



КОМИСИЯ
ЗА РЕГУЛИРАНЕ
НА СЪОБЩЕНИЯТА

**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА
РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2015/2120
ЗА 2018 г.**

**21.06.2019 г.
София**

СЪДЪРЖАНИЕ

I. ВЪВЕДЕНИЕ	3
II. МОНИТОРИНГ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА РЕГЛАМЕНТА	3
III. РЕЗУЛТАТИ ОТ МОНИТОРИНГА НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА РЕГЛАМЕНТА	5
1. Изпълнение на чл. 3 (1), чл. 3 (2) и чл. 3 (5).....	5
2. Изпълнение на чл. 3 (3).....	6
3. Изпълнение на чл. 4.....	6
IV. ПРЕДПРИЕТИ МЕРКИ ЗА КОНТРОЛ СЪГЛАСНО ЧЛ. 5 АЛ.1	7
V. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЧЛ. 6 - НАЛАГАНЕ НА САНКЦИИ НА ДОСТАВЧИЦИ НА УСЛУГА ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА ИЗИСКВАНИЯТА НА РЕГЛАМЕНТА	9

I. ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият годишен доклад е трети след влизане в сила на разпоредбите на Регламент 2015/2120 (Регламента) и обхваща периода от 01 май 2018 г. – 30 април 2019 г. Годишният доклад представя дейностите, предприети от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/Комисията), за да се обезпечи недискриминационното третиране на трафика при предоставянето на услугата достъп до интернет и защитата на съответните права на крайните потребители. Докладът се предоставя на Европейската комисията и Органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения (ОЕРЕС) и се публикува на интернет страницата на КРС в срок до 30.06.2019г.

II. МОНИТОРИНГ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА РЕГЛАМЕНТА

Подходът прилаган от Комисията по отношение наблюдение и контрол на изпълнение на разпоредбите на Регламента, касаещи търговските и технически практики прилагани от доставчиците, се състои в:

1. Събиране и обобщаване на информация за прилагането на европейските правила за неутралност на мрежата, която предприятията са задължени да предоставят чрез годишните въпросници.

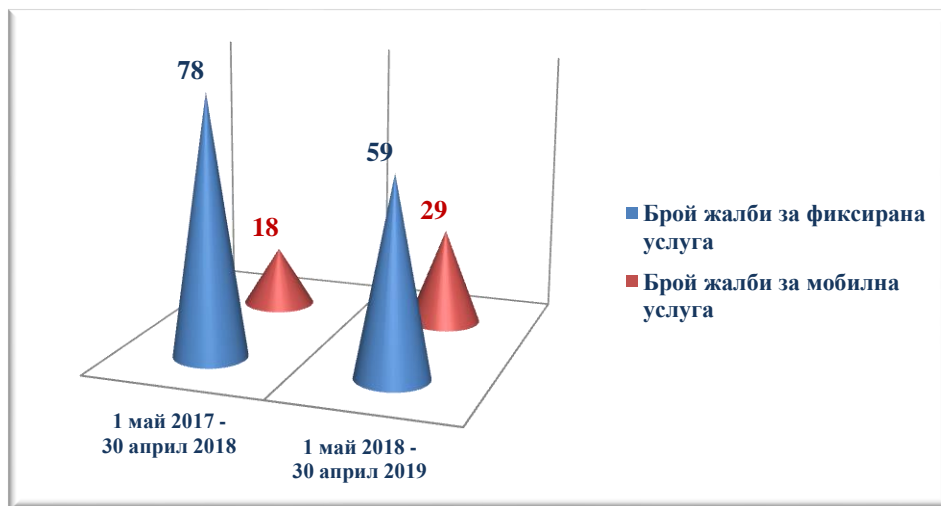
На годишния въпросник за дейността на предприятията през 2018г., отговори са получени от всички доставчици на услугата достъп до интернет на дребно чрез мобилна мрежа и от доставчиците на услугата чрез фиксирана мрежа, които предоставят услуга на 99,96% от общия брой абонати на услугата достъп до интернет. Запазва се тенденцията на намаляване броят на доставчиците, които не са подали данни в Комисията, като за разглеждания период той е пренебрежимо малък (6 доставчика) (фиг.1).



Фиг.1

2. Анализ на постъпилите жалби, относими към изпълнението на разпоредбите на чл.3 и чл.4 от Регламента.

Постъпилите в КРС жалби през разглеждания период, относими към изпълнението на разпоредбите на чл.3 и 4 от Регламента, са представени на фигурата по-долу:



Фиг. 2

- *Жалби, свързани с предоставяне на услугата достъп до интернет чрез фиксирана мрежа*

Жалбите на крайните потребители на услугата достъп до интернет чрез фиксирана мрежа се отнасят основно до предоставяне на скорост по-ниска от договорената и прекъсвания на услугата. В част от случаите се оказва, че се касае за незначителни отклонения от договорените скорости. Има случаи, когато доставчиците сами установяват, че предоставяните скорости значително се различават от договорените и доброволно дават възможност на съответния абонат да прекрати сключения договор без неустойки.

- *Жалби, свързани с предоставяне на услугата достъп до интернет чрез мобилна мрежа*

Жалбите на крайните потребители на услугата достъп до интернет чрез мобилна мрежа са свързани главно с липсата на добро покритие на мрежата в конкретно местоположение, а не с прилагани практики за управление на трафика.

3. Преглед на публикуваната информация на интернет страниците на предприятията по отношение на предоставяната от тях услуга достъп до интернет.

КРС продължава да извършва преглед на интернет страниците на водещите по брой абонати доставчици на услуга достъп до интернет.

4. Преглед на условията и информацията описана в индивидуалните договори с крайни потребители, относно услугата достъп до интернет.

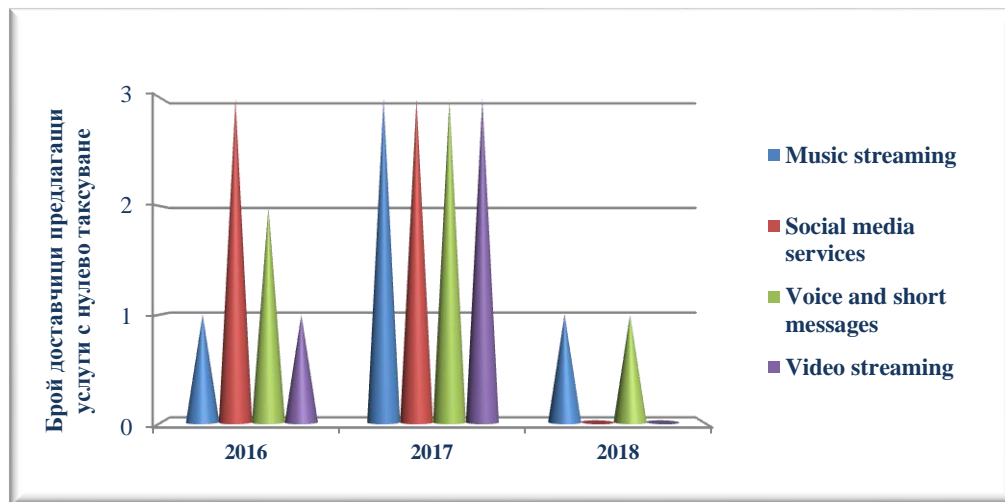
III. РЕЗУЛТАТИ ОТ МОНИТОРИНГА НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА РЕГЛАМЕНТА

1. Изпълнение на чл. 3 (1), чл. 3 (2) и чл. 3 (5)

➤ Не са налице практики на ограничения за използване на технически съвместими крайни устройства, наложени от страна на доставчиците на услуга достъп до интернет, които да противоречат на чл.3 (1) от Регламента;

➤ Наблюдава се спад по отношение на предоставяне на услуги с нулево таксуване. В сравнение с предходната година, не само броят на услугите, но и броят на доставчиците, които ги предоставят е намалял (фиг.2). Само един доставчик, предлагащ услугата достъп до интернет чрез мобилна мрежа, включва в търговските си оферти услуги с нулево таксуване - Voice and short messages и Music streaming.

➤ При предоставяне на услуги с нулево таксуване, в индивидуалните договори, доставчиците включват обяснение, че след изразходване на включения в тарифния план обем трафик на максимална скорост, скоростта на връзката се намалява до 256 kbps /128 kbps /64 kbps (различно определена от различните доставчици), както за основната услуга достъп до интернет, така и за съдържанието предоставяно с нулево таксуване.



Фиг.3

През изминалата година е установен един случай, в който доставчик на услуга за достъп до интернет не е публикувал пълна информация за условията за ползване на предлаганите тарифни планове, включващи услуги с нулево таксуване. Предприетите от КРС действия са посочени в т.IV.

➤ Основна допълнителна услуга за крайните потребители на услуга за достъп до интернет чрез фиксирана мрежа остава лицензираният антивирусен софтуер;

➤ Услугата IPTV се предоставя като специализирана услуга. Всички доставчици твърдят, че тази услуга не влияе на общото качество на услугата достъп до интернет за крайните потребители.

2. Изпълнение на чл. 3 (3)

- Предприятията като цяло спазват изискванията заложиени в чл.3 ал.3 на Регламента;
- Не е констатирано блокиране на портове в противоречие с правилата на Регламента;
- КРС констатира един случай на неправилно избран метод за ограничаване на достъпа до точно определени със съдебно разпореждане уебстраници. В изпълнение на съдебното разпореждане доставчикът блокира IP адреса на хоста, който поддържа тези уебстраници, което спира достъпа до всички уебстраници, хоствани на този IP адрес. След проверка от страна на КРС доставчикът незабавно и доброволно промени метода на ограничаване на достъпа до определени уебстраници.

3. Изпълнение на чл. 4

Въз основа на информацията, събрана с годишния въпросник за изпълнение на правилата за неутралност на мрежата и прегледа на част от сключените индивидуални договори между големите доставчици и техните абонати (доставчиците на фиксиран достъп до интернет осигуряващи услугата на 99,96% от общия брой абонати и трите доставчика на мобилен достъп), КРС установи следното:

- Договорите на доставчиците на достъп до интернет чрез мобилни и фиксирани мрежи съдържат стойности на минималната, обичайно наличната, максималната и рекламираната скорост за фиксираните мрежи, и очакваната максимална и рекламирана скорост за мобилните мрежи, но не и разясняващи обяснения за тях;
- Индивидуалните договори за достъп до интернет чрез мобилна мрежа съдържат пояснения, че:
 - рекламираната и максималната скорост са равни, като максималните скорости за изтегляне и качване са описани за всяко поколение мобилна мрежа - 2G / 3G / 4G; максималната скорост не е гарантирана и е достижима при определени условия – подходящо устройство, покритие и натовареност на мрежата, и др.
 - ограничаването на скоростта до минимална (изрично посочена от доставчика), след изчерпване обема данни на максимална скорост, може да затрудни достъпа и разпространението на определени типове информация и съдържание, както и достъпа до приложения и услуги, изискващи друга минимална скорост за тяхното ползване. В поясненията обаче липсва описание на ефекта на въведеното ограничение на скоростта (например: възможно е зареждането на сайтове да отнеме повече време, не е възможно провеждане на видеоразговори през приложения като Skype, Viber, WhatsApp и Facebook Messenger и др.)
- Някои от доставчиците в Общите си условия предоставят информация за т.нар. “реалистични условия на използване”, където изброяват фактори със значително влияние върху скоростта и качеството на достъпа, като: вида на технологията, плътността на сградите, местоположението на крайния потребител и модела на крайното оборудване.

➤ Проверката на публикуваните условия на интернет страниците на доставчиците за предоставяне на услуга за достъп до интернет чрез фиксирани мрежи показва, че тези условия отговарят на изискванията на чл.4 от Регламент 2015/2120.

В изпълнение на чл.4 ал.4, КРС е пред финализиране на техническото задание за възлагане на обществена поръчка за изграждане на система за измерване на качеството на интернет достъпа чрез фиксирани и мобилни мрежи. Очаква се процесът за избор на изпълнител на стартира в първото полугодие на 2019 г.

IV. ПРЕДПРИЕТИ МЕРКИ ЗА КОНТРОЛ СЪГЛАСНО ЧЛ. 5 АЛ.1

1. С Решение № 170/18.04.2019 г., КРС прие „Позиция 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“.

Позицията не представлява правно задължителен акт и има за цел, както да уеднакви разбиранята на КРС и доставчиците на услугата достъп до интернет по отношение на прилагане на Регламента, така и да обяви публично критериите, по които КРС ще преценява изпълнението му. Позицията е съобразена с установените проблеми, свързани с приложението на Регламент 2015/2120, включително относно степента на подробност на реквизитите на договорите за предоставяне на услуга за достъп до интернет.

Насоките дадени в тази позиция са следствие и от направения анализ на изпълнение на изискванията на чл.3 и чл.4 на Регламента от доставчиците на достъп до интернет, като по-важните са:

➤ 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. Доставчиците публикуват на интернет страницата си информация за крайните устройства, необходими за ползване на услугата и дали абонатът може да си ги осигури сам за собствена сметка;

➤ КРС счита за основателни/разумни мерките за управление на трафика, които имат за цел превенция и възстановяване на мрежата при кибер/хакерски атаки, както и блокиране на IP адреси или диапазони от тях;

➤ Във връзка с прилагане на член 3, пар. 3, ал.3, б. „в” от Регламента са дефинирани понятията:

- „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 да включват в договорите с крайните потребители не само числова стойност на предлаганите скорости при предоставяне на достъп до интернет чрез мобилна и фиксирана мрежа, но и обяснение на тези параметри.

➤ Доставчиците да публикуват информация на интернет страниците си, относно последиците от намаляването на скоростта на достъпа до интернет след изчерпване обема данни на максимална скорост и как тази информация трябва да бъде представена в договорите.

➤ Дефинирани са минималната и обичайно наличната скорост на изтегляне и качване, предоставяни от фиксирани мрежи:

- минимална скорост - 20% от максималната скорост за съответния абонаментен план, но не по-ниска от 4 Mbps;
- обичайно налична скорост - 80% от максималната скорост, постижима в 80% от времето в рамките на едно денонощие.

➤ Дефинирани са понятията „значително и непрекъснато отклонение“ и „редовно повтарящо се отклонение“ от договореното качество за достъп до интернет, както следва:

- Отклонение, което продължава до 2 последователни седмици в рамките на един отчетен период се счита за „значително и непрекъснато отклонение“.
- „Редовно повтарящо се отклонение“ е повече от едно временно отклонение в рамките на един отчетен период (КРС е въвело и понятието „временно отклонение“, което обхваща период от време до 3 последователни дни в рамките на един отчетен период).

Пълният текст на Позицията е публикуван на интернет сайта на КРС¹. Текстът е наличен само на български език.

2. КРС прие Решение № 250 от 27.06.2018, с което задължава един от доставчиците на мобилен достъп до интернет да допълни информацията относно условията за ползване на услугите с нулево таксуване, включени в тарифните планове с ограничен обем данни. Доставчикът следва да:

- Допълни в условията, че при тази оферта интернет трафика към Facebook, FB Messenger и WhatsApp не ползва от обема данни на максимална скорост включен в тарифния план.
- Посочи в условията за ползване на страницата си в интернет изрично, дали видео услугите (video streaming/ видео стрийминг/ поточно видео, видео разговори) чрез/през Facebook, FB Messenger и WhatsApp са изключение от предлагания допълнителен неограничен обем данни на максимална скорост с нулево таксуване.
- Публикува в условията за ползване на страницата си в интернет за всеки такъв план, при който са посочени специфични условия за достъп до съответни приложения през мобилен браузър, който използва технология за компресиране на данни, конкретни примери за най-популярните и най-използвани браузъри.
- Уведоми всички абонати с действащи договори по този план за изменените условия.

¹ <https://crc.bg/bg/statii/1673/poziciq-na-krs-otmosno-izpylnenie-na-iziskvaniqta-na-chl-3-i-chl-4-na-reglament-es-2015-2120>

V. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЧЛ. 6 - НАЛАГАНЕ НА САНКЦИИ НА ДОСТАВЧИЦИ НА УСЛУГА ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА ИЗИСКВАНИЯТА НА РЕГЛАМЕНТА

Санкциите за нарушения на чл.3, 4 и 5 от Регламента са определени в Закона за електронните съобщения. Нарушения на чл.3 се наказват с налагане на глоби, вариращи от приблизително 1000 до 100 000 евро. Нарушения на чл.4 се наказват с налагане на глоби, вариращи от приблизително 250 до 2500 евро. Нарушения на чл.5 ал.2 се наказват с налагане на глоби в размер от приблизително 2000 до 20 000 евро.

В разглеждания период КРС не е наложила санкции за неспазване на разпоредби на Регламент 2015/2120. През този период приключиха съдебните оспорвания на 5 наказателни постановления, издадени в предишни отчетни периоди за нарушаване на чл.4, пар. 1, ал.1, б. „б“ и „г“ от Регламент 2015/2120. Четири от наказателните постановления бяха потвърдени, а едно беше отменено. Решенията на съда са окончателни.
