

**КОМИСИЯ ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА**

**РЕШЕНИЕ № 167**

от 26 май 2022 г.

На основание чл. 30, т. 8, чл. 37а, ал. 1 и чл. 230в, ал. 1, във връзка с чл. 36, ал. 1 и 2 от Закона за електронните съобщения

**КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА**

**РЕШИ:**

1. Приема проект на Правила за процеса на смяна на доставчика на услуги за достъп до интернет, съгласно приложението към настоящото решение.

2. Открива процедура за обществено обсъждане на проекта по т. 1 от решението. Проектът и мотивите за изготвянето му да се публикуват на интернет страницата на Комисията за регулиране на съобщенията и на Портала за обществени консултации.

3. Определя 30-дневен срок, считано от датата на публикуване на съобщението за откриване на процедурата за обществено обсъждане, в който заинтересованите лица могат да представят писмени становища по изготвения проект.

4. За откриване на процедурата по т. 2 да бъдат информирани:

- Комисията за защита на личните данни;
- Комисията за защита на потребителите;
- Сдружение „Българска национална асоциация Активни потребители“;
- „Сдружение за правна помощ на потребителите“ – гр. Пловдив;
- Сдружение „Федерация на потребителите в България“;
- Сдружение „Правен център по проблемите на потребителите“;
- Сдружение „Обществен гарант – сдружение на потребителите“;
- Сдружение „Правна клиника за потребители“.

**Мотиви:** Проектът на Правила за процеса на смяна на доставчика на услуги за достъп до интернет (Проекта) е разработен във връзка с разпоредбите на чл. 30, т. 8 и чл. 230в, ал. 1 от Закона за електронните съобщения.

Съгласно чл. 230в, ал. 1 от Закона за електронните съобщения, комисията приема правила за процеса на смяна на доставчика, вземайки предвид техническата осъществимост и необходимостта да се поддържа непрекъснатост на услугата за крайните ползватели, след обществено обсъждане по чл. 36 и ги обнародва в „Държавен вестник“.

Съдържанието на изготвения Проект е в съответствие с нормативните изисквания на чл. 230б и чл. 230в от Закона за електронните съобщения.

В Проекта са регламентирани следните въпроси, отразяващи европейските изисквания за смяна на доставчик на услуга за достъп до интернет, 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:

- доставчиците на услуги осигуряват непрекъснатост на услугата така, че крайните ползватели да могат да сменят доставчика, без да са застрашени от опасността да загубят услугата, а когато това е технически възможно, да позволяват смяната да става на поисканата от крайните ползватели дата.

- прекъсването на услугата по време на процеса на смяна на доставчика не трябва да надвишава един работен ден.
- възможност за изрично договаряне на конкретна дата за смяна на доставчик в рамките на приложимия срок;
- право на крайния ползвател да поиска компенсация от доставчиците при неспазване на задълженията за смяна на доставчик, включително в случаи на забавяния или на злоупотреби с процесите на смяна на доставчика, както и на пропуснати срещи за услуга и инсталация;
- информиране на крайния ползвател по време на процеса на смяна на доставчик и за правата му за компенсиране.

Прилагането на проекта на Правилата за процеса на смяна на доставчика на услуги за достъп до интернет не изискват допълнителни финансови средства.

Очакваните резултати са привеждане в съответствие на подзаконовата нормативна уредба с последните изменения в Закона за електронните съобщения, както и гарантиране на правото на крайните ползватели да сменят доставчика на услуги за достъп до интернет в разумни срокове и при гарантиране на правата им, установени в закона.

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 гарантират ефикасността и опростеността на процеса на смяна на доставчика за крайния ползвател.

С оглед горното, КРС открива процедура за обществено обсъждане на проект на Правилата за процеса на смяна на доставчика на услуги за достъп до интернет.

**ПРЕДСЕДАТЕЛ:**

**(Иван Димитров)**

**ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:**

**(Станислава Йорданова)**

---

**Директор на дирекция „Правна“:**

**(Мария Бончева)**