



КОМИСИЯ
ЗА РЕГУЛИРАНЕ
НА СЪОБЩЕНИЯТА

**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА
РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2015/2120
ЗА 2019 г.**

**25.06.2020 г.
София**

СЪДЪРЖАНИЕ

I. ВЪВЕДЕНИЕ	3
II. МОНИТОРИНГ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА РЕГЛАМЕНТА	3
III. РЕЗУЛТАТИ ОТ МОНИТОРИНГА НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА РЕГЛАМЕНТА	4
1. Анализ на данните, предоставени от доставчиците на фиксиран и мобилен достъп до интернет.....	4
1.1. Изпълнение на чл. 3 (1), чл. 3 (2) и чл. 3 (5)	4
1.2. Изпълнение на чл. 3 (3).....	5
1.3. Изпълнение на чл. 4.....	5
1.3.1 Достъп до интернет чрез фиксирана мрежа.....	5
1.3.2 Достъп до интернет чрез мобилна мрежа.....	6
2. Анализ на постъпилите сигнали:	6
2.1 Сигнали, свързани с предоставяне на УДИ чрез фиксирана мрежа	6
2.2 Сигнали, свързани с предоставяне на УДИ чрез мобилна мрежа	6
3. Предприети действия за изпълнение на чл.4 т.4.....	7
IV. ПРЕДПРИЕТИ МЕРКИ ЗА КОНТРОЛ СЪГЛАСНО ЧЛ. 5 АЛ.1 ОТ РЕГЛАМЕНТА	7
V. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЧЛ. 6 - НАЛАГАНЕ НА САНКЦИИ НА ДОСТАВЧИЦИ НА УДИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА ИЗИСКВАНИЯТА НА РЕГЛАМЕНТА	7

I. ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият годишен доклад е в изпълнение на чл. 5 от Регламент 2015/2120 (Регламента) и обхваща периода 01 май 2019 г. – 30 април 2020 г. В него са представени дейностите, предприети от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/Комисията), за да се обезпечи недискриминационното третиране на трафика при предоставяне на услугата достъп до интернет (УДИ) и защита на правата на крайните потребители.

II. МОНИТОРИНГ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА РЕГЛАМЕНТА

За периода, обхванат от доклада, Комисията извърши мониторинг на търговските практики и техническите условия, прилагани от доставчиците на УДИ по отношение изпълнението на разпоредбите на Регламента. За целта бяха осъществени дейности по събиране, обобщаване и анализ на информация от доставчиците на УДИ и сигнали от крайни потребители, както следва:

1. Ежегоден отчет за дейността на доставчиците на УДИ

КРС събира необходимата информация за прилаганите мерки за управление на трафика и осигуряване прозрачност на условията за достъп, чрез формуляр, приложение към годишните въпросници, изпращани до всички предприятия предоставящи УДИ и пренос на данни. Събрана беше информация от всички доставчици на УДИ чрез мобилна мрежа и от доставчиците на УДИ през фиксирана мрежа.

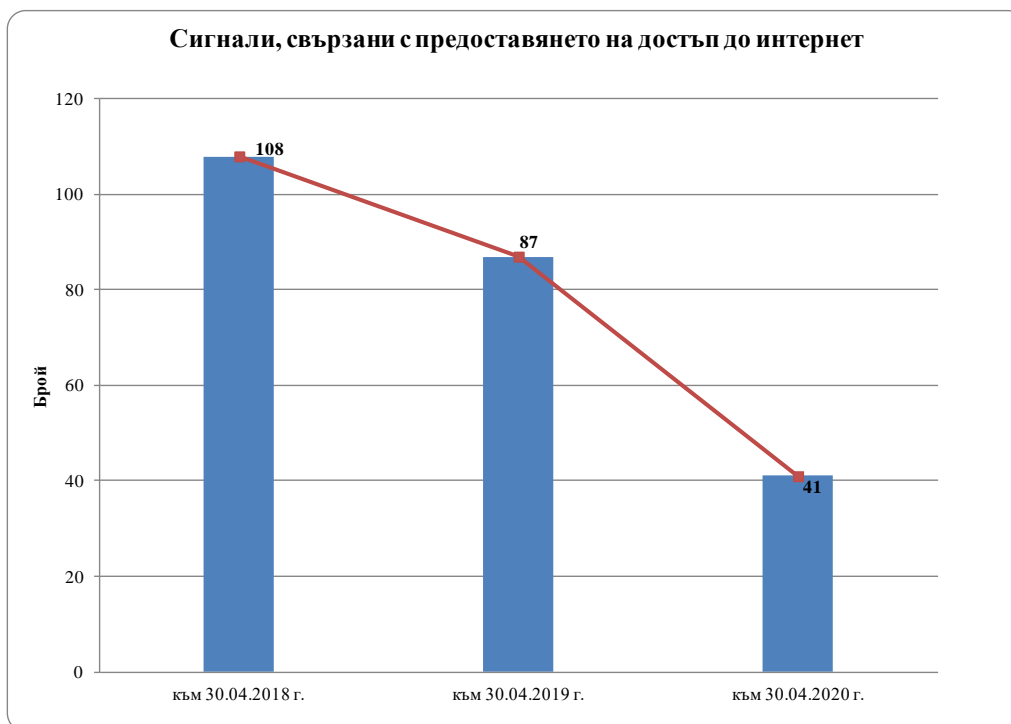
2. Договори и общи условия за взаимоотношения с крайните потребители на доставчиците на УДИ

Във връзка с приетата от КРС Позиция¹ относно изпълнението на чл. 3 и чл. 4 от Регламента беше изисквана информация за общите условия за взаимоотношения с крайните потребители на доставчиците на фиксиран и мобилен достъп до интернет, информация и копия на действащите договори. Целта на събраната информация е оценка на съответствието с разпоредбите на Регламента.

3. Постъпили сигнали, относими към изпълнението на разпоредбите на чл. 3 и чл. 4 от Регламента

В разглеждания период в КРС са постъпили 41 потребителски сигнали, свързани с предоставянето на УДИ, като 33 от тях са за достъп чрез фиксирана мрежа, а 8 за достъп чрез мобилна мрежа.

¹ „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“, приета с решение № 170/18.04.2019 г. на КРС



Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг.1

Видно от горната фигура броят на потребителските сигнали, свързани с предоставянето на УДИ, е намалял с повече от два пъти, в сравнение с периода 01.05.2018-30.04.2019 г. (87 бр.) и близо три пъти, в сравнение с периода 01.05.2017-30.04.2018 г. (108 бр.).

III. РЕЗУЛТАТИ ОТ МОНИТОРИНГА НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА РЕГЛАМЕНТА

1. Анализ на данните, предоставени от доставчиците на фиксиран и мобилен достъп до интернет

Доставчиците на УДИ като цяло са се съобразили с изискванията на Регламента, като детайлите по изпълнението са изложени по-долу.

1.1. 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 УДИ чрез мобилна и фиксирана мрежа, които да противоречат на Регламента;

➤ През разглеждания период доставчиците на УДИ чрез мобилна мрежа предлагат услуги с нулево тарифиране (стриймिंग на музика и видео, достъп до сайт за дистанционно обучение чрез видео стрийминг, социални мрежи).

➤ При предоставяне на УДИ чрез мобилна мрежа, в индивидуалните договори е включено 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). Тези скорости са приложими както за основния пакет данни, така и за услугите с нулево таксуване.

- Основна допълнителна услуга за крайните потребители на УДИ 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 УДИ за крайните потребители.

1.2. Изпълнение на чл. 3 (3)

➤ Доставчиците на УДИ спазват изискванията заложи в чл. 3 ал. 3 на Регламента. Блокира се достъпът до интернет страници и съдържание само в съответствие с националните законодателни актове. В съответните национални закони, предвиждащи възможности за блокиране на достъп до интернет страници и съдържание, е предвидена процедура, съгласно която блокирането се извършва от доставчиците на УДИ само след разпореждане от председателя на Софийския районен съд. Единственото изключение от този принцип е проектът на ГДБОП (<https://www.spasidete.bg/isp/>) за блокиране на разпространението и достъпа до съдържание включващо сексуална злоупотреба с деца („детска порнография“). 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. Достъпът до този вид съдържание представлява и престъпление, съгласно българския Наказателен кодекс, респективно чрез блокирането му се осигурява превенция срещу извършването на престъпления.

➤ Не е констатирано блокиране на портове в противоречие с правилата на Регламента. Някои доставчици блокират определени портове, за да запазят целостта и сигурността на мрежата, крайното оборудване и крайните потребители, за защита от DDOS атаки и спам. Доставчиците прилагат практики за управление на трафика в съответствие с Регламент 2015/2120.

1.3. Изпълнение на чл. 4

За да проследи изпълнението на чл.4 и въведените от страна на доставчиците на УДИ мерки за прозрачност, с цел гарантиране на достъпа до отворен интернет, КРС изиска с писма предоставянето на копия на действащи договори и общи условия за взаимоотношения с крайните потребители. Получени са отговори от около 500 доставчици, предоставяли услуги на дребно на крайни потребители през 2019 година. Резултатите от анализа на постъпилата информация са както следва:

1.3.1 Достъп до интернет чрез фиксирана мрежа

Доставчиците на фиксиран достъп до интернет като цяло са се съобразили с регулаторните изисквания. Необходимо е постигане на по-голяма прецизност по отношение на:

- обясненията, отнасящи се за скоростите, например да се предоставя информация за цифровата стойност на обичайно наличната и минимална скорости, вместо да се представят като процент от максималната скорост;
- съдържанието на договорите и общите условия, например включването в тях на информацията относно управлението на трафика, съгласно изискванията на регламента и позицията на КРС, вместо публикуването ѝ в отделен документ.

Предстои до края на 2020 г. КРС да вземе решение за своите по-нататъшни действия, за да се постигне по-голяма коректност в разбирането и прилагането на регламента от доставчиците на достъп до интернет.

1.3.2 Достъп до интернет чрез мобилна мрежа

Доставчиците на достъп до интернет чрез мобилна мрежа са се съобразили с изискванията на регламента. Индивидуалните договори съдържат следните пояснения:

➤ 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 определено максимално ниво (64/128/256 Kbps) е изрично посочено от доставчика. След изчерпване обема данни на максимална скорост достъпът и разпространението на определени типове информация и съдържание може да се затрудни. Пояснения за 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, Facebook Messenger и др.) са публикувани на интернет страниците в раздел често задавани въпроси;

Информация за т.нар. “реалистични условия за ползване”, където се 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 устройство е предоставена в общите условия.

2. Анализ на постъпилите сигнали:

2.1 Сигнали, свързани с предоставяне на УДИ чрез фиксирана мрежа

Сигналите на крайните потребители на УДИ чрез фиксирана мрежа се отнасят основно до предоставяне на скорост по-ниска от договорената и прекъсвания на услугата. Основна причина за тези оплаквания се оказват различни повреди в мрежите на доставчиците на УДИ, които се установяват и отстраняват след постъпване на оплакване от абоната. В случаите, когато повредата не може да бъде отстранена или са налице особености на самата мрежа, които не позволяват да се предоставя интернет с договорените скорости, доставчиците доброволно дават възможност на съответния абонат да прекрати сключения договор без неустойки.

През разглеждания период не са постъпвали сигнали, свързани с прилаганите от доставчиците на УДИ мерки за управление на трафика.

2.2 Сигнали, свързани с предоставяне на УДИ чрез мобилна мрежа

Сигналите на крайните потребители на УДИ 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. Предприети действия за изпълнение на чл.4 т.4

През 2019 г. проектът за „Изграждане на механизъм за измерване и наблюдение на параметрите за качество на услугата за достъп до интернет“ е включен като част от актуализираната Стратегия за развитие на електронното управление в Република България за периода 2019-2023 г. Проектът предвижда изграждане на измервателна система за наблюдение на качеството на УДИ, предоставяни чрез фиксирани и мобилни мрежи и на прилаганите от доставчиците на УДИ мерки за управление на трафика, в съответствие с Регламент (ЕС) 2015/2120. Сроктът за изпълнение на проекта е 31.12.2021 г.

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

Въз връзка с Позицията на КРС за разглеждания период бе извършен анализ на съответствието с Регламента на общите условия и договорите с крайните потребители на 489 доставчици на УДИ и на постъпилите сигнали в Комисията. Резултатите от анализа са представени в Раздел III от настоящия доклад.

V. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЧЛ. 6 - НАЛАГАНЕ НА САНКЦИИ НА ДОСТАВЧИЦИ НА УДИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА ИЗИСКВАНИЯТА НА РЕГЛАМЕНТА

През разглеждания период не са установени нарушения на Регламент (ЕС) 2015/2120 от страна на доставчиците на УДИ, респективно не са им налагани административни наказания.
