



КОМИСИЯ
ЗА РЕГУЛИРАНЕ
НА СЪОБЩЕНИЯТА

**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА
РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2015/2120
ЗА 2021 г.**

**23.06.2022 г.
София**

СЪДЪРЖАНИЕ

I. ВЪВЕДЕНИЕ	3
II. МОНИТОРИНГ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА РЕГЛАМЕНТА	3
2.1. Мониторинг на потреблението на трафик в условията на пандемията от COVID 19	3
2.2. Ежегоден отчет за дейността на доставчиците на УДИ.....	3
2.3. Договори и общи условия за взаимоотношения с крайните ползватели на доставчиците на УДИ.....	3
2.4. Постъпили сигнали, относими към изпълнението на разпоредбите на чл. 3 и чл. 4 от Регламента.....	4
III. РЕЗУЛТАТИ ОТ МОНИТОРИНГА НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА РЕГЛАМЕНТА	5
3.1. Анализ на данните за потреблението на трафик в условията на пандемията от COVID-19	5
3.2. Анализ на данните, предоставени от доставчиците на фиксиран и мобилен достъп до интернет	5
3.2.1. Изпълнение на чл.3 (1), чл.3(2) и чл.3 (5) от Регламента.....	6
3.2.2. Изпълнение на чл. 3 (3) от Регламента.....	7
3.2.3. Изпълнение на чл. 4 от Регламента	7
3.2.3.1. Достъп до интернет чрез фиксирана мрежа.....	7
3.2.3.2. Достъп до интернет чрез мобилна мрежа.....	8
3.3. Анализ на постъпилите сигнали	8
3.3.1. Сигнали, свързани с предоставяне на УДИ чрез фиксирана мрежа	8
3.3.2. Сигнали, свързани с предоставяне на УДИ чрез мобилна мрежа	8
IV. ПРЕДПРИЕТИ МЕРКИ ЗА КОНТРОЛ СЪГЛАСНО ЧЛ. 5 АЛ.1 ОТ РЕГЛАМЕНТА.....	10
V. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЧЛ. 6 - НАЛАГАНЕ НА САНКЦИИ НА ДОСТАВЧИЦИ НА УДИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА ИЗИСКВАНИЯТА НА РЕГЛАМЕНТА.....	10

I. ВЪВЕДЕНИЕ

Докладът за изпълнение разпоредбите на Регламент 2015/2120 (Регламента) и насоките към него се изготвя ежегодно след влизане в сила на разпоредбите на Регламента. Настоящият доклад обхваща периода от 01 май 2021 г. – 30 април 2022 г. и в него са представени дейностите, предприети от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/Комисията) за наблюдение на недискриминационното третиране на трафика при предоставянето на услугата достъп до интернет (УДИ) и защитата на съответните права на крайните ползватели. Докладът е в изпълнение на чл. 5 от Регламент 2015/2120 и ежегодно се изготвя и публикува от КРС.

II. МОНИТОРИНГ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА РЕГЛАМЕНТА

Периодът на мониторинг се характеризира с продължаващата извънредна обстановка и мерки, свързани с пандемията от COVID-19. Операторите продължиха да отчитат и реагират на различното поведение на ползвателите и съответно потреблението на електронно съобщителни услуги - глас и достъп до интернет, дължащо се на продължаващия режим на работа от разстояние и дистанционно обучение.

За разглеждания период, Комисията извърши мониторинг на търговските практики и технически условия, прилагани от доставчиците на УДИ, по отношение изпълнение на разпоредбите на Регламента. За осъществяване на мониторинга бяха извършени дейности по събиране, обобщаване и анализ на информация от доставчиците на УДИ относно потреблението на трафик и сигнали от крайни ползватели, както следва:

2.1. Мониторинг на потреблението на трафик в условията на пандемията от COVID 19

Във връзка с продължаващата криза, породена от COVID-19 от страна на КРС бе направена организация за наблюдение на отражението на пандемията върху потреблението на интернет трафик и мерките, които операторите предприемат за управление на трафика. Ежеседмично, а в последствие ежесечно се проследяваха промените в трафика и мерките за управление на трафика, които предприятията прилагат въз основа на предоставяната от тях информация.

2.2. Ежегоден отчет за дейността на доставчиците на УДИ

КРС събира информация за прилаганите мерки за управление на трафика и осигуряване на прозрачност на условията за достъп чрез формуляр, приложение към годишните въпросници за отчет на дейността на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги (годишни въпросници). Събрана е информация от всички доставчици на УДИ чрез мобилна и фиксирана мрежа, извършвали дейност през отчетния период.

2.3. Договори и общи условия за взаимоотношения с крайните ползватели на доставчиците на УДИ

В процеса на обработка на информацията, предоставена чрез годишния въпросник, са прегледани общите условия при предоставяне на УДИ и публикуваната от предприятията допълнителна информация на интернет страниците им. Въз основа на тази информация КРС

прави оценка и анализ на съответствие както с приетата от КРС Позиция¹ относно изпълнението на чл. 3 и чл. 4 от Регламента, така и с изпълнение на изискванията на Регламента.

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

В разглеждания период в КРС са постъпили 209 потребителски сигнала, свързани с предоставянето на УДИ, като 156 от тях са за достъп чрез фиксирана мрежа, а 53 за достъп чрез мобилна мрежа, както е показано на фиг. 1.



Източник: данни на КРС

Фиг.1

Видно от графиката за разглеждания период, потребителските сигнали са нараснали с малко над два пъти спрямо предходния отчетен период. Бе установено, че увеличеният брой сигнали за предходния период се дължи на противоепидемичните мерки във връзка с COVID-19, като тази тенденция се запазва и през настоящия. През 2021 г. ползвателите продължиха да разчитат на интернет достъп у дома за работа от разстояние или участие в учебния процес, за което е необходима непрекъсната интернет връзка с добра скорост. При фиксирания достъп до интернет, подадените сигнали често са свързани с оплакването за прекъсвания на услугата. Причината за прекъсванията са отпадане и/или повреда на трасето, водещо до невъзможност за работа и/или участие в учебния процес от разстояние. Броят на оплакванията за предоставена ниска скорост, неотговаряща на договорената, е незначителен.

Сигналите за достъп до интернет чрез мобилна мрежа се отнасят до слаб сигнал на покритието и прекъсвания.

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

III. РЕЗУЛТАТИ ОТ МОНИТОРИНГА НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА РЕГЛАМЕНТА

3.1. Анализ на данните за потреблението на трафик в условията на пандемията от COVID-19

Анализът на информацията, внесена в КРС от предприятията относно предоставяните услуги и управление на трафика по време на кризисния период, показва че доставчиците на УДИ се ръководят от изискванията на Регламента. От данните се вижда, че не се е наложило прилагането на допълнителни мерки за осигуряване на нормалното функциониране на мрежите извън тези, указани в Регламента.

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

По данни от годишните въпросници, ползвателите на услуги за достъп до интернет чрез фиксирана и мобилна мрежа за отчетния период са както следва:

Електронни съобщения	2021 година	2022 година
Вид достъп	Брой абонати	Брой абонати
1. Абонати на дребно на фиксиран достъп до интернет (самостоятелна услуга и в пакет)	2,113,103	2,248,514
2. Абонати на дребно на мобилен достъп до интернет (самостоятелна услуга и в пакет)	6,580,566	6,794,109
Общо абонати на дребно с достъп до интернет (мобилен + фиксиран)	8,693,669 ²	9,042, 623 ³

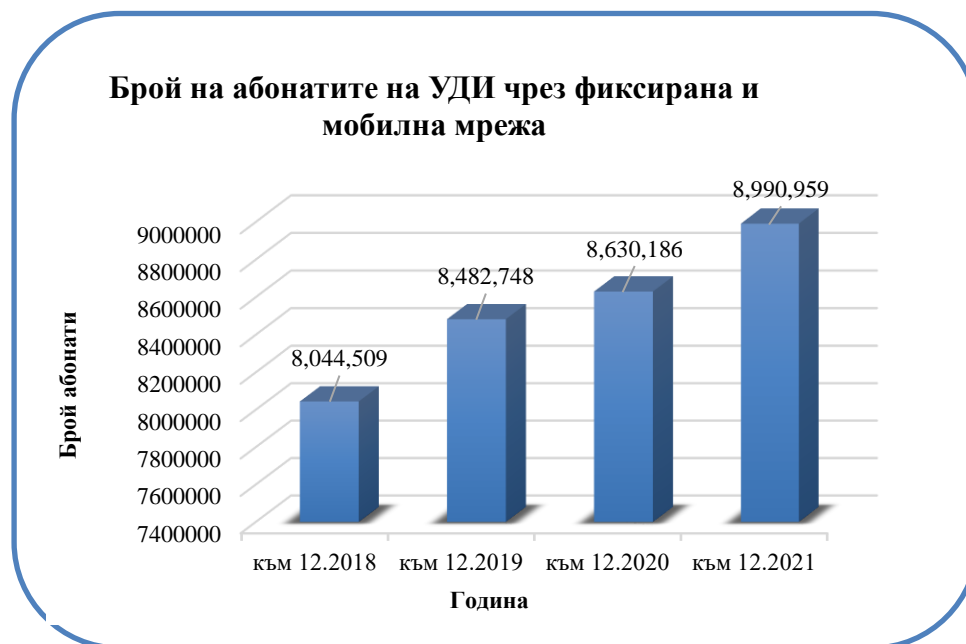
Източник: Данни, предоставени в КРС

Таблица 1

Графиката на фиг.2 по-долу представя увеличаването на броя на абонатите на дребно на услугата достъп до интернет на годишна база за периода 2018-2021 година, което е показателно за нарастващото доверие на ползвателите към качеството и разнообразието на предлаганите услуги.

² Реалният брой абонати на дребно е 8,630,186, а разликата с общия брой, посочен в таблица 1 се дължи на факта, че потребител и на двата вида достъп (мобилен и фиксиран), ползвани от един и същи доставчик, се счита за един абонат.

³ Реалният брой абонати на дребно е 8,990,959, а разликата с общия брой, посочен в таблица 1 се дължи на факта, че потребител и на двата вида достъп (мобилен и фиксиран), ползвани от един и същи доставчик, се счита за един абонат.



Източник: данни на КРС

Фиг.2

По отношение на мрежовата неутралност, след анализ на събраната с годишните въпросници информация, беше констатирано следното:

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

- КРС не установи търговски практики от страна на доставчиците на УДИ чрез мобилна и фиксирана мрежа, които да налагат ограничения върху правото на крайните ползватели да използват крайни устройства по свой избор;
- През разглеждания период от страна на доставчиците на УДИ чрез мобилна мрежа се предлагат услуги без допълнително заплащане като Xplore TV GO Unlimited, A1 Wallet Unlimited. Тези услуги са включени към планове с неограничен достъп до интернет (без лимит на обема на данни), поради което същите не се квалифицират като услуги с нулево тарифиране (zero rating services);
- Заедно с услугата за достъп до интернет, като допълнителни услуги, включени в търговските оферти през разглеждания период, са предоставяни: облачно пространство, MiFi устройства, Survey on tablet, антивирусен софтуер;
- Предлаганата от доставчиците специализирана услуга е IPTV. Доставчиците декларират, че ползването на услугата не се отразява на наличието или общото качество на услугата за достъп до интернет за крайните ползватели. Не са постъпвали жалби за влошено качество на УДИ при ползване на IPTV.

3.2.2. Изпълнение на чл. 3 (3) от Регламента

- Събраната информация сочи, че доставчиците на УДИ прилагат ограничения на достъпа от територията на страната до определени интернет страници в съответствие с разпореждане на председателя на Софийски районен съд. Това са интернет страници, посредством които се организират хазартни игри от лица, които не са получили лиценз по Закона за хазарта. Блокират се също и страници, включващи съдържание със сексуална злоупотреба с деца (детска порнография). Във връзка с разпоредбите на Закона за противодействие на тероризма се забранява достъпа до страници с терористично съдържание;
- Доставчиците на УДИ са възприели практики за управление на трафика, които са в съответствие с чл.3, ал.3 на Регламента. Предприятията съобщават за блокиране на мрежови портове с цел запазване сигурността и целостта на мрежата и защита на крайните ползватели, ползваните от тях услуги и крайни устройства;
- Във връзка с приемането на Регламент (ЕС) 2022/350 (Регламент 350) на Съвета на Европейския съюз от 1 март 2022 година за изменение на Регламент (ЕС) № 833/2014, доставчиците на УДИ бяха уведомени, че в изпълнение на Регламент 350 следва да се въведат ограничителни мерки с оглед на действията на Русия, дестабилизиращи положението в Украйна.

3.2.3. Изпълнение на чл. 4 от Регламента

КРС извърши преглед на интернет страниците на доставчиците на УДИ за публикувани в изпълнение на Регламента текстове в общите условия на предприятията, както и публикувана допълнителна информация с разяснения за начина на предоставяне на услугата. Резултатите от анализа са както следва:

3.2.3.1. Достъп до интернет чрез фиксирана мрежа

Доставчиците със значителен пазарен дял са въвели изискванията на Регламента, както в общите си условия, така и в договорите с крайните ползватели. Те регулярно осъвременяват раздела си „Често задавани въпроси“, като поместват разяснения във връзка с достъпа до отворен интернет – за скоростите, за необходимите условия за достъп до дадена услуга (чат, мейл, браузър, изтегляне на файл и т.н.), за управлението на трафика и др.

Анализът за останалата част от доставчиците на УДИ, със сравнително малък брой абонати показва, че те също публикуват разяснителна информация за начина по който прилагат изискванията на Регламента, при предоставяне на УДИ. Информацията включва:

- Цифровата стойност на различните скорости (максимална, минимална, обичайно налична);
- Прилаганите от доставчиците на УДИ практики за управление на трафика.

3.2.3.2. Достъп до интернет чрез мобилна мрежа

Индивидуалните договори и общи условия на мобилните оператори, предлагащи достъп до интернет чрез мобилна мрежа, съдържат пояснения за:

- Рекламираната и максималната скорост;

КРС приема, че тези скорости се припокриват, като максималните стойности за изтегляне и качване са описани за всяко поколение мобилна мрежа - 2G / 3G / 4G / 5G. Максималната скорост не е гарантирана и е достижима при определени условия – подходящо устройство, покритие, натовареност на мрежата и др.;

- Ограничаване на скоростта до определена максимална стойност - 64/128/256 Kbps;

Всеки доставчик на мобилен достъп до интернет е определил тази стойност за своята мрежа. 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“. Тези ограничения не се прилагат за планове „Unlimited“ с неограничен достъп до интернет (без лимит на обема данни);

- 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 ползвател и модела на крайното устройство е предоставена в общите условия.

3.3. Анализ на постъпилите сигнали

3.3.1. Сигнали, свързани с предоставяне на УДИ чрез фиксирана мрежа

Постъпилите в КРС през отчетния период сигнали на крайни ползватели на УДИ чрез фиксирана мрежа са 156 броя. Анализът сочи, че 85 % от тези сигнали са прекъсвания на услугата, поради чести повреди в мрежата на доставчика. Повредите не се отстраняват в обявения от доставчика в общите условия срок. С такъв проблем на вниманието на КРС са представени 119 жалби. В повечето случаи, жалбоподателят е търсил съдействие за прекратяване на договора без неустойки поради лошо качество на услугата.

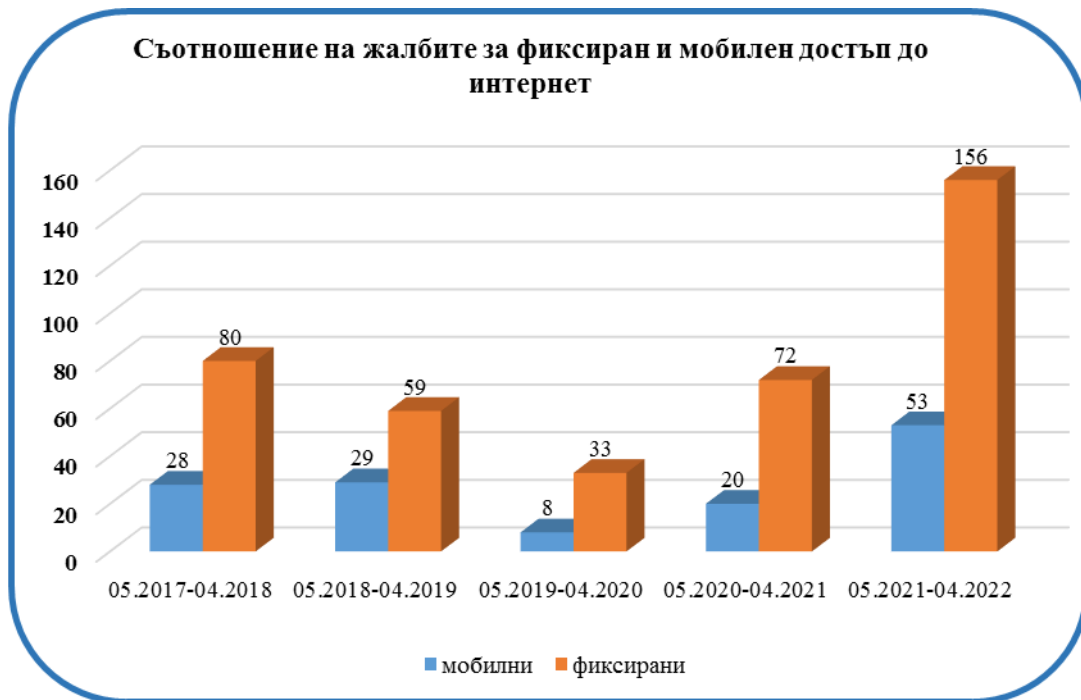
Причини за останалите жалби са:

- скорости по-ниски от договорените – 32 броя;
- загуба на пакети и ниска скорост - 3 броя;
- предоставени допълнителни устройства, непозволяващи достигане на скоростите, заложи в абонаментния план – 2 броя.

3.3.2. Сигнали, свързани с предоставяне на УДИ чрез мобилна мрежа

Сигналите на крайните ползватели 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. От общо 53 сигнала, 39 броя се отнасят за лошо качество, дължащо се на прекъсвания поради лошото покритие. Останалите са за по-ниска скорост от обявената в договора.

3.3.3. Сигнали, свързани с предоставяне на УДИ чрез фиксирана и мобилна мрежа



Източник: данни на КРС

Фиг.3

Видно от графиката на фиг.3, общият брой сигнали за страната е малък. Въпреки това се запазва тенденцията за нарастване на броя им през настоящия отчетен период, като в сравнение с предходния техният брой е удвоен. Резултатите от анализа на данните, с които КРС разполага сочат, че това увеличение на сигналите се дължи на продължаващите противоепидемични мерки и произтичащото от тях поведение на потребителите на УДИ от домашни абонати, работещи или обучаващи се от вкъщи, както и по-голямата натовареност на мрежите.

3.4. Предприети действия за изпълнение на чл.4 т.4 от Регламента

Във връзка с прилагане на Регламента и дейност 1 от договор BG05SFOP001-1.010-0001-C01/08.06.2020г. на КРС за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма "Добро управление", съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд, през 2021 г. беше реализиран проектът за „Изграждане на механизъм за измерване и наблюдение на параметрите за качество на услугата за достъп до интернет“ (Механизма). Механизмът предоставя възможност на потребителите на услуги за достъп до интернет да измерват скоростите на изтегляне и качване, както и някои параметри за качество. Измерването на качеството на услугата за фиксиран достъп до интернет се извършва през публичния портал <https://nettest.crc.bg>, а за мобилен достъп до интернет през приложение **CRC Network Quality**, достъпно чрез Google Play и App store. Връзка (линк) към портала на Механизма има и на интернет страницата на Министерство на електронното управление: <https://www.egov.bg>.

Механизмът е изграден като цялостна система, състояща се от софтуерни и хардуерни елементи, позволяваща измерване на набор от параметри на услугата за достъп до интернет, съхранение на резултатите от измерванията и тяхната визуализация. Измервателният сървър е разположен в точка за обмен на данни (IXP), в която имат свързване големите доставчици на Интернет, предоставящи услуги на територията на Република България.

Освен извършване на измервания на скоростта и параметрите за качество на услугата за достъп до интернет, Механизмът предоставя възможност за:

- експорт на резултатите в избран формат;
- изпращане на резултатите от направените измервания на посочен от потребителя адрес на електронна поща;
- преглед в раздел „История“ на резултатите от всички измервания, направени от устройство на потребителя през съответен браузър или през мобилното приложение CRC Network Quality;
- достъп до статистическа информация за направените с Механизма измервания;
- интерактивна карта, на която са визуализирани направените измервания;
- достъп до информация в помощ на потребителите, публикувана на портала на механизма.

През месец август 2021 г. всички заинтересовани страни и граждани са поканени да тестват Механизма. През октомври същата година е прието изпълнението на проекта. Съгласно чл. 30, ал. 1, т. 29 от ЗЕС, Механизмът се одобрява и поддържа от КРС. Одобряването на Механизма, включително условията за провеждане на измервания за целите на правна защита ще бъде направено след процедура на обществено обсъждане по реда на чл. 37 от ЗЕС. Такава процедура е открита в началото на 2022 г. и все още не е завършила. Въпреки това Механизмът е действащ и достъпен за ползване от крайните ползватели.

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

За периода на мониторинг не е имало необходимост КРС да предприема мерки съгласно чл.5, ал.1, във връзка със Съображение 19 от Регламента, относно технически характеристики, минимални изисквания за качество на услугите или други мерки по отношение на всички или на отделни доставчици на услуга за достъп до интернет.

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

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