биха оказали въздействие при извършване на самото измерване.</p>	Не се приема	<p>Принципът на измерване на Механизма на КРС е аналогичен на механизмите за измерване на качеството на услугата за достъп до интернет (УДИ), разработени от национални регулаторни органи (НРО) и Органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения (BEREC), където потребителят измерва качеството на предоставяната услуга с наличното крайно устройство и съобразно дадените на портала на Механизма указания.</p>

		<p>На мнение сме, че коректни и точни измервания биха могли да се направят в КТМ. В Закона за електронните съобщения има ясна дефиниция относно КТМ, като именно до нея доставчикът има контрол върху услугата, включително за нейното качество. В тази връзка предприятията предоставят услуги за достъп до интернет в определено местоположение на своите крайни потребители с демаркационна точка, която е интерфейс на оборудването на доставчика, като тази точка е КТМ.</p> <p>Предвид изложеното, смятаме че първо и най-важно условие за извършване на едно измерване на дадени качествени параметри, свързани с услугата за достъп до интернет в определено местоположение, е самото измерване да се извършва в крайната точка на мрежата. Само тогава то може да се счита за релевантно и резултатите ще могат да се съпоставят с предложените на потребителите параметри в индивидуалните договори, както и да произтичат права и задължения в случаи на отклонения от параметрите.</p>		<p>Информация за НРО, които имат действащ механизъм за измерване на качеството на УДИ е налична на страница 56 на доклад BoR(21)119, достъпен на адрес: https://www.berec.europa.eu/en/document-categories/berec/reports/berec-report-on-the-implementation-of-regulation-eu-20152120-and-berec-open-internet-guidelines-2021</p>
4	A1	<p>На следващо място, следва да се има предвид, че след крайната точка на мрежата е т. нар. „заобикаляща среда”, в която крайният потребител може да използва всякакви крайни устройства - от рутери до таблети, смарт телефони и лаптопи, стига те да отговарят на законовите изисквания. Факторите от „заобикалящата среда“ са взети предвид и са описани в Приложение №3 към проекта на Решение, но не е уточнено по какъв начин се</p>	Не се приема	<p>За да се избегне в максимална степен неблагоприятното въздействие на фактори на заобикалящата среда, на портала на Механизма са описани условията, при които следва да се извърши измерването. Резултатът от измерването съдържа данни, свързани с ползваното крайно устройство – вид и версия на операционната система, вид и версия на брауъра. При спор относно измерените стойности на параметрите за качество би следвало да се вземат предвид използвания от</p>

		<p>отчита тяхното влияние при измерването, и дали въобще се отчита.</p> <p>В Приложение №3 към проекта на Решение, т. 7.1.8.2. „Изисквания към измерванията” е посочено следното:</p> <p><i>„Изпълнителят следва да направи детайлен анализ на потенциалните фактори, които могат да изкривят резултатите от измерванията, и които не се дължат на причини произтичащи от доставчика на УДИ, а се намират в средата на крайния потребител - както при мобилни, така и при фиксирани УДИ. Такива фактори биха могли да бъдат например:- за фиксирани УДИ- работа на рутер; тип връзка; работа на компютър; версия на операционна система; активен допълнителен софтуер; кръстосан трафик и т. нат.“</i></p> <p>Но освен горното в Механизма не е конкретизирано дали тези странични фактори биха могли да се отчетат и посочат при дадено измерване, и как да стане това -има ли възможност за засичането им и за коректното им отразяване. Липсата на подобно отразяване на страничните фактори ще доведе до несигурност в точността на дадено измерване. Нещо повече Механизмът не удостоверява дали дадено измерване е манипулирано от клиента, чрез някакъв SW или HW например.</p>		<p>ползвателя хардуер и софтуер, както и да се елиминират възможните неблагоприятни фактори като стари версии на операционната система и браузъра, неподходящ рутер и др.</p> <p>Що се отнася до цитираната т. 7.1.8.2, информация за страничните фактори, които оказват влияние върху измерването, същите са описани в раздел „Често задавани въпроси“. Установяването на липсата или наличието на някои от тези фактори би следвало да се извършва от доставчика на УДИ на място при потребителя, както и чрез проверка на съдържащата се информация в документа „Резултат от измерване“, който потребителят получава за направено измерване. В случай, че не се постигне съгласие между доставчика и потребителя по отношение на направените измервания и качеството на услугата, може да се сезира КРС за извършване от нейна страна на контролно измерване с Механизма. Недобросъвестно поведение на потребителя не е в негов интерес, защото не би довело до положително за него решение на спора.</p>
5	A1	<p>В допълнение, тъй като Механизмът не елиминира външните влияния в средата на крайния потребител, които не се дължат на причини, произтичащи от доставчика на УДИ, КРС на предходни срещи посочи, че ще бъде</p>	Не се приема	<p>Ръководството за потребителя съдържа описание на работата с публичния портал, а именно технологията на измерването и разчитане на резултата от него, и обяснения за другите раздели на портала. Потребителят следва да се</p>

		<p>изготвено Ръководството за потребителя, където ще бъдат описани условията за провеждане на измерването, с които трябва да се съобразяват потребителите, за да елиминират потенциалните фактори, които могат да изкривят резултатите от измерванията. Наличието на подобно Ръководство обаче не гарантира, че потребителят се е съобразил с него и е изпълнил препоръките. То може единствено да е в помощ и улеснение за потребителя, но не гарантира коректността на извършеното измерване.</p> <p>Във връзка с горното, предлагаме под измерването и в документа, който се генерира за него да се постави <u>Забележка</u>: <i>че измерването не отчита потенциални външни фактори, които могат да изкривят резултатите от измерванията, и които не се дължат на причини произтичащи от доставчика на УДИ, а се намират в средата на крайния потребител.</i>“</p>		<p>съобразява с препоръките за начина на извършване на измерването, дадени от КРС в раздел „Условия за извършване на измерване“. Поведение на потребителя, противно на това, би поставило под съмнение неговата рекламационна претенция.</p> <p>Факторите, които могат да повлияят на резултата от измерването са описани в т. 10 на „Често задавани въпроси“, публикувани на портала на Механизма. Всички публикувани материали на портала на Механизма са неразделна част от него, поради което КРС не счита за необходимо предлаганият текст да е част от документа „Резултат от измерване“, който получава потребителят извършил измерването.</p>
6	A1	<p>Технически аргументирано е измерванията да следва да се правят със специализирани уреди, за да се гарантира тяхната точност, каквито потребителите не притежават, и няма как измерванията им да бъдат приети за напълно точни и верни.</p> <p>С оглед на това смятаме, че не е коректно единствено използването на резултати от измервания чрез софтуер, инсталиран на крайно устройство на потребителя за осигуряване на доказателства за реализиране на средствата за правна защита, с които крайните потребители да претендират за непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели за скоростта на УДИ</p>	Приема се по принцип	<p>Няма пречки доставчикът на услугата да извърши измервания при потребителя на услугата със свои специализирани уреди, за да се елиминират фактори, свързани с крайното устройство на потребителя или недобросъвестно поведение. Контролно измерване на КРС може да бъде направено на лаптоп на комисията, като се стартира измерване чрез портала nettest.crc.bg. Следва да се отбележи, че измерванията за фиксирана мрежа се извършват чрез портала nettest.crc.bg и не се инсталира софтуер на крайното устройство на потребителя.</p> <p>Съгласно Регламента, потребителят има възможност чрез документа за измерено качество на фиксиран достъп до интернет, който</p>

	<p>или други измервани параметри за качество на УДИ, и обявените в договора му такива.</p> <p>В тази връзка, за да може потребителят да упражни своите претенции към доставчика при отклонение от показателите на УДИ, както и при спорни ситуации, в които Доставчикът е направил замервания, които не констатира отклонения от качеството, считаме че следва да бъде извършено контролно измерване от страна на Доставчика в присъствие на инспектор/и на КРС и да бъде съставен надлежен протокол, който да отрази данните от измерването. За тази цел предлагаме да се изготви кратка Процедура за контролно измерване между страните в спорни случаи, в която да участват лица от КРС, като самото измерване се извършва от квалифицирани лица и със специализирани уреди, съгласно правилата описани в Механизма. В този случай ще е налице гаранция, че са спазени всички изисквания при извършване на измерване на показателите, а именно контролното измерване:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Да е със специализирана измервателна апаратура, която не допуска влияние на външни фактори върху измервателния процес; • Да е в крайната точка на мрежата; и • Да се прилага предварително съгласувана методика на измерване на всеки един от параметрите за качество на услугата достъп до интернет. 	<p>получава от Механизма и който документ съдържа стойности на измерените параметри, да предяви пред доставчика своя рекламация, че договорът не се изпълнява точно, включително и да иска разваляне на договора при неизпълнение от страна на доставчика на услугата.</p> <p>В регламента изрично е предвидено, че потребителят може да упражни своите права, съобразно предвиденото в националното законодателство като в случая приложение намира закона за защита на потребителите и на общо основание чл. 87 и сл. от Закона за задълженията и договорите.</p> <p>Извън предмета на решението и настоящото обществено обсъждане може да се изготви кратка процедура, която да регламентира случаите, в които КРС може да подпомогне доставчика и потребителя при решаване на спора им налице ли е неизпълнение на договора за доставка на фиксиран интернет, включително и чрез извършване на измерване от страна на регулатора. Следва да се отбележи, че така посочените действия от страна на комисията са в качеството ѝ на медиатор и тези действия не пречат възможността страните да упражнят правата си за решаване на договорния спор пред съответните компетентни органи.</p> <p>Всеки конкретен случай на жалба има специфики, което не изключва намесата и на КРС. Изготвянето на процедура, както и обсъждане на предложения на доставчиците на УДИ за такава процедура, ще са обект на последващи действия от страна на КРС.</p>
--	--	---

7	A1	<p>По отношение цикличността на измерванията:</p> <p>В допълнение, имаме коментари по самата цикличност на измерванията:</p> <p>В проекта на Решение е посочено, че е необходимо да се „<i>проведат най-малко 3 завършени цикъла измервания (всеки от 6 последователни измервания през 15 „минути), всеки от тях в различен ден и начален час, в рамките на 2 седмици.</i>“</p> <p>Предлагаме, с цел измерванията да са в различно време, за да се избегне напр. измервания само в натоварените часове, то измерванията да се провеждат и в различен час, като текстът стане: „да се проведат най-малко 3 завършени цикъла измервания (всеки от 6 последователни измервания през 15 минути), всеки от тях в различен ден и различен начален час, в рамките на 2 седмици“.</p>	Приема се	Приема се. Ще се отрази в текста.
8	A1	<p>По отношение предоставяне на справки от базата данни.</p> <p>Отделно от горното, в Приложение №3 към Решението в т. 7.1.8.6. е посочено следното:</p> <p>„7.1.8.6. Изискване към вътрешната ЕАУ - Следва да бъде извършено присъединяване на базата данни към RegiX с цел реализиране на вътрешната ЕАУ. Да бъде ползвана интеграция с еАвтентикация за идентификация на потребителите на вътрешната ЕАУ. Публикуването на справка/справки от базата данни в RegiX се осъществява чрез разработка на адаптер.“</p>	Не се приема	<p>Справките, като допълнителна функционалност на Механизма, се базират на направените измервания от страна на потребителите на УДИ, като броят на измерванията може да варира и зависи от активността на потребителите. Не е възможно да се елиминират външните влияния или да се изключат измервания, направени без да са спазени условията посочени от КРС, тъй като не е възможно да се контролира „заобикалящата среда“ при потребителя.</p> <p>Данните от направените измервания са достъпни през RegiX с цел улесняване на достъпа до тях за администрациите, които биха имали интерес/полза от тези данни. КРС не счита, че записаните резултати може да компрометират</p>

	<p>В горната точка не е посочено основанието, на което ще се предоставя подобна услуга, както и какво точно ще съдържат тези справки.</p> <p>Смятаме, че това е пряко свързано с начина на измерванията, както и че записаните резултати може да са компрометирани, което ще доведе до уронване на търговското име на доставчика.</p> <p>Следва да се обърне внимание и на следните неща:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не е посочено как ще се гарантира представителност на измерването, т.е. наличието на достатъчно на брой измервания (samples), което е съществено при посоченият от КРС метод на измерване, а именно crowdsourcing. • Методологията за измерване не отчита технологичните особености на достъпа, използван за предоставяне на услугата и не елиминира външните влияния в средата на крайния потребител, включително по отношение на ползваното от него устройство (като комбинация от хардуер и софтуер), въпреки посоченото в Приложение №3 - т. 7.1.8.2. „Изисквания към измерванията”. <p>Справките са дефинирани предварително, ще са публични и достъпни на портала на КРС и на Портала за отворени данни, както и за други администрации чрез вътрешна електронна административна услуга. Примерните справки са по доставчици, по постигнати скорости на сваляне и качване, по предварително дефинирани региони и др.</p> <p>В Законът за статистика е предвидено, че статистическата информация се произвежда при спазването на следните критерии за качество:</p>	<p>или доведат до уронване на търговското име на доставчика, тъй като измерванията се извършват в различно време и място и не могат да се правят изводи за това каква услуга предоставя определен доставчик, още повече, че Механизмът не очита на какъв абонаментен план е конкретния потребител направил измерването и дали измерените стойности отговарят на неговите договорни условия.</p>
--	---	---

		<p>адекватност, точност, навременност, пунктуалност, достъпност и яснота, сравнимост и логическа обвързаност.</p> <p>Считаме, че начина, по който е предвидено да се извършват измерванията, събират и обработват данните, невъзможността за отсяване на манипулирани от неманипулирани измервания, не отговаря на изискването на закона и резултатите от измерванията не би следвало да се използват за предоставяне на административна услуга.</p>		
9	<p>„Българска телекомуникационна компания“ ЕАД (БТК)*</p>	<p>От името на „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД (БТК) оценяваме усилията на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) да предостави на ползвателите на достъп до интернет и секторът на предоставяне на електронни съобщителни услуги, като цяло възможност за обективно измерване на параметрите за качество на услугата достъп до интернет. Представители на предприятието се запознаха с предложението от КРС механизъм за наблюдение и осъществиха реални тестове. В тази връзка и след проведени сравнителни тестове чрез друг механизъм за измерване бихме искали да представим нашето становище, както следва:</p> <p>Считаме, че избраният от КРС подход за наблюдение на параметрите за качество в голяма степен се припокрива с очакванията на потребителите и предприятията. Последния се базира на оптимален интерфейс, насочен към знанията и способностите на средния потребител самостоятелно да извършва наблюдения на ползваната услуга. В</p>	<p>Не се приема</p>	<p>Изграждането на Механизма, от техническото задание до реализирането на проекта, е съобразено с документите на BEREC и практиките на регулаторните органи, разполагащи с механизъм за измерване на качеството на УДИ.</p> <p>В подкрепа на избраната от КРС архитектура и разполагане на измервателния сървър могат да се посочат:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Доклад на BEREC VoR(17)179 Спецификация на инструмента за измерване на неутралност на мрежата, В.5.1 внедряване на национална система за измерване, В.5.1.4 Референтна реализация, където е посочено следното: <p>„Внедряването се основава на свързаност с интернет в подходяща IXP, където доставчиците на интернет услуги, в рамките на юрисдикцията на НРО, се свързват физически. За свързване на системата към IXP е необходим рутер/суич, работещ на слой 3, действащ като шлюз за измервателната система. Рутерът/суичът ще отговаря за логическите конфигурации, които</p>

		<p>допълнение, според нас механизмът за наблюдение следва да води до създаване на условия за развитие на конкуренцията между предприятията (арг. от чл. 4, ал. 1, т. 1 от ЗЕС). Според нас последното може да бъде постигнато при спазване на принципите на закона за равнопоставеност и неутралност при извършване на наблюдение. От тази гледна точка БТК извърши сравнителни тестове по предложеният от КРС механизъм и общодостъпен такъв на Ookla speedtest чрез основните най-популярни два браузъра: Google Chrome и Mozilla Firefox.</p> <p>Резултатите (приложение към настоящото становище) от описаното сравнение водят до извода за извършване на различно измерване, което съответно води и до възможност за различни и дори противоречиви интерпретации. Когато тези резултати водят до възможност за едностранно прекратяване на договори поради непостигане на посочените в последния скорости е от особено значение какви параметри и по-важното на коя мрежа се измерват. Така главните характеристики на наличните публични възможности за измерване на скоростите се определят от (а) ползването на отворен код за настройки на сървъра за измерване и (б) местоположение на сървъра – в мрежата, чиито параметри се измерват или извън нея. Посочените две характеристики са от особено значение за резултатите самото измерване и на основание на посочените по-горе принципи на Закона за електронните съобщения</p>	<p>улесняват IP свързаността (BGP, DNS и др.) между сървърите на НРО от една страна и интернет доставчиците от друга.“</p> <p>- Насоки на BEREC за прилагането на европейските правила за неутралност на мрежата от страна на националните регулатори: Параграф 166: „Като се следват настоящите насоки, скоростта се изчислява като количеството данни се раздели на периода от време. Тези измервания на скоростта следва да се извършат както за изтегляне, така и за качване. Освен това, скоростта следва да се изчислява въз основа на полезния товар на IP пакета, напр. чрез използване на TCP като протокол в транспортен слой. Измерванията следва да се извършват извън обхвата на мрежата на доставчика на услуги за достъп до интернет. Подробностите за методологията за измерване следва да бъдат прозрачни.“</p> <p>Тъй като не е оправдано да се изисква от всяко едно предприятие, предоставящо УДИ, да предоставя на потребителите свой механизъм за измерване до сървър, разположен в собствената му мрежа, Механизмът на КРС изпълнява функцията на публичен независим механизъм за измерване, достъпен за всички потребители, без значение кой е доставчика на услугата, която ползват.</p> <p>За осъществяване на измерванията е осигурен достъп до Публичния пиъринг, организиран от БИКС.БГ, който осигурява възможност за директен обмен на IP трафик при висока скорост и надеждност. По този начин е осъществена</p>
--	--	---	--

	<p>- равнопоставеност и неутралност сме на мнение, че КРС следва да ги съобрази.</p> <p>В тази връзка, доколкото посочените в договорите и преддоговорната информация скорости са за мрежа на конкретното предприятие, считаме че сървърът, чрез който се осъществява измерването следва да бъде разположен в рамките на самата мрежа (каквато опция позволява измерването чрез Ookla speedtest). Обратното, ако сървърът не се намира в мрежата, на която се измерва скоростта, резултатите в голяма степен ще зависят т.нар. peering или през колко мрежи се осъществява теста. Така в резултат от разполагане на сървъра в друга мрежа (не в мрежата, която потребителят желае да измери скоростите) реално ще се измери най-ниската скорост, поддържана от мрежите през които се осъществява теста. Този проблем е от особено значение за конкурентите, които постоянно се стремят да се наложат на пазара на достъп до интернет чрез предоставяне на по-високи скорости.</p> <p>На база на описаният проблем и проведените реално тестове предлагаме КРС да позволи на предприятията да предоставят механизъм за измерване до сървър, разположен в мрежата на самото предприятие и/или на ползване на независим и публичен механизъм за измерване от трето лице . При ползване на същия отворен код за настройки на сървър, разположен в мрежата на предприятието считаме, че получените при теста резултати следва да се считат за валидни, съответно да се отчетат при съпоставка с поетите в договорите ангажименти.</p>	<p>връзка и директен обмен на IP трафик между измервателния сървър и всички над 100 значими български интернет доставчици, имащи точка на присъствие в БИКС.БГ.</p>
--	--	---

		<p>На мнение сме, че при ползване на разположен в измерваната мрежа сървър ще се постигне обективност в най-висока степен, доколкото по този начин се изключва участието в теста на други мрежи съответно влиянието на техните параметри за качество.</p> <p>Във връзка с всичко изложено предлагаме на КРС изрично да посочи, че за целите на обективност потребителите/предприятията може да ползват други широко известни механизми за наблюдение, предоставяни от трети независими лица или да позволи на всяко предприятие пряка свързаност към ползвания от Регулаторът конкретен сървър за измерване при наличие на изразено желание.</p>		
10	„Йеттел България“ ЕАД (Йеттел)	<p>Съгласно мотивите към решение № 80/10.03.2022, с което Комисията за регулиране на съобщенията приема Проекта и стартира процедура по обществено обсъждане е посочено, че основното предназначение на Механизма е чрез резултатите от него потребителите да могат да доказват неизпълнение на техните договори за услуги за достъп до интернет, предоставяни през фиксирана мрежа.</p> <p>В допълнение обаче е предвидено, че механизмът ще разполага и с други функции, целящи да предоставят информация на ползвателите на услуги за достъп до интернет, включително на тези услуги, които се предоставят през мобилна мрежа, като е включено и предоставянето не вътрешна електронна услуга за представители на администрацията и за изпращане на обобщени</p>	Не се приема	По мотивите към бележки № 5 и № 8 относно влияние на средата.

		<p>анонимизирани резултати от измервания на качеството на услугите за достъп до интернет на Органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения .</p> <p>Механизмът включва и функция за достъп до статистическа информация за измерванията, която позволява да се правят разнообразни статистически справки въз основа на измерванията, направени от потребителите чрез Механизма. Тези справки могат да бъдат базирани на административната област, в която са направени измерванията, вида на достъп и средната скорост на изтегляне. Въпреки, че е посочено че тази функция има изцяло информативна цел считаме, че при използване от потребители, които не са извършвали измервания на своята услуга за достъп до интернет чрез Механизма би могло да доведе до погрешни изводи от тяхна страна относно качеството на услугите, предлагани от съответното предприятие поради следните причини:</p> <p>Методологията за измерване не отчита технологичните особености на достъпа, използван за предоставяне на услугата и не елиминира външните влияния в средата на крайния потребител, включително по отношение на ползваното от него устройство (като комбинация от хардуер и софтуер).</p>		
11	Йеттел	<p>Считаме че при начина, по който е предвидено да се извършват измерванията, събират и обработват данните, невъзможността за отсяване на манипулирани от неманипулирани</p>	Не се приема	<p>Механизмът няма възможност да отчита външни фактори и влияния, които биха оказали влияние на точността на измерването, затова в информацията поместена в „Често задавани въпроси“, както и информацията за условията и</p>

	<p>измервания, не би следвало да се използва за предоставяне на адмитстраитивна услуга.</p> <p>В случай че се прецени, че ще се предоставя такава услуга, считаме че следва да е ясно - чрез предоставяне на информация при заявяване на услугата, че при получаване на резултатите не се отчитат технологичните особености на достъпа, използван за предоставяне на услугата и не се отчита дали са сведени влиянията в средата на крайния потребител до минимум, включително по отношение на ползването от него устройство, както и че не се отчитат и ограниченията в скоростта на качване/сваляне по плановете, ползвани от потребителите, извършили измерванията, на база на които се предоставя административната услуга.</p> <p>Считаме че изрично следва да се подчертае, че измерванията не отрязват технологичните възможности на мрежата в съответната точка, тъй като както е посочено и в мотивите към Проекта измерванията, които потребителите на услуги за достъп до интернет през мобилна мрежа, могат да направят чрез Механизма, служат единствено за информация на потребителя за силата на сигнала на мобилната връзка, скоростите за изтегляне и качване и параметрите за качество на неговата услуга към момента на измерването и в точката, в която е направено то.</p> <p>В допълнение и с оглед, проведени измерванията с приложението CRC Network Quality, обобщени резултати от които прилагаме, напълно подкрепяме, изразеното от КРС становище, че с оглед предназначението на</p>	<p>начина за извършване на измерванията са обяснени тези възможни влияния. Както е посочено в мотивите по т.9, измервателният сървър е разположен в точка на концентрация на голям брой доставчици на услугата достъп до интернет, което гарантира равнопоставеност в измерванията.</p>
--	--	---

	<p>приложението същото може да се използва само с информативни цели за абонатите, при прозрачност на условията, както посочихме по-горе и не може да служи за средство за измерване, което би могло да обвързва правно Предприятията, тъй като не отчита:</p> <p>1. Наличието на тестови сървър извън мрежата на оператора</p> <ul style="list-style-type: none"> - Включва се част от инфраструктура, която е извън мрежата и контрола на оператора. Вследствие, на което ще има девиации в измерването на стойностите на параметрите (ping, delay). Поради това, че се извършва от мобилен терминал до точка извън мрежата и контрола на операторите. <p>2. Капацитет на сървъра, извършващ измерванията</p> <ul style="list-style-type: none"> - Възможността от претоварване на сървъра при извършване на голям брой измервания (заявки) в даден момент, също може да доведе до девиации в измерванията, което се надяваме да е отчетено при възлагане на параметрите. - Не са представени механизми/методология за противодействие на възможни изкривявания (манипулации) на измерванията по време и по място на извършените тестове. <p>3. Външни фактори</p> <ul style="list-style-type: none"> - Измерванията се извършват от крайни устройства върху които оператора няма контрол, поради което е възможно да са манипулирани; - Измерванията са зависими от радио – условията, в които се извършват. Локацията на 		
--	--	--	--

		<p>устройството и мощността на излъчения сигнал от най-близката базова станция.</p> <p>- Измерванията е възможно да бъдат грешно интерпретирани поради различните рейт-планове, които абоната ползва.</p>		
12	Йеттел	<p>В документите е посочено и че Механизмът разполага и с функции за измерване на следните параметри за управление на трафика, част от които е:</p> <ul style="list-style-type: none"> • блокирани портове (blocked ports). <p>Нарастващото използване на приложения, услуги и/или функционалности от потребителите на електронни съобщителни услуги, които имат за цел да повишат поверителността и защитата на данните в Интернет, и които, като страничен ефект могат да доведат до погрешна информация, ако са активни по време на измерването. Това се дължи на факта, че предназначението на Private Relay, съгласно информацията на сайта на Apple, е да гарантира, че никой, дори Apple, няма да може да разполага с информация за достъпването от потребителя сайтове, съответно дори и да са налице блокирани портове, това няма да се отрази при измерването в този смисъл не би следвало да ползва от КРС както предположение, че предприятието би могло да не изпълнява свои законови задължения, свързани с блокиране на поделени IP-та. Като пример за такава услуга освен iCloud Private Relay на Apple, можем да посочим и VPN.</p>	Приема се по принцип	Бележката ще бъде взета под внимание. Анализ на данни от измерванията, включително за блокирани портове ще бъде направен след натрупване на данни от направени измервания.
13	КЗЛД	Проектът на решение на Комисията за регулиране на съобщенията за одобрение на	Приема се	В т.6 „Принципи на обработка“ от „Политиката за поверителност“ на Механизма на КРС се

		<p>Механизъм за измерване и наблюдение на качеството на услугата за достъп до интернет съответства на изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 и Закона за защита на личните данни. С оглед постигане на по-висока степен на прозрачност, в политиката за поверителност следва да се посочи изрично, че събраните лични данни няма да се обработват за други цели, вкл. За профилиране на крайните потребители.</p>		<p>добавя подточка със съдържание: „събраните лични данни няма да се обработват за други цели, включително за профилиране на крайните потребители“.</p>
--	--	--	--	---

*„Виваком България“ ЕАД, считано от 05.10.2022 г.