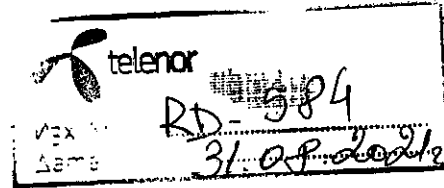


Комисия за регулиране на съобщенията	
Вх. №	10-80-1198
Дата:	01.09.2021

ДО
Г-Н ИВАН ДИМИТРОВ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА КОМИСИЯТА
ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА
ул. „Гурко“ №6,
гр. София 1000



Относно: Обществени консултации на проект на Функционални спецификации за осъществяване на преносимост на национално значими номера от Националния номерационен план

В мотивите към решение № 226 от 24.06.2021 г. (Решението), Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/Комисията) посочва, че съдържанието на изготвения Проект е в съответствие с нормативните изисквания на чл. 134, ал. 4 от ЗЕС.

В Проекта са регламентирани следните нови моменти, отразяващи европейските изисквания за преносимост на номерата, въведени с Директива (ЕС) 2018/1972 на Европейския парламент и на Съвета от 11 декември 2018 г. за установяване на Европейски кодекс за електронни съобщения:

- право на крайния ползвател да поиска компенсация от доставчиците при неспазване на задълженията за преносимост;
- информиране на крайния ползвател по време на процеса на пренасяне и за правата му за компенсиране;
- възможност за изрично договаряне на конкретна дата на преносимост в рамките на приложимия срок за преносимост;
- запазване на правото за пренасяне на номер за срок от минимум един месец след прекратяване на договор от крайния ползвател;
- отпадане на възможността на доставчиците да определят и да налагат на крайните ползватели заплащането на цени за пренасяне на номер;
- осъществяване на пренасянето чрез предоставяне по ефира, когато е технически осъществимо, освен ако крайният ползвател е поискал друго;
- възможност за крайният ползвател да заяви възстановяване на оставащия кредит, когато ползва предплатени услуги.

Комисията е посочила, че Проектът не противоречи на правото на Европейския съюз и съответства на Директива (ЕС) 2018/1972 на Европейския парламент и на Съвета от 11 декември 2018 г. за установяване на Европейски кодекс за електронни съобщения, която предвижда, че националните регулаторни органи следва да могат да дават предписания за цялата процедура на смяна на доставчика и на пренасяне на номера, като вземат предвид националните разпоредби относно договорите и технологичните нововъведения.

„Теленор България“ ЕАД (Теленор) споделя до голяма степен виждането на КРС, но считаме че следва да се прецизират текстовете на Проекта, за да отговорят в пълнота на националното и европейско законодателство и нуждите на крайните ползватели, в този смисъл предлагаме на Вашето внимание и молим да приемете становището на Теленор.

Приложение: Съгласно текста

С уважение,

Милена Телбизова
Пълномощник на
Изпълнителния директор на
„Теленор България“ ЕАД

Становище на „Теленор България“ ЕАД по Проект на Функционални спецификации за осъществяване на преносимост на национално значими номера от Националния номерационен план(Проект/Спецификации)

Общи бележки

Комисията е предложила като общ принцип, залегнал във функционалните спецификации, разписване на една процедура за преносимост за всички участници в шест домейна, определени в чл.4,ал. 1 от Проекта. Подкрепяме решението на регулатора процесът за преносимост на номера да е уреден в едни консолидиран нормативен акт, но сме на мнение, че разписването на една обща процедура за преносимост от всички участници от домейните на преносимост, така като се предвидени в нормативния акт ще доведе да практически затруднения и забавяне на процеса по адаптиране на текстовете към нормативните промени.

На следващо място, чисто формално правно би могло да се стигне до противоречия между страните в процедурата по уреждане на въпроси, по които доставчици, които не се участници от домейна имат предложения, които настояват да бъдат включени.

С оглед по-голяма оперативност и предвид големия брой участници в процеса по преносимост на географски и негеографски номера, предлагаме да се запази дългогодишната практика по определяне на три домейна на преносимост: на географски номера по чл. 3, ал. 2, т. 1; на негеографски номера чрез мобилна мрежа по чл. 3, ал. 2, т.2; и на негеографски номера по чл.3, ал. 2, т.3 – т.6 и доставчиците да изготвят, подпишат и представят в КРС изготвят и подписват три отделни процедури за осъществяване на преносимост съобразно изискванията на Спецификациите.

Конкретни предложени

По чл. 4

Предлагаме домейни на преносимост (домейни) да се образуват от мрежите на доставчиците, на които са първично предоставени: 1. географски номера по чл. 3, ал. 2, т. 1; 2. негеографски номера чрез мобилна мрежа по чл. 3, ал. 2, т.2; 3. негеографски номера по чл.3, ал. 2, т.3 – т.6

Преносимост да се осъществява само в рамките на всеки от домейните по чл. 3 ,ал.1, т.1 и т.2, съответно само в рамките на съответния негеографски код за достъп по чл. 3, ал. 2, т.3 – т.6, като за последно посочените негеографски номера не се променя видът на предоставяната услуга.

Мотиви:

Вж общите бележки

Аналогични промени следва да се извършат и в чл. чл. 15, 16, 17, 18, 20, 30 и 31, ал. 1, като навсякъде, където се говори за „процедура“ да стане „процедури“ в мн. Число.

По чл. 22

Чл. 22, ал. 2 следва да се редактира, като обхване случаите в които, краен ползвател прекрати договора си с предприятието, по своя инициатива и на следващо място това предприятие, с което е прекратен договора да е задължено да осигурява възможността за упражняване правото му за пренасяне на номера към друг доставчик за срок от минимум един месец след датата на прекратяване на договора, освен ако крайният ползвател изрично се е отказал от това право.

Мотиви:

Предложението за промяна е базирано на факта, че не е уредено общото задължение за запазване на номера за бъдеща преносимост. В предложената от КРС редакция се предвижда задължение за осигуряване възможността за упражняване правото за пренасяне на номера към друг доставчик за срок от минимум един месец след датата на прекратяване на договор само в случаи на преносимост, а не и в случаи когато, предприятието при което се прекратява договора за съответния номер е държател на обхвата от номера и преносимост не е била извършвана.

В допълнение, считаме че не е целесъобразно задължението за осигуряване възможността за упражняване правото за пренасяне на номера към друг доставчик за срок от минимум един месец след датата на прекратяване на договор да се вменява на държателя от обхвата от номера по следните съображения.

На първо място, в хипотеза при което имаме „смяна на собственост“ след реализиране на процеса по преносимост държателят от обхвата от номера няма да разполага с информация за кой краен потребител следва да осигури правото на последваща преносимост, като в този случай следва да бъдат поискани лични данни, да бъде осъществена последваща комуникация между последния приемащ и държателя на обхвата от номера, което създава допълнителни усложнения в процеса, както и предпоставки за грешки и забавяне както включва и допълнителна необходимост от обработка на лични данни, което може да бъде избегнато, ако в случаите на преносимост приемащият доставчик е този, на когото се вменява задължението да осигури възможността за упражняване правото за пренасяне на номера към друг доставчик за срок от минимум един месец след датата на прекратяване на договор.

Предложената от КРС редакция разширява приложното поле на задължението по чл. 134, ал. 6 от ЗЕС, съгласно който, **когато краен ползвател прекрати договор**, той запазва правото за пренасяне на номер по ал. 1 към друг доставчик за срок от минимум един месец след датата на прекратяване, освен ако изрично не се откаже от това право. Следва да се отбележи, че текстът на чл. 134, ал. 6 от ЗЕС транспонира без отклонения разпоредбата на чл. 106, ал. 3 от Кодекса. Когато договорът са прекратява от предприятието по вина на крайния ползвател, напр. поради на плащане на финансови задължения посоченото право не е предоставено от европейския законодател.

В допълнение считаме че следва да се прецизира разпоредбата на чл. 22, ал. 3, като се предвиди, че в случаите по ал. 2, касаещи **ползването на предплатени телефонни услуги**, предприятието запазва правото на крайния ползвател за пренасяне на номера към друг доставчик за срок от минимум един месец след **дерегистрацията на номера въз основа на подадено искане от крайния ползвател**, освен ако той изрично не се е отказал от това право.

Мотиви:

Следва да е безспорно, че потребителите на предплатени телефонни услуги, също могат да се възползват от предоставената от законодателя възможност, когато дерегистрират предплатените си карти по свое желание.

Предвид предложението за промени по ал. 2 на чл. 22, считаме че следва се да се добави нова ал. 4 на чл. 22, която да предвижда, че когато договор за предоставяне на услуги чрез пренесен номер е прекратен, **независимо по чия инициатива**, приемащият доставчик уведомява за това държателя на обхвата от номера и следва да върне номера на държателя на обхвата от номера при условията и по реда, договорени в процедурата по чл. 31, ал. 1., като това следва да се извърши в срок от **35 дни**, от прекратяването.

Мотиви:

По този начин се уеднаквява срокът за връщане на номера, независимо от причините за прекратяване на договора, което опростява логиката на техническите разработки, които следва да бъдат извършени и от друга страна дава възможност за своевременно връщане на номера, като в случаи на евентуални грешки при прекратяването да могат същите да бъдат отстранени в предвидения допълнителен 5 дневен срок за връщане на номера.

По чл. 26

Предлагаме да отпадне.

Мотиви:

С оглед развитие на пазара и фактът, че делът на плановете, които не съдържат включени минути към всички национални мрежи е незначителен, считаме че правата и интересите на крайните ползватели няма да бъдат нарушени като ще се подобри клиентското изживяване, като не се налага изчакване, за да се реализира повикването.

По чл. 29

Предлагаме следната редакция:

*„Чл. 29. Приеманият доставчик/вторичен доставчик информира крайните ползватели за датата на преносимост и за успешното завършване на пренасянето или за неуспех на процеса по пренасяне. **Формата и начина на уведомяване се определят от доставчиците в процедурите по чл. 31, ал.1.**“*

Мотиви:

Считаме че с направеното предложение ще се предвиди единен подход на уведомяване на крайните ползватели, като в допълнение, към момента към който следва да се извършва процеса на преносимост не е налице влязъл в сила договор между страните и в този смисъл наличието в договора на начин на уведомяване не обвързва приемащия доставчик.

По чл. 33, ал.2

Предлагаме чл. 33, ал. 2, т. 7 да отпадне**Мотиви:**

Информацията за правата на компенсация, съгласно глава седма от настоящите функционални спецификации следва да се предостави в преддоговорната информация, за да е възможно най-изчерпателна и поради предложените в глава седма промени

Чл. 33, ал. 2, т. 9 да отпадне**Мотиви:**

Възможност за крайния ползвател да заяви възстановяване на оставащия кредит, когато ползва предплатени услуги се осигурява от даряващия доставчик, поради което не би следвало в заявлението за преносимост да се съдържа подобна информация, тъй като би могло доведе до объркване и да подведе крайния потребител относно начина на реализация на това му право. Съгласно чл. 134, ал. 2 от ЗЕС при поискване даряващите доставчици възстановяват оставащия кредит на потребителите, които ползват предплатени услуги. Според легалната дефиниция на ЗЕС – т. 49 от ДР "Потребител" е **физическо лице**, което ползва или заявява ползване на обществена електронна съобщителна услуга за цели, излизащи извън обхвата на неговото занятие, стопанска дейност, служба или професия. В този смисъл задължението по принцип не би могло да се наложи по отношение на юридически лица и ЕТ, тъй като ще противоречи на закона.

По чл. 33, ал. 9 - да отпадне**Мотиви:**

До сега не е съществувало задължение за приемащият доставчик да предоставя копие от заявлението на крайния ползвател. Считаме че е нецелесъобразно въвеждането на подобно задължение, тъй като от една страна ще натовари доставчиците да предоставят още един документ, като за да докажат изпълнение на това свое задължение ще следва да изискват и допълнителна декларация от страна на крайния ползвател.

На следващо място, към момента на подаване на заявление за преносимост се сключва и договор между страните, което е достатъчна гаранция за защита правата на крайните ползватели и доказва факта на подаване на заявление, още повече, че приемащият доставчик няма интерес от недобросъвестно поведение спрямо тях.

Според чл. 33, ал. 10 от Проекта приемащият и даряващият доставчик съхраняват всички подадени заявления (PDF файлове), включително коригирани такива по една и съща заявка, като коригираните PDF файлове следва да се именуват с номера на първоначално подаденото заявление и съответната дата на корекция, за срок не по-кратък от осемнадесет месеца от датата на подаване на първоначалното заявление. По този начин е предвидено още една гаранция, тъй като заявленията се съхраняват не само от приемащия, но и от даряващия доставчик.

Предлагаме да се създаде нова ал. 9 на чл. 33 със следното съдържание

(9) Заявление за преносимост, подписано с квалифициран електронен подпис по смисъла на чл. 13 от ЗЕДЕУУ или друг вид електронен подпис, уговорен между страните, се приема при наличие на техническа възможност и договореност с приемащия доставчик.

Мотиви:

Динамиката на отношенията, развитието и непрекъснатото дигитализиране на сектора и работата в условия на Covid 19 водят до необходимостта от промени в нормативната уредбата.

По чл. 36

По чл. 36, ал. 2, т. 2 предлагаме следното допълнение:

„т.2.Приемащият доставчик/вторичният доставчик отказва мотивирано преносимост само в следните случаи: заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от крайния ползвател, или не е негов наследник;

Мотиви:

Многкратно сме имали възможността да коментираме характера на договорите за електронни съобщителни услуги, като такива които не са сключени с оглед личността. Поради това няма да се спираме на този факт. Поради това наследниците могат да встъпят в правата по тези договори. В общия случай наследниците на лицата ги прекратяват, но има ситуации, в които искат да продължат ползването на услугите. Поради това, считаме че правото на преносимост също се унаследява и на наследниците на починалите лица следва да се осигури възможността да продължат ползването на услуги с номера, при който от доставчиците преценят.

По чл. 36, ал. 3 спирането на процедурата за преносимост за отстраняване на недостатъци да е за не повече от **30 дни** от подаване на заявлението.

Мотиви:

Считаме за целесъобразно да остане възможността за спирането на процедурата за преносимост за отстраняване на недостатъци да е за не повече от 30 дни от подаване на заявлението, а не като е предложено, тъй като в случаи на преносимост на географски номера е необходимо повече време за отстраняване на недостатъците, което е в интерес на крайните ползватели.

По чл. 40

Предлагаме чл. 40, ал. 1, т.3 да отпадне

Мотиви:

Създаването на механизъм за компенсации в случай на, в частност, пропуснати срещи за услуга и инсталация е предвидено в чл. 230в, ал.3 на ЗЕС единствено в хипотезата на смяна на доставчик на услуги за достъп до интернет, който процес не покрива случаите на осъществяване на преносимост на номерата. За целите на този механизъм, чл. 230в, ал.1 предвижда КРС да създаде отделни правила за процеса на смяна на доставчика, докато процесът на преносимост на номерата се регламентира във Функционални спецификации по реда на чл. 134, ал. 3 от ЗЕС. В този смисъл, предвидената в т. 3 на чл. 4 от Проекта хипотеза на компенсация не съответства

на действителна ситуация при протичането на процесите на преносимост, при които пренасянето на номера не предполага поддържане на непрекъснатост на услугата за крайните ползватели, каквато е основната цел, заложена в разпоредбите на раздел III на ЗЕС „Смяна на доставчик“.

Предлагаме чл. 40, ал.1, т. 5 да отпадне

Мотиви:

Срокът, предвиден в чл. 22, ал.3 на Проекта касае правото на крайните ползватели да осъществят преносимост в рамките на най-малко един месец, в случаите, когато по собствена инициатива са прекратили договора си с конкретен доставчик. Като такова, това общо право е самостоятелно разписано в чл. 134 ал. 6 от ЗЕС и не касае самия процес на осъществяване на преносимост. Евентуално неспазване от страна на доставчик на това право на крайните ползватели би следвало да бъде санкционирано по общия ред, докато предвидената в ЗЕС възможност за компенсиране на крайните ползватели е създадена по отношение единствено неспазване на самия процес на пренасяне на номера. В този смисъл, несъобразяването от страна на доставчик с въпросното право на крайните ползватели може да се реализира единствено като хипотеза на отказ от преносимост от страна на даряващия доставчик, която хипотеза впрочем е предвидена в чл. 36, ал. 1, т.1 на Проекта.

Предлагаме следния текст на ал. 2, а предложеният в проект текст на ал. 2 да стане ал. 3:

„(2) Компенсирането на крайните ползватели се дължи за всеки номер и може да бъде под форма на парична сума в размерите по ал. 3, предоставяне на услуги на същата стойност, отстъпка от месечен абонамент за услуги или друг договорен между доставчика и крайния ползвател равностоен начин на компенсация.“

ал. 3 да стане: *„Когато компенсациите са под формата на парична сума, размерът за всеки номер се определя по следния начин:“*

Предлагаме ал. 3 да стане ал. 4 и да придобие следната редакция:

„(4) Конкретният размер на компенсациите по ал. 3 е част от преддоговорната информация.“

Мотиви:

Компенсиране на крайния ползвател се дължи при неосъществена преносимост. В случай че пренасянето на номера не е осъществено, то не е налице влязъл в сила договор между приемащия доставчик и крайния ползвател, поради което и не е удачно конкретният размер на компенсациите да бъде разписан в индивидуалния договор. Считаме за подходяща алтернатива размерът на компенсациите да се посочва в ценовите листи на доставчиците или друг избран документ, с които крайните ползватели биват запознавани преди и към момента на сключване на договора.

Предлагаме ал. 4 да стане ал. 5 и да придобие следната редакция:

„ (5) При удовлетворяване на искане за компенсиране от страна на доставчик, конкретният начин на компенсиране се договаря между крайния ползвател и доставчика.“

Мотиви:

Считаме че следва да се предвиди възможност конкретният начин на компенсирание да бъде договарян за всеки конкретен случай между крайния ползвател и доставчика, с оглед осигуряване по-широк за крайния ползвател избор измежду различни варианти на компенсирание.

Предлагаме да отпадне следното изречение от чл. 41, ал. 1 – *„Искането се подава по образец, съгласно приложение № 5“*.

Мотиви:

Считаме за по-удачно искания за компенсирание на крайни ползватели във връзка с процеса на преносимост да се подават по общия ред за приемане на жалби, приложим при съответните предприятия. Като обща бележка, считаме, че разглеждането на искания за компенсирание по своето естество не се различават от общия механизъм за разглеждане на жалби. Съответно, предоставяйки възможност доставчиците да прилагат вече установените при тях процеси за разглеждане на жалби и по отношение на искания за компенсирание във връзка с преносимостта би съществено облекчило и оптимизирало реализацията на това задължение. В този смисъл считаме за достатъчно искането за компенсирание да съдържа като минимални реквизити номерът/номерата, за които се отнася и твърдяното нарушение на процеса преносимост.

Предлагаме следната редакция на чл. 41, ал. 2

*„(2) Приеманият доставчикът е длъжен да приеме и **разгледа** искането за компенсирание, ако то е подадено в срока по ал. 1.“*

Редакционна бележка

Предлагаме следната редакция на чл. 41, ал. 3

„(3) Всеки доставчик е длъжен да регистрира предявените пред него искания за компенсирание, при прилагане на общите си правила и процедури за разглеждане на молби, сигнали и жалби. Доставчикът потвърждава приемане на искането по начин, определен от него за съответния канал през който е получено искането. Начините могат да бъдат входящ номер, потвърдителен и-мейл и други.“

Мотиви:

Считаме за по-удачно искания за компенсирание на крайни ползватели във връзка с процеса на преносимост да се подават по общия ред за приемане на жалби, приложим при съответните предприятия. Като обща бележка, считаме, че разглеждането на искания за компенсирание по своето естество не се различават от общия механизъм за разглеждане на жалби. Съответно, предоставяйки възможност доставчиците да прилагат вече установените при тях процеси за разглеждане на жалби и по отношение на искания за компенсирание във връзка с преносимостта би съществено облекчило и оптимизирало реализацията на това задължение.

Предлагаме следната редакция на чл. 42, ал.1 :

„Чл. 42. (1) В 30-дневен срок от регистриране на искането за компенсиране, приемащият доставчик го разглежда и уведомява за своето решение крайния ползвател.“

Мотиви:

Вж. мотивите по предходната точка

Предлагаме следната редакция на чл. 42, ал. 2.

„(2) В случай че приемащият доставчик установи, че някое от обстоятелствата по чл. 40, ал. 1 не е възникнало в резултат от негово действие/бездействие, той може да откаже да удовлетвори искането за компенсация, за което уведомява крайния ползвател по реда на ал. 1.“

Мотиви:

Считаме че функционалните спецификации не би следвало да вменяват на доставчиците задължения да преценяват дали дадено обстоятелство на неосъществена преносимост или неспазване на процедурите по преносимост е резултат на действие или бездействие на другия доставчик, участвал в процеса на преносимост.

Предлагаме следната редакция на чл. 42, ал. 3

(3) В случаите по ал. 2 крайният ползвател може да подаде искането за компенсиране по чл. 40, ал. 1 пред Даряващия доставчик в четиримесечен срок от подаване на заявлението за преносимост.

Мотиви:

Считаме че по този начин се предоставя допълнителна възможност и срок на крайните ползватели да претендират компенсации от даряващия доставчик, което е изцяло в техен интерес и не вменяват на доставчиците задължения да преценяват дали дадено обстоятелство на неосъществена преносимост или неспазване на процедурите по преносимост е резултат на действие или бездействие на другия доставчик, участвал в процеса на преносимост.

Предлагаме нова ал. 4 със следното съдържание

„(4) В 30-дневен срок от регистриране на искането за компенсиране, даряващият доставчик го разглежда и уведомява за своето решение крайния ползвател.“

Мотиви:

Цели допълване на процеса

Ал. 3 става ал. 5 със следното съдържание

(5) Доставчикът по ал. 1 или ал. 3 може да уважи искането или да го отхвърли, за което следва да се мотивира.

Мотиви:

Цели допълване на процеса

Текуща ал. 4 на чл. 42 да отпадне

Мотиви:

Поради вече изложените съображения относно следването на общия процес на разглеждане на жалби на крайни ползватели

Ал. 5 на чл. 42 да стане ал. 6

По преходните и заключителни разпоредби:

§2 става §1 и се запазва текста му

§3 става §2 и се запазва текста му

§4 става §3 със следната редакция:

„§3 В срок до 3 месеца от обнародване на функционалните спецификации в „Държавен вестник“ доставчиците са задължени да изготвят, подпишат и представят на комисията процедурите по чл. 31, ал. 1. Доставчик, страна по съответната процедура не носи отговорност за действия и бездействия на останалите доставчици, свързани с подписване на процедурите по чл. 31, ал. 1.“

Мотиви:

Предлагаме да се увеличи срокът за изготвяне, подписване и представяне в КРС на процедурите. Считаме, че предложеният от Комисията срок е недостатъчен за организиране на процеса още повече предвид удължената епидемична обстановка поради Covid 19. На следващо място, предлагаме изрично да се ограничи отговорността на добросъвестните доставчици, тъй като считаме че те не следва да бъдат държани отговорни за действия/бездействия на недобросъвестните такива.

§5 става §4 със следната редакция:

„§4 В срок до 2 месеца от подписване на процедурите по чл. 31, ал. 1 доставчиците следва да въведат в договора с крайните ползватели новите ред и условия за реализирането на преносимостта на номера.“

Мотиви:

Считаме че срокът от 14 дни е крайно недостатъчен, с оглед спазване и на текста на чл. 230, ал. 1 от ЗЕС (1) Когато договорът с крайния ползвател се сключва при общи условия, общите условия или измененията им се публикуват от предприятията на страницата им в интернет и се представят на видно място в търговските им обекти или по друг подходящ начин в срок, не по-кратък от един месец преди влизането им в сила. В този смисъл, тъй като ОУ са договор в широкия смисъл на понятието е необходимо време, за да може да се отразят промените по законъсообразен начин.

§5 нов:

“§5 В срок от шест месеца от изготвянето, подписването и предоставянето на процедурите съгласно §3 по-горе, доставчиците следва да извършат нужните технически и организационни действия, които да обезпечат реалното въвеждане на новите ред и условия за предоставяне на преносимост.”

Мотиви:

За да бъде завършен процесът така, както е предвиден е необходим срок за техническа реализация на направените промени, предвид факта, че е необходимо и тестване на промените, като в някои от домейните включват повече участници, а промени по системите на могат да бъдат правени, преди окончателно постигане на съгласие, т.е. подписване на процедурите, предлагаме да се предвиди посочената разпоредба

§6 нов:

„§6 До въвеждане на реда и условията за осъществяване на преносимост съгласно §5, доставчиците осигуряват преносимост на номерата и обработват заявленията по досегашния ред“

Мотиви:

Посоченото предложение включва уреждане на заварените случаи да приключване на техническата реализация на новите моменти в преносимостта