

ПОЗИЦИЯ НА КРС ОТНОСНО ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ИЗИСКВАНИЯТА НА ЧЛ. 3 И ЧЛ. 4 НА РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2015/2120 ОТ СТРАНА НА ДОСТАВЧИЦИТЕ, ПРЕДОСТАВЯЩИ ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ ЗА КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ

Регламент (ЕС) 2015/2120¹ (Регламента) е пряко приложим и задължителен в своята цялост във всички държави-членки на ЕС, като не е необходимо транспонирането му в националното право. Той се прилага от 30 април 2016 г. и определя мерки относно достъпа до отворен интернет. В съответствие с чл. 5, пар. 3 от Регламента, BEREC² прие Насоки за прилагане от страна на националните регулаторни органи (НРО) на европейските правила за неутралност на мрежата (Насоките)³. С Насоките се дават указания във връзка с изпълнението от страна на НРО на задълженията за гарантиране на достъпа до отворен интернет.

Целта на настоящата позиция е Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) да изрази своето разбиране за приложението на изискванията в Регламента, които са оставени на преценката на НРО. Това ще допринесе за по-голяма яснота, прозрачност и уеднаквяване на прилаганите договорни условия с крайните потребители, които доставчиците на достъп до интернет следва да изготвят в изпълнение разпоредбите на чл. 3 и чл. 4 на Регламента. Позицията отчита в максимална степен Насоките като внася разяснения на определени места. Регламентът, съответно позицията обхваща услугите, предоставяни на домашни и бизнес потребители.

Съгласно чл. 13 от АПК, административните органи своевременно огласяват публично критериите, вътрешните правила и установената практика при упражняване на своята оперативна самостоятелност по прилагане на закона и постигане на целите му.

Настоящата позиция не представлява правно задължителен акт и има за цел единствено да обяви публично критериите, по които КРС ще преценява изпълнението на Регламента.

I. ЧЛЕН 3 ГАРАНТИРАНЕ НА ДОСТЪП ДО ОТВОРЕН ИНТЕРНЕТ

Член 3, пар. 1 от Регламента

Достъп и разпространение на информация и съдържание

Крайните потребители имат право на достъп и разпространение на информация и съдържание. „Достъп и разпространение” означава, че разпоредбите на Регламента се прилагат както за изпращане, така и за получаване на данни в рамките на услугата за достъп до интернет. Понятието „информация и съдържание” има за цел да обхване всички форми на

¹ Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 година за определяне на мерки относно достъпа до отворен интернет и цените на дребно за регулирани комуникации в рамките на ЕС и за изменение на Директива 2002/22/ЕО и на Регламент (ЕС) № 531/2012

² Body of European Regulators for Electronic Communications (Орган на европейските регулатори в областта на електронните съобщения)

³ VoR (16) 127 „Насоки на BEREC за прилагането на европейските правила за неутралност на мрежата от страна на националните регулатори“; превод на български език: http://crc.bg/files/_bg/7+cor++bereg-guidelines-on-the-implementation-NN_BG+1.pdf

данни, под които те могат да бъдат изпратени или получени в рамките на услугата за достъп до интернет (УДИ).

Използване на крайни устройства по избор

Крайните потребители имат право да използват крайни електронни съобщителни устройства (крайни устройства) по свой избор, които се свързват към интерфейса на обществената електронна съобщителна мрежа. Съгласно чл. 271, ал. 1 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС) доставчиците, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, не могат да отказват свързване към обществената електронна съобщителна мрежа на крайни устройства, ако те съответстват на изискванията на Закона за техническите изисквания към продуктите. В тази връзка, доставчиците не следва да обвързват предоставянето на УДИ със задължително използване на крайни устройства, предоставени от доставчика, които не могат да се заменят с устройства на самия краен потребител.

КРС ще преценява изпълнението на това изискване като проверява дали доставчиците на (УДИ) задължават в договора абонатите да използват единствено предоставените от тях крайни устройства и забраняват замяната им с такива на крайните потребители.

Доставчиците могат да предоставят свое оборудване, когато е налице обективна технологична необходимост и предоставеното оборудване технологично е част от мрежата на доставчика. КРС очаква от доставчиците да предоставят в комисията информация, на всеки 6 месеца, за случаите, в които се налага крайният потребител да използва оборудване предоставено от доставчика. Информацията следва да съдържа подробно описание на техническите и технологични причини, които налагат използване на оборудване, предоставено от доставчика. Това не изключва възможността КРС да извършва проверки на място по нейна инициатива или в случай на жалба, както и да изисква информацията с нарочно решение.

Доставчиците, предоставят на интернет страницата си информация на крайния потребител за крайните устройства, необходими за ползване на услугата и дали абонатът може да си осигури сам за собствена сметка такива устройства. Например: *При предоставяне на услуги за достъп до интернет в определено местоположение и по-конкретно при оптика до дома (FTTH) и достъп до интернет чрез кабелна мрежа (CaTV), при крайния потребител се инсталира определено оборудване, което е част от мрежата. Детайлна информация за техническите характеристики, включително интерфейсите на тези типове оборудване следва да са достъпни на интернет страницата на предприятието. Крайните потребители имат възможност да свързват към описаното оборудване от мрежата на оператора всякакъв тип крайни устройства, когато те съответстват на изискванията на Закона за техническите изисквания към продуктите.*

Член 3, пар. 2 от Регламента

Търговски практики

Търговските практики на доставчиците не следва да ограничават упражняването на правата на крайните потребители.

Примери на търговски практики, за които КРС приема, че не представляват ограничение на упражняването на правата на крайните потребители:

- договаряне на тарифи за конкретни обеми данни и скорости на УДИ;
- предлагане на оферти, необвързани с използвано приложение, при които крайният потребител получава неограничен достъп до интернет (а не само за определени приложения)

за ограничен период от време, например през нощта или в почивните дни, когато мрежата е по-малко натоварена;

- възможността краен потребител на УДИ, при изчерпване на обема данни, да се обърне към доставчика на достъп до интернет, за да закупи достъп до допълнителен обем данни;

- предлагане на УДИ в пакет с приложение. Например, мобилен оператор може да предложи безплатен абонамент за приложение за музика в реално време (music streaming), за определен период от време, за всички нови абонати, когато трафикът, свързан с това приложение, не е свързан с преференциална практика за управление на трафика и не се таксува по-различно от преноса на останалата част от трафика.

- КРС приема, че за ограничаване на упражняването на правата на крайния потребител може да се счита включена от доставчика забрана в договора за използване на конкретно съдържание или на едно или повече приложения/услуги, или техни категории (например забрана на използването на VoIP), както и технологични ограничения, водещи до невъзможност за използване на същите.

Нулево таксуване

Доставчиците на УДИ, най-вече мобилните такива, използват специфична търговска практика, наречена нулево таксуване (zero-rating). В този случай доставчикът на УДИ прилага нулево таксуване за трафик на данни свързан с конкретно приложение или категория приложения, като за тези данни не се прилагат ограничения, въведени от доставчика по отношение на общия трафик. Съществуват различни видове практики за прилагане на нулево таксуване, които могат да оказват различно въздействие върху крайните потребители и отворения интернет, следователно върху правата на крайните потребители, защитени по силата на Регламента.

КРС счита за допустима прилаганата от доставчиците практика на нулево таксуване, при която след достигане на лимита за данни се блокира достъпа или се намалява скоростта, включително на всички приложения, за които се прилага нулево таксуване.

КРС ще преценява изпълнението от страна на доставчиците на прилаганите от тях практики за нулево таксуване, за всеки конкретен случай и при отчитане на съображенията и критериите посочени в т. 40-48 от Насоките.

В зависимост от конкретния случай, КРС може да използва и други критерии като посочва съответните мотиви за това. При всички случаи КРС ще изисква прозрачност и ще поощрява кампаниите и инициативите на предприятията, насочени към по-голяма информираност на крайните потребители и максимална публичност на условията, които се прилагат.

Член 3, пар. 3 от Регламента

Един от основните принципи на Регламента се отнася до управлението на трафика и задължението на доставчика на УДИ да третира еднакво целия трафик при предоставяне на услугата. КРС приема, че еднаквото третиране не означава задължително, че всички крайни потребители ще се ползват от една и съща ефективност на мрежата или качество на услугата (QoS).

КРС ще счита за нарушение на това условие на Регламента случаите на споразумения или практики, при които:

А) е налице т.нар. техническа дискриминация, която се изразява в:

- блокиране, забавяне, ограничаване, намеса в, нарушаване или дискриминиране на достъпа до конкретно съдържание, едно или повече приложения (или категории такива);

- предлагане на услуга за достъп до интернет, при която достъпът до интернет е ограничен от доставчика до определен набор от приложения или крайни точки на Интернет

мрежата;

- предлагане на нулево таксуване, когато всички приложения са блокирани (или скоростта им е забавена) след достигане на лимита за данни, освен тези, за които се прилага това таксуване.

Прилагането от доставчиците на действия по първите два булета е обосновано само с оглед на изключенията на член 3, пар. 3, ал. 3 от Регламента.

Б) управлението на трафика се основава на търговски съображения.

Принципът на еднакво третиране на трафика не изключва прилагане от страна на доставчиците на УДИ на основателни мерки за управление на трафика в съответствие с член 3, пар. 3, ал. 2 от Регламента. КРС счита, че основателни/разумни мерки за управление на трафика следва да са тези, чието прилагане осигурява ефективното използване на ресурсите на мрежата, оптимизира цялостното качество на предаването и допринася за подобряване на услугата за потребителите.

КРС е на мнение, че за основателни/разумни мерки за управление на трафика, могат да се считат и тези за превенция и възстановяване на мрежата при кибер/хакерски атаки. Доставчиците могат временно/докато трае необходимостта (за времето на атаката и разумен кратък интервал след нея с цел предпазване от повторна атака) да блокират/ограничават портове и протоколи, в случаи на:

- кибер/хакерска атака или злоумишлен трафик към определен краен потребител на определени портове и протоколи от трети страни, свързани към мрежата (други клиенти) или извън мрежата на доставчика;

- кибер/хакерска атака или злоумишлен трафик от определен краен потребител (с или без негово знание) или неговите устройства към мрежата на доставчика и/или трети страни, както свързани към мрежата (други крайни потребители), така и извън мрежата на доставчика;

- кибер/хакерска атака или злоумишлен трафик генериран към определен краен потребител, мрежата на доставчика и/или трети страни, поради некоректно поведение/бъг и/или съзнателно и зловредно компрометиране и използване на уязвимости в устройства предоставени от доставчика на крайния потребител в рамките на услугата.

Във връзка с принципа на пропорционалност Регламентът предвижда, че основателни мерки за управление на трафика не трябва да се прилагат по-дълго от необходимото.

КРС няма да счита за нарушение практиката на доставчиците на УДИ за приоритизиране на трафика, свързан с управлението и контрола на мрежата пред останалия трафик, в случай че по този начин се осигурява ефективно разпределение на натоварването в мрежата и обезпечаване на нейната сигурност. Това не освобождава доставчика от задължението за прозрачност по чл. 4 от Регламента.

КРС счита, че доставчиците могат да прилагат мерки за управление на трафика, които определят различни категории трафик. В този случай категориите трафик следва да се определят въз основа на техническите изисквания за качество на услугата. Категориите трафик следва да бъдат ясно разграничени от специализираните услуги.

КРС ще извършва оценка дали управлението на трафика е прозрачно, недискриминационно и пропорционално при отчитане на съображенията и критериите, посочени в т. 58-75 от Насоките. В тази връзка, КРС ще изисква от доставчиците необходимата информация с ниво на подробност, определена от комисията, ще извършва проверки на място и при необходимост ще дава указания за изпълнение на тези насоки от страна на доставчиците.

КРС отбелязва, че когато доставчиците се ползват от трите изключения в член 3, пар. 3, ал. 3 от Регламента, мерките за управление на трафика трябва да бъдат такива, каквито са необходими за постигане на съответното изключение, и че могат да се прилагат само докато се преодолее негативния ефект от събитието по букви „б” и „в” или отпаднат законите

съображения. Изключенията от общите правила, предвидени в член 3, пар. 3, ал. 3 от Регламента следва да се тълкуват стриктно.

Съгласно чл. 3, пар. 3, ал. 3, б. „а” от Регламента е допустимо блокиране на достъпа до интернет страници, чрез които се организират хазартни игри от лица, които не са получили лиценз по Закона за хазарта (определени с решение на Комисията по хазарта) при изпълнение на разпореждания на Председателя на Софийския районен съд. Аналогични разпоредби, предвиждащи блокиране на достъпа до интернет страници след съдебно разпореждане, са чл. 281 от Закона за пазарите на финансови инструменти и чл. 32 от Закона за противодействие на тероризма. КРС счита, че присъединяването към проекта на ГДБОП (<https://www.spasidete.bg/isp/>) (блокиране на разпространението и достъпа до съдържание включващо сексуална злоупотреба с деца („детска порнография“) е в съответствие с Регламента. В този случай, блокирането на интернет страници, посочени в „черния списък“ на Интерпол, е допустимо на основание чл. 3, пар. 3, ал. 3, б. „а” във връзка с чл. 3, пар. 1, ал. 2 от Регламента.

Съгласно чл. 19, ал. 1 от Общите изисквания при предоставяне на обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, доставчиците са длъжни да съдействат за защита на обществения интерес, за защита на националната сигурност и за осигуряване на електронни съобщения за нуждите на отбраната и при кризи, като в зависимост от използваните от тях мрежи и/или предоставяните от тях услуги, осигуряват условия за ограничаване и прекратяване на преноса на информация със съдържание, противоречащо на действащото законодателство.

Доставчиците могат да приложат мерки за запазване на целостта и сигурността на мрежата по член 3, пар. 3, ал. 3, б. „б” от Регламента, когато е налице:

- задръстване на мрежови компоненти или крайни устройства, с трафик към тях с цел дестабилизация (напр. посегателство Отказ на услуга (DoS);
- смяна на IP адрес на компютър в мрежата с цел прикриване на идентичността му (спуфинг), прикриване на мрежови устройства или позволяване на неразрешена комуникация;
- хакерски атаки срещу компоненти на мрежата или крайното оборудване;
- разпространение на зловреден софтуер, вируси и др.

КРС счита, че доставчиците с оглед запазване на целостта и сигурността на мрежата могат да прилагат мерки за управление на трафика, като:

- блокиране на IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства;
- блокиране на IP адреси, от които произлиза текущо посегателство или са обект на текущо посегателство;
- блокиране на IP адреси/услуги за достъп до интернет, които демонстрират подозрително поведение (напр. неразрешена комуникация с компоненти на мрежата, смяна на адреси с цел прикриване на идентичността им);
- блокиране на IP адреси, когато са налице ясни признаци, че са част от мрежа от софтуерни приложения или компютри, които работят в автономен режим и имат за цел кражба на лични данни (бот мрежа);
- блокиране на определени номера на портове, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата.

Доставчиците могат да приложат мерки за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата по член 3, пар. 3, ал. 3, б. „в” от Регламента.

КРС счита, че е необходимо да се дефинират понятията „предстоящо претоварване”, „извънредно претоварване ” и „временно претоварване ” на мрежата, с оглед въвеждане на единно разбиране. За целта понятията са дефинирани, както следва:

- „предстоящо претоварване“ на мрежата - представлява прогнозирано претоварване, което въпреки взетите превантивни мерки е неизбежно.

- „извънредно претоварване“ на мрежата - претоварване, вследствие на настъпване на непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер като техническа неизправност в мрежата - прекъснат кабел, дефектирало инфраструктурно устройство и др., при което се използват резервни ресурси с ограничен капацитет.

- „временно претоварване“ на мрежата - претоварване при обществени събития (концерти, митинги и други събирания на множество хора на обществено място).

Доставчиците следва да уведомяват незабавно КРС за всеки от случаите, когато прилагат мерките по член 3, пар. 3, ал. 3 от Регламента.

КРС ще извършва оценка на изпълнението от страна на доставчиците на член 3, пар. 3, ал. 3 от Регламента при отчитане на съображенията и критериите посочени в т. 81-93 от Насоките. В тази връзка и предвид това, че посочените изключения могат да се използват като основание за заобикаляне на Регламента, КРС ще изисква от доставчиците да предоставят съответни обосновки за всеки конкретен случай, както и при необходимост ще извършва проверки и ще дава указания.

Член 3, пар. 5 от Регламента

КРС счита, че доставчиците следва да предлагат специализирани услуги, само когато капацитетът на мрежата е достатъчен, така че вследствие на предоставянето им да не се влошава качеството на услугите за достъп до интернет (напр. поради увеличаване на закъсненията, колебанията или липса на честотна лента). Предоставянето на специализирани услуги не следва да води до влошаване на общото качество на услугите за достъп до интернет за крайните потребители. Обратното КРС ще счита за неизпълнение на член 3, параграф 5 от Регламента.

За случаите, когато предоставянето на специализирана услуга неизбежно води до влошаване на качеството на УДИ на конкретния краен потребител (но не и на общото качество на УДИ), то този потребител трябва да бъде уведомен при сключване на договора какъв ще бъде ефектът от използването на специализираната услуга върху качеството на неговата УДИ, а не само какви са възможните последствия. В тези случаи е необходимо по-високо ниво на прозрачност, за да може потребителят да направи информиран избор дали да сключи договор или не.

КРС ще извършва оценка на начина на предоставяне на специализирани услуги при отчитане на съображенията и критериите посочени в т. 115-127 от Насоките. В тази връзка КРС ще изисква от доставчиците необходимата информация с ниво на подробност определена от комисията, ще извършва проверки на място, както и при необходимост ще дава указания за изпълнение на тези насоки от страна на доставчиците.

II. ЧЛЕН 4: МЕРКИ ЗА ПРОЗРАЧНОСТ С ЦЕЛ ГАРАНТИРАНЕ НА ДОСТЪПА ДО ОТВОРЕН ИНТЕРНЕТ

Чл. 4 от Регламента урежда мерки за прозрачност с цел гарантиране на достъпа до отворен интернет, които доставчиците на УДИ са задължени да изпълняват.

Реквизитите на договора по чл. 4, пар. 1, ал. 1, б. „а”-„в” и „д” от Регламента са преди всичко информативни и КРС не вижда пречка те да бъдат включени в общите условия.

Доставчиците на фиксиран достъп до интернет включват в индивидуалните договори с крайните потребители изискуемите по чл. 4, пар. 1, ал. 1, б. „г” от Регламента скорости.

Включването в общите условия на изискуемите по чл. 4, пар. 1, ал. 1, б. „г” от Регламента скорости е допустимо, когато се касае за мобилен интернет, което наред с друго ще опрости текста на индивидуалния договор. В случай, че максималните скорости след изчерпване на обема данни от основния пакет се различават в зависимост от избрания тарифен план, то следва същите изрично да са посочени и в индивидуалния договор (например, ограничение до 64Kbps, 128 Kbps или 256 Kbps за download/upload).

Информацията следва да бъде представена в разбираема форма с минимално използване на сложни технически термини, без абривиатури на понятия или технологии, които не са широко разпространени. Където това не е възможно без да се изгуби смисъла на текста, да се дадат разяснения.

КРС счита, че информацията е подробна, ясна и разбираема, когато:

- информацията е лесно достъпна и разпознаваема по отношение на въпроса, за който се отнася;
- информацията е точна и актуална;
- информацията има смисъл за крайните потребители, т.е. уместна, недвусмислена и представена по достъпен начин;
- информацията не създава погрешни възприятия относно услугата, предоставяна на крайния потребител;
- информацията следва да бъде сравнима най-малко между офертите на един и същи доставчик, но за предпочитане е също така и между различните доставчици на УДИ. Крайният потребител следва да може да направи лесно сравнение, което да покаже разликите и приликите между офертите.

Изискванията на чл. 4, пар. 1-3 от Регламента се прилагат за всички договори, независимо от датата, на която са сключени, вкл. с изтекъл първоначален срок. С оглед на това, доставчиците следва да изберат начина, по който да уведомят/предоставят на абонатите си информация, съгласно изискванията на Регламента. Следва да бъдат отчетени разпоредбите на ЗЕС и Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения относно едностранните изменения в общите условия и/или индивидуалните договори и/или съответната спецификация/тарифа, когато същата е част от договора за услуга за достъп до интернет. Независимо от избора от конкретния доставчик подход, абонатите следва да бъдат надлежно уведомени за изменението и правата им в тази връзка.

Чл. 4, пар. 1, ал. 1, б. „а-в” от Регламента:

Описанието на прилаганите мерки за управление на трафика следва да съдържа подробна, ясна и разбираема информация относно:

1. Прилаганите мерки за управление на трафика, като управление, поддържане и оптимизиране на мрежата, блокиране на IP адреси или диапазони от тях, блокиране на IP портове, блокиране на определени услуги/приложения и други.

2. Прилаганите конкретни мерки за управление на трафика във връзка с разпоредбата на член 3, пар. 3, ал. 3, б. ”а-в” от Регламента.

3. Всички мерки, прилагани при управление на трафика, които използват личните данни, видовете използвани лични данни, както и начина, по който доставчиците на УДИ гарантират личната неприкосновеност на крайните потребители и пазят техните лични данни при управление на трафика.

4. Начинът, по който прилаганите мерки за управление на трафика биха могли да се отразят върху качеството на услугата достъп до интернет. Доставчиците следва да обяснят по какъв начин, в следствие на прилаганите мерки за управление на трафика, измененията/ограниченията на скоростта и обема на данни, загубата на пакети, колебанието на закъснението (jitter), двупосочното закъснение (PING) влияят върху достъпа до интернет и използването най-малко на следните приложения/съдържание/услуги: сърфиране в интернет (web browsing), електронна поща, видео, аудио стрийминг и онлайн телевизия или онлайн игри. Описанието следва да е така написано, че крайните потребители да разберат въздействието на тези параметри върху използването на приложенията и дали някои приложения в действителност не могат да се използват поради голямото закъснение или ниската скорост на услугата за достъп до интернет. Доставчиците биха могли да дадат примери за широко разпространени категории приложения зависими от тези параметри.

Приложение 2 към Решение № 170 от 18.04.2019г.

Пример: В случай, че е предвиден лимит на потреблението, той следва да бъде ясно посочен в количествени стойности (напр. МВ), да бъде обяснено какво означава на практика и какви ще бъдат последиците от превишаването му (блокиране на трафика, допълнително заплащане, ограничения на скоростта и други). Последиците от превишаване на лимита трябва да бъдат ясно регламентирани в договора и в случай, че се предвижда ограничаване на скоростта, това трябва да бъде взето предвид при определяне на скоростите в договора и при публикуването на информацията. Доставчиците предлагачи достъп до интернет чрез мобилна мрежа следва да разяснят какво е отражението върху използваните приложения и услуги, като за пример се изброяват най-често използваните от тях (Skype, Viber, WhatsApp, Facebook, Facebook messenger, YouTube, Spotify, използването на e-mail, сърфиране в мрежата, video streaming), когато услугата продължава да се предоставя на ограничена скорост, прилагана след изчерпването на предоставения на максимална скорост обем данни по договор за достъп до интернет чрез мобилна мрежа.

Примерен начин за предоставяне на горепосочената информация, при ограничаване на максималната скорост до 64/128/256 Kbps:

„Ефект на въведеното ограничение на скоростта до 64/128/256 Kbps:

<i>Браузване на сайтове в интернет</i>	<i>Зареждането на сайтове е възможно да отнеме няколко минути, вместо няколко секунди.</i>
<i>Изпращане на e-mail</i>	<i>Забавя се работата с e-mail клиента. Прикачването на файлове, в зависимост от размера им, може да отнеме няколко минути.</i>
<i>Видеоразговори през приложения като Skype, Viber, WhatsApp и Facebook Messenger</i>	<i>Не са възможни, тъй като изискват значително по-голяма скорост на изтегляне и качване.</i>
<i>Изпращане на текстови съобщения през приложения като Skype, Viber, WhatsApp и Facebook Messenger</i>	<i>Тази функционалност продължава да е достъпна.</i>
<i>Изпращане на файлове през приложения като Skype, Viber, WhatsApp и Facebook Messenger</i>	<i>Отнема минути, в зависимост от размера на файла и моментната скорост на качване.</i>
<i>Стрийминг на музика в сайтове като YouTube</i>	<i>Не е възможен в реално време, тъй като изисква значително по-висока скорост на сваляне (0.5 Mbps). За да се изслуша една песен е необходимо да се изчака да зареди цялата, което ще отнеме поне няколко минути. Времето за зареждане на песента е различно, в зависимост от избраното качество.</i>
<i>Стрийминг на музика в Spotify</i>	<i>Невъзможен при ограничение на скоростта До 64 Kbps, вероятно песента ще прекъсва при ограничение До 128 Kbps (при слушане с нормално качество е необходима постоянна скорост от 96 Kbps)</i>

Крайните потребители следва да имат предвид, че след ограничаване на скоростта на УДИ, посочените скорости от „до 64/128/256 Kbps“ са максимални и не са гарантирани на крайните потребители през цялото време.“

Информацията от примера или по-подробна по преценка на доставчика се публикува на подходящо място на страницата му в интернет. По отношение на информацията като реквизит на договора, същата може да се предостави в по-синтезиран вид, стига доставчикът на УДИ да е предоставил по-подробна и актуална информация на своята интернет страница. В договора следва да е посочено мястото на публикацията на по-подробната информация. Досегашната практика на бланкетно посочване, че ограничението на скоростта може да повлияе на услугите не отговаря на изискванията на регламента.

По отношение на специализираните услуги следва подробно, ясно и разбираемо да са посочени конкретните мерки за управление на трафика, отнасящи се до конкретната специализирана услуга. Специализираните услуги не осигуряват свързаност към интернет, поради което предоставянето на такива услуги не следва да е в ущърб на общото качество на услугите за достъп до интернет за крайните потребители.

Доставчиците на УДИ публикуват ясна и разбираема информация относно въздействието, което биха могли да окажат специализираните услуги, включени в абонаментния план на крайния потребител, върху услугата за достъп до интернет.

Пример:

В случаите, когато на абоната се предоставя пакетна услуга, включваща специализирана услуга, например IPTV, да се обясни подробно, ясно и разбираемо влиянието на едновременното ползване на специализираната услуга върху качеството на услугата за достъп до интернет. Практиката на част от доставчиците, в която се посочват параметри на специализираната услуга, като се оставя на крайния потребител чрез изчисления да достигне до изводи за влиянието на специализираната услуга върху скоростта на достъпа до интернет, например, не изпълнява разпоредбите на Регламента. Не съответства на Регламента и общия израз, че „ползването на IPTV услугата върху фиксирания интернет може да затрудни достъпа на потребителя до интернет”, защото не дава информация за действителното влияние върху най-често ползваните приложения. Доставчикът на интернет следва да разясни какво е отражението на специализираните услуги върху посочените по-горе онлайн приложения.

При необходимост от блокиране на мрежови портове/IP адреси с цел осигуряване на цялост и сигурност на мрежите, доставчиците не следва да обявяват в пълни детайли предприетите от тях конкретни мерки. От друга страна, доставчиците следва да осигурят възможност на абонатите си при изрично тяхно искане да получат достатъчно информация (например за алтернативни портове), така че да имат възможност да направят необходимите потребителски настройки за дадено приложение.

В случаите, когато доставчиците прилагат допълнително временни мерки за преодоляване на предстоящо или настъпило претоварване на мрежата, както и за смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата, доставчиците уведомяват по подходящ (чрез съобщение на интернет страниците, SMS, електронна поща и др.) начин крайните потребители за периода на прилагане на тези мерки.

КРС отбелязва, че при извършване на проверки за изпълнение изискванията на Регламента за прозрачност, в случаи на необходимост, ще дава указания за допълване или промяна на публикуваната информация, с оглед нейното уеднаквяване.

Член 4, пар. 1, ал. 1, буква „г” от Регламента

В съответствие с член 4, пар. 1, ал. 1, буква „г” от Регламента договорите с крайните потребители, наред с другите условия, следва да включват ясно и разбираемо обяснение относно следните скорости:

- **за фиксирани мрежи:** минимална, обичайно налична, максимална;
- **за мобилни мрежи:** очаквана максимална скорост;

- за фиксирани и мобилни мрежи: рекламирана скорост.

Изискването се отнася за скоростта за изтегляне (download) и за скоростта за качване (upload). За всяка скорост се посочва съответна цифрова стойност, като мерните единици са Kbps/Mbps или Gbps. КРС счита за недопустимо скоростта да се посочва в процентно съотношение или да се изчислява от крайния потребител по предварително зададени изходни данни и условия.

КРС подчертава, че посочените скорости трябва да бъдат подробно, ясно и разбираемо обяснени и цифровите им стойности да бъдат определени от доставчиците в индивидуалните договори с крайните потребители, така че да бъдат проверени и да се използват за установяване на разминавания между действителните и договорените скорости. В случай че офертата включва ограничен обем данни, в индивидуалния договор следва да е определен размерът на ограничението (в количествено измерение, напр. МВ), какво означава това на практика и последиците при надвишаването му (напр. допълнителни такси, ограничения на скоростта, блокиране на целия трафик и др.). КРС счита, че информация за технологиите, посредством които е възможно предоставяне на услугата достъп до интернет, може да бъде публикувана на интернет страницата на доставчиците, където са обявени офертите/абонаментните планове и в общите условия. КРС уточнява, че изискванията за предоставянето на тази информация не се отнася до рекламирането на оферти на услуги за достъп до интернет, което се извършва чрез телевизионна/радио реклама или на билбордове.

Пример: Интернет достъп със скорост „20 Mbps се предоставя чрез технологии: ADSL, VDSL, FTTH, FTTB“; Интернет достъп със скорост „45 Mbps се предоставя чрез технологии: VDSL, FTTH, FTTB“.

С оглед яснота в договорените скорости, трябва да бъдат посочени факторите извън тези по чл. 3 (в и извън контрола на доставчика), които могат да имат влияние върху скоростта.

КРС подчертава, че в индивидуалните договори с крайните потребители задължително следва да се конкретизира и вида абонатен достъп, чрез който се предоставя услугата достъп до интернет във фиксирани мрежи, съответно технологиите в договора за мобилен достъп до интернет.

1. СКОРОСТИ ЗА УСЛУГАТА ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ, ПРЕДОСТАВЯНА ЧРЕЗ ФИКСИРАНА МРЕЖА - РЕКЛАМИРАНА, МИНИМАЛНА, ОБИЧАЙНО НАЛИЧНА, МАКСИМАЛНА

Рекламирана скорост

Рекламираната скорост е скоростта, която доставчикът на УДИ използва в търговските си комуникации, включително реклама и маркетинг, във връзка с промотирането на офертите на услуги за достъп до интернет. КРС счита, че когато са налице фактори от техническо и технологично естество, влияещи на скоростта, предварително известни на доставчика, посочената рекламирана скорост (за всяка конкретна оферта) следва да е придружена с допълнителна информация (например за влиянието на дължината на линията при xDSL достъп и влиянието на до 5% предавана служебна информация). Допълнителната информация следва да е част от офертата/тарифния план при нейното рекламиране/предлагане и индивидуалния договор с крайния потребител.

КРС счита, че рекламираната скорост не следва да надвишава максималната скорост определена в индивидуалния договор.

В случаите, когато рекламираната скорост съвпада с максималната скорост на използвания от оператора интерфейс за свързаност (10 /100 / 1000 Mbps), е допустимо рекламираната да е по-висока от максималната скорост определена в индивидуалния договор.

Минимална скорост

Минимална скорост е най-ниската скорост, която доставчикът на услуга за достъп до интернет се задължава да доставя на крайния потребител по договор за такава услуга. Доставчикът не трябва да предоставя скорост, по-ниска от минималната, освен в случаите на повреда.

КРС счита, че минимална скорост в размер на 20% от максималната скорост, за съответния абонаментен план, е разумна пропорция от последната, но не по-ниска от 4 Mbps.

Обичайно налична скорост

Обичайно налична скорост е скоростта, която крайният потребител следва да очаква да получава през по-голямата част от времето при достъпа си до услугата и има две измерения:

- цифрова стойност на скоростта;
- наличие на скоростта (в процентно изражение) през определен период от време.

Доставчикът следва да определи както обичайно наличната скорост, така и процентната стойност за нейната наличност.

КРС счита, че обичайно наличната скорост е 80% от максималната скорост, и че следва да е постижима (получавана от крайния потребител) в 80% от времето в рамките на едно денонощие.

Определените от КРС проценти са в съответствие с Насоките.

Максимална скорост

Максимална скорост е скоростта, която краен потребител може да очаква да получи за определен период от време (напр. най-малко веднъж дневно), в съответствие с посочената в договора такава. Ако това не е така, следва да се счита, че има несъответствие между получаваната услуга и договора.

Доставчикът на УДИ не е длъжен технически да ограничава скоростта до обявената максимална скорост, т.е. предоставянето на услуга с максимална скорост по-висока от посочената в договора не представлява нарушение на Регламента.

КРС отбелязва, че посочената от доставчика максимална скорост следва да е реално достижима и валидна за конкретния тарифен план/оферта, за който е сключен индивидуалният договор, а не по принцип да отразява възможностите на мрежата или да важи за друг подобен план със същото/подобно наименование и/или с по-скъп абонамент.

Договорът на конкретния абонат трябва да включва максималната скорост само за офертата/тарифния план, избран от абоната.

2. СКОРОСТИ ЗА УСЛУГАТА ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ ПРЕДОСТАВЯНА ЧРЕЗ МОБИЛНА МРЕЖА - РЕКЛАМИРАНА СКОРОСТ, ОЧАКВАНА МАКСИМАЛНА СКОРОСТ

Рекламирана скорост

КРС счита, че очакваната максимална скорост и рекламираната скорост на предаване на данни при достъп до интернет чрез мобилна мрежа се припокриват.

В случай че доставчиците рекламират скорости в офертите, то КРС приема, че рекламираната скорост за мобилна услуга за достъп до интернет се основава на теоретично достижимата скорост за всяка технология, при отчитане на влиянието на предварително известни на доставчика технически фактори (използвана ширина на честотна лента, клас крайни устройства, извършени от доставчика измервания в мрежата (drivetest) и др.).

Информацията, която доставчикът предоставя при рекламирането на достъп до

интернет, трябва да позволява крайните потребители да направят информиран избор. Също така доставчиците подробно, ясно и разбираемо трябва да посочат и факторите, които са от значение за ограничаването на скоростта, достигана от крайните потребители.

Очаквана максимална скорост

Очакваната максимална скорост не трябва да е по-ниска от рекламираната скорост за същата услуга. Доставчиците определят очакваната максимална скорост отделно за различните мрежови технологии (4G, 3G, 2G) за всеки тарифен план. Доставчиците е необходимо да посочат в общите условия и/или в индивидуалния договор с крайния потребител (КРС препоръчва тяхното опростяване и доставчиците да се стремят да изготвят максимално кратки и ясни индивидуални договори) максималната скорост и подробно, ясно и разбираемо обяснение на факторите, които ограничават достигането на тази скорост за всяка една мрежа - 4G, 3G, 2G, (например ползвано крайно устройство, покритие в конкретното място на ползване на услугата, брой едновременно обслужвани потребители и др.).

КРС приема, че очакваната скорост на изтегляне и качване може да бъде различна в зависимост от географското местоположение. На картата на покритие на мрежата на доставчика би могло да се посочат очаквани/измерени стойности на скоростта на мрежата във всички места с обявено покритие в случай, че такива данни са налични при оператора. В допълнение към горните скорости, може да се каже, че по отношение на мобилните мрежи Регламентът не поставя изискване за наличие на минимална скорост за услугата мобилен достъп до интернет. Това обаче не е пречка доставчиците по свое усмотрение да заложат в договорите/общите условия такъв параметър. В случай, че даден доставчик е заложил минимална скорост в договора, то тази уговорка съставлява вече договорен ангажимент и има силата на закон между доставчика и неговите абонати.

Чл. 4, пар. 1, ал. 1, буква „д” от Регламента

КРС приема, че всяко краткотрайно или временно отклонение от договореното качество за достъп до интернет не може да се счита за несъответствие на получаваната услуга, респективно на индивидуалния договор.

За краткотрайно отклонение КРС счита период от време до 1 ден в рамките на един отчетен период, а за временно - период от време до 3 последователни дни в рамките на един отчетен период.

КРС приема, че е налице неизпълнение на индивидуалния договор от страна на доставчика на достъп до интернет за всеки случай, когато качеството на услугата е значително и непрекъснато или редовно повтарящо се по-ниско от договореното, за всеки пакет и всеки вид достъп.

КРС отбелязва, че липсата на услуга също се счита за неизпълнение на индивидуалния договор.

„Значително и непрекъснато отклонение“ е отклонение, което продължава до 2 последователни седмици в рамките на един отчетен период.

„Редовно повтарящо се отклонение“ е повече от едно временно отклонение в рамките на един отчетен период.

Средствата за правна защита в случай на неизпълнение на договорни задължения са регламентирани общо в законодателството. Доставчиците се задължават да обяснят разбираемо за потребителите, както и да включат в договорите с крайните потребители конкретни клаузи, регламентиращи последиците при неизпълнения на задълженията от страна на доставчика. КРС счита, че клаузите не следва да са общи и декларативни, а да обхващат всички задължения на доставчика, свързани с предоставяне на услуга с конкретни параметри (например скорост с конкретно цифрово изражение) и респ. последиците от

неизпълнението им. В тази връзка е важно определянето на различните скорости, съгласно изложеното по-горе, тъй като те служат за основа при определяне на неизпълнение с оглед уговорена и доставена скорост на услугата.

Примери за средства за правна защита са: разписана процедура за намаляване на цената в зависимост от неизпълнението, възможност за предсрочно прекратяване на договора без неустойки, обезщетение за вреди, предвиждане на различни компенсаторни механизми при неизпълнение и т.н. По отношение на фиксирания достъп до интернет, когато е налице редовно повтаряща се невъзможност за достигане на минималната скорост, КРС счита, че обезщетението следва да бъде по-голямо по размер от съответната част от месечната такса за периода, в който е налице отклонение от минимално договорената скорост. Същото правило следва да се приложи и в случай на значителна и непрекъсната невъзможност за достигане на минималната скорост по договора. Определянето на конкретния размер на обезщетението следва да бъде направено от самите доставчици на УДИ.

Доставчиците на услуга за интернет е необходимо да включат в своите договори и клаузи, свързани с правото на потребителите да прекратяват своите договори без неустойки, когато е налице значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между договорените параметри на услугата и реално предоставяната услуга.

Чл. 4, пар. 1, ал. 2 от Регламента

Информацията трябва да бъде ясна, разбираема и подробна, като бъде включена както в договорите, така и да бъде публикувана, което е изрично изискване на чл. 4, пар. 1 от Регламента. Публикацията би следвало да се направи на интернет страниците на доставчиците. Важно е информацията да бъде точна, актуална, полезна и лесно достъпна за потребителите (например по ключова дума да се намира с търсачката).

Чл. 4, пар. 2 от Регламента

КРС счита за целесъобразно, в договорите с крайните потребители, доставчиците да поставят текст указващ възможността за подаване на жалба съобразно процедурите и сроковете описани в общите условия. В общите условия доставчикът подробно описва начините за връзка, процедурите за разглеждане на жалбата, сроковете и начините за произнасяне и правните възможности за разрешаване на проблема, в случай че потребителят не е удовлетворен от отговора на доставчика.

С оглед характера на услугата, добра практика е възможността за подаване на жалби по електронен път (на нарочен имейл или чрез форма за попълване онлайн), както и възможност за потребителя да получи справка относно движението на неговата жалба. Добра практика би било също така информирането на потребителя чрез SMS за движението и/или резултата от жалбата му. Това би могло да става и чрез обаждане на оператора до абоната, като в този случай ще се проследи, дали жалбоподателят все още среща същия проблем с услугата или той вече е преодолян. Подобни практики вече са въведени от някои от операторите.

Силно препоръчително е също така доставчиците да избягват стандартизирани/бланкови отговори, които освен че не решават по същество проблема на клиента, също така предизвикват по-голямо недоволство и възмущение. В много случаи, разгледани от КРС, когато оплакването е за ниска скорост или често прекъсване на услугата, от страна на оператора се дава отговор, че услугата е правилно конфигурирана и качеството на сигнала е добро, респективно няма да компенсират потребителя за времето, през което няма услуга, докато в крайна сметка се окаже, че има прекъснат/амортизиран кабел в помещението на абоната. В тези случаи проверката от техници на място в предварително уговорено и удобно за абоната време е наложителна.

Чл. 4, пар. 4 от Регламента

Регламентът дава възможност на КРС да определи критерии за механизма за измерване, посочен в чл. 4, пар. 4 от Регламента, който потребителят да може да използва при установяване несъответствие между получаваната и договорената услуга. Този механизъм може да се управлява от КРС или трето лице, като НРО може да определи един или повече механизми, които да се ползват от крайните потребители. Целта е потребителят да може да използва такъв механизъм за измерване, за да събере факти (резултати от измервания), с които е възможно да се установи дали характеристиките на услугата се отклоняват значително от посоченото в договора.

КРС е в процес на създаване на механизъм, чрез който да се осъществява наблюдение на качеството на услугата за достъп до интернет във фиксирано местоположение. До въвеждането на одобрен от КРС механизъм измервания на скоростта или други параметри за качество на услугата, извършваните чрез свободно достъпните в интернет пространството измерители, както и измервания чрез измерител предоставен от доставчика на услугата, ще бъдат вземани под внимание като насочваща информация при разглеждане на оплаквания от крайни потребители. Свободно достъпни в интернет пространството измерители, ще се използват и от КРС при необходимост, в случай на разглеждане на жалби. Същото важи и по отношение на съществуващите онлайн приложения за измерване, предлагани от някои доставчици.

* * *