



КОМИСИЯ  
ЗА РЕГУЛИРАНЕ  
НА СЪОБЩЕНИЯТА

**ГОДИШЕН ДОКЛАД  
ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА  
РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2015/2120  
ЗА 2017г.**

**21.06.2018 г.  
София**

## СЪДЪРЖАНИЕ

1	Правно основание .....	2
2	Мониторинг и контрол на изпълнението на Регламента .....	2
2.1	<i>Събиране на информация с годишния въпросник, попълван от доставчиците на услугата достъп до интернет в съответствие с чл. 5 от Регламента. ....</i>	<i>2</i>
2.2	<i>Събиране на информация за жалби на крайни потребители, свързани с разпоредбите на Регламента .....</i>	<i>3</i>
2.3	<i>Събиране на информация от анкета за удовлетвореността на крайните потребители от услугата достъп до интернет .....</i>	<i>3</i>
2.4	<i>Преглед на интернет страници и договори с крайни потребители на доставчиците на услуга достъп до интернет за публикувани/включени условия във връзка с изпълнение на Регламента</i>	
2.5	<i>Налагане санкции на доставчици на услугата достъп до интернет .....</i>	<i>3</i>
3	Основни резултати и анализ от проучванията, извършени във връзка с мониторинга на прилагането на Регламента .....	4
3.1	<i>Анализ на събраната информация с годишния въпросник, попълван от доставчиците на услугата достъп до интернет в съответствие с чл. 5 от Регламента</i>	
3.2	<i>Анализ на информация от жалби на крайни потребители, свързани с разпоредбите на Регламента .....</i>	<i>5</i>
3.3	<i>Анализ на информация, получена от анкета за удовлетвореността на крайните потребители от услугата достъп до интернет .....</i>	<i>6</i>
3.4	<i>Преглед на интернет страници и договори с крайни потребители на доставчиците на услуга достъп до интернет за публикувани/включени условия във връзка с изпълнение на Регламента</i>	
3.5	<i>Налагане санкции на доставчици на услугата достъп до интернет .....</i>	<i>7</i>
4	Мерки, приети/прилагани от НРО съгласно чл. 5, пар. 1 от Регламента. ....	7
5	Изводи и предстоящи действия на КРС .....	8

## 1 Правно основание

Съгласно чл. 5, пар. 1 от Регламент 2015/2120<sup>1</sup> (Регламента) Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/Комисията) ежегодно публикува доклад относно своите наблюдения и оценка на изпълнението на разпоредбите на чл. 3 и 4 от Регламента от страна на доставчиците на услуга достъп до интернет (доставчиците) и го предоставя на Европейската комисията и Органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения (ОЕРЕС).

Настоящият доклад е втори след влизане в сила на разпоредбите на Регламента. В съответствие с Насоки на ОЕРЕС за прилагането на европейските правила за неутралност на мрежата от страна на националните регулатори (Насоките)<sup>2</sup>, докладът обхваща периода 01 май 2017г. – 30 април 2018г. като се изготвя и публикува от националните регулаторни органи (НРО) в срок до 30.06.2018г.

## 2 Мониторинг и контрол на изпълнението на Регламента

Комисията извърши мониторинг и контрол на търговските практики и технически условия, прилагани от доставчиците на услуга достъп до интернет за периода 01 май 2017г. – 30 април 2018г., по отношение изпълнение на разпоредбите на Регламента. За целта бяха осъществени следните дейности:

### *2.1 Събиране на информация с годишния въпросник, попълван от доставчиците на услуга достъп до интернет в съответствие с чл. 5 от Регламента.*

КРС актуализира формуляра на годишния въпросник за прилагане на Регламента съобразно TCPI (Technical and Commercial Practices Investigation) въпросник, изготвен от ОЕРЕС. Добавени бяха въпроси относно практики на доставчиците, свързани с:

- ✓ блокиране или забавяне на някои категории потребители, доставчици на съдържание, определени домейни или IP адреси;
- ✓ допълнителни услуги, които са били включени в търговските оферти през разглеждания период заедно с услугата достъп до интернет, като предоставяне на лицензиран софтуер, Wi-Fi hot spot мрежа и/или други услуги, различни от гласова услуга и IPTV;
- ✓ ограничения за използване от страна на крайните потребители на определени услуги (напр. тетъринг, изграждане на VPN);
- ✓ сключени договори с доставчици на съдържание и др.

Събрана беше информация от всички доставчици на услугата достъп до интернет през мобилна мрежа и от доставчиците на достъп до интернет през фиксирана мрежа, които предоставят услуга на 98,94% от общия брой абонати. В сравнение с предходната година значително е намалял броят на доставчиците, които не са подали информация (общо 7%). Това

---

<sup>1</sup> [РЕГЛАМЕНТ \(ЕС\) 2015/2120 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА от 25 ноември 2015 година за определяне на мерки относно достъпа до отворен интернет и за изменение на Директива 2002/22/ЕО относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги и на Регламент \(ЕС\) № 531/2012 относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза](#)

<sup>2</sup> [VoR \(16\) 127 „Насоки на ОЕРЕС за прилагането на европейските правила за неутралност на мрежата от страна на националните регулатори“](#)

даде възможност на КРС да извърши анализ за прилагане на Регламента, обхващащ почти всички доставчиците на услуга достъп до интернет.



## ***2.2 Събиране на информация за жалби на крайни потребители, свързани с разпоредбите на Регламента***

Комисията има правомощия да разглежда жалби на крайни потребители, постъпили в КРС и такива, препратени от Комисия за защита на потребителите и други компетентни институции, отнасящи се до услугата достъп до интернет. В началото на 2018 г. КРС отправи искане към доставчиците на услуга достъп до интернет относно жалбите, постъпили при тях и техния брой.

## ***2.3 Събиране на информация от анкета за удовлетвореността на крайните потребители от услугата достъп до интернет***

КРС изготви и публикува на своята интернет страница анкета с цел проучване удовлетвореността на крайните потребители от услугата достъп до интернет. Анкетата съдържа основно въпроси, свързани с качеството на предоставяните услуги и качеството на обслужване.

## ***2.4 Преглед на договори с крайни потребители и интернет страници на доставчици на услуга достъп до интернет за публикувани/включени условия във връзка с изпълнение на Регламента***

По повод постъпили жалби в Комисията, е извършен преглед на сключени с крайни потребители договори за предоставяне на услугата достъп до интернет на някои от големите доставчици. Това включва договори за услуги за достъп до интернет, предоставяни чрез фиксирани и мобилни мрежи. Направен е и преглед на интернет страниците на тези доставчиците по отношение на публикуваната информация за предоставяните от тях услуги за достъп до интернет.

## ***2.5 Налагане санкции на доставчици на услуга достъп до интернет***

В изпълнение на задължението си по чл. 5, пар. 1 от Регламента да гарантира спазването на разпоредбите му, през разглеждания период КРС наложи административни санкции на „А1 България“ ЕАД, „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД, „Теленор България“ ЕАД и „Нет 1“ ЕООД за нарушения на чл. 4 от Регламента.

### 3 Основни резултати и анализ от проучванията, извършени във връзка с мониторинга и контрола на изпълнението на Регламента

#### 3.1 Анализ на събраната информация с годишния въпросник, попълван от доставчиците на услуга достъп до интернет в съответствие с чл. 5 от Регламента

От събраната информация с годишния въпросник става ясно, че прилаганите от доставчиците практики за управление на трафика включват:

✓ блокиране на определени интернет страници и портове (напр. блокиране от територията на страната на достъпа до интернет страници, посредством които се организират хазартни игри от лица, които не са получили лиценз по Закона за хазарта; до страници, включващи съдържание със сексуална злоупотреба с деца (детска порнография); до страници с терористично съдържание, съобщени от Интерпол; блокиране на портове, когато към тях има атаки от типа DDOS, PingFlood и SPAM);

✓ приоритизиране на трафика, свързан с управлението и контрола на мрежата пред останалия трафик;

✓ оптимизиране на определено съдържание (напр. видео, глас) или на определени услуги (IPTV), за да се изпълнят изискванията за дадено ниво на качество на оптимизирани услуги.

Анализът на посочените технически практики показва, че те са с цел:

✓ запазване сигурността и целостта на мрежата;

✓ защита на крайния потребител, неговите крайни устройства и ползваните услуги;

✓ предотвратяване на претоварване на мрежата;

✓ осигуряване на съответно качество на услугите на специфични категории трафик;

✓ съобразяване с действащото законодателство, свързано със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите и обществената сигурност.

Голяма част от доставчиците са отговорили, че предлагат IPTV като оптимизирана услуга. Те декларират, че тази услуга по никакъв начин не се отразява на наличието или общото качество на услугата достъп до интернет за крайните потребители.

В рамките на периода, обхванат в доклада, някои доставчици, предлагащи услугата достъп до интернет чрез мобилна мрежа, включват в търговските си оферти освен Social media services, Voice and short messages и услуги за Video streaming с нулево таксуване. Всички, които предлагат оферти с нулево таксуване, декларират, че след изчерпване на пълния обем данни на максимална скорост по тарифен план, намаляването на скоростта се отнася и за съдържанието с нулево таксуване.

Доставчиците, предоставящи услугата достъп до интернет чрез фиксирана мрежа, най-често предлагат като допълнителна услуга лицензиран антивирусен софтуер.

И през настоящия период КРС не идентифицира практики на ограничения за използването на технически съвместими крайни устройства, наложени от страна на доставчиците на услуга достъп до интернет, които да противоречат на чл. 3, пар. 1, във връзка със Съображение 5 от Регламента.

Доставчиците заявяват, че в договорите с крайните потребители са описани скоростите за качване и изтегляне, в съответствие с Регламента. Голяма част са публикували тази информация и на интернет страниците си.

Видно от изложеното, прилаганите мерки за управление на трафика (търговски и технически условия) включват някои практики, които представляват обосновани и допустими изключения по смисъла на разпоредбите на Регламента.

От отговорите на доставчиците на услуга достъп до интернет става ясно, че имат процедури за подаване на жалби, като често за целта крайните потребители ползват образец, публикуван на интернет страниците им. Въпреки че те декларират липса на постъпили жалби, свързани с изпълнение разпоредбите на Регламента, такива са подадени в КРС от крайни потребители.

### ***3.2 Анализ на информация от жалби на крайни потребители, свързани с разпоредбите на Регламента***

През разглеждания период в Комисията са постъпили жалби, относими към изпълнението на разпоредбите на чл. 3 и 4 от Регламента както следва:

Година	Месец	Брой жалби за фиксирана услуга	Брой жалби за мобилна услуга
2017	май	7	3
	юни	11	0
	юли	2	5
	август	7	7
	септември	3	1
	октомври	7	1
	ноември	9	1
	декември	10	0
2018	януари	7	3
	февруари	5	0
	март	10	5
	април	2	2
	<b>Общ брой жалби</b>	<b>80</b>	<b>28</b>

✓ *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. 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 договори без неустойки.

През периода е постъпила една жалба, относно блокиране на портове. По отношение на блокирането на мрежов порт № 25 от страна на доставчици, КРС е на мнение, че тази практика се прилага с цел запазване целостта и сигурността на мрежата. Най-често през посочения порт се изпраща SPAM и зловреден софтуер. Доставчикът, срещу когото беше подадена жалбата,

заяви готовност при искане от страна на своите крайни потребители да премахва блокировката на мрежовия порт.

✓ *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. Една жалба се отнася до неяснота в условията за ползване на нулево тарифиране на трафика към Facebook и WhatsApp.

### ***3.3 Анализ на информация, получена от анкета за удовлетвореността на крайните потребители от услугата достъп до интернет***

Публикуваната на интернет страницата на КРС анкета за удовлетвореността на крайните потребители от услугата достъп до интернет (Анкета) е попълнена от сравнително малък брой крайни потребители. Анализът на резултатите показва, че броят на положителните оценки за качеството на услугата достъп до интернет, както чрез фиксирани, така и чрез мобилни мрежи е два пъти по-голям от този на отрицателните. Тези от потребителите, които са неудовлетворени от качеството на услугата са посочили като причина по-ниската скорост на изтегляне и качване от договорената за достъп до интернет чрез фиксирана мрежа и недостатъчно/липса на покритие на места при достъп до интернет чрез мобилна мрежа. По-голямата част от тях не са подавали жалби.

### ***3.4 Преглед на договори с крайни потребители и интернет страници на доставчици на услуга за достъп до интернет за включени/публикувани условия във връзка с изпълнение на Регламента***

КРС извърши преглед на договорите с крайните потребители и интернет страниците на водещите по брой абонати доставчици на услуга достъп до интернет.

По повод постъпили жалби в КРС, в три случая е установено нарушение на чл. 4, пар. 1, ал. 1, б. „г“ от Регламента от страна на доставчици чрез фиксирана мрежа. В два от тези случаи договорите не съдържат ясна и разбираема информация за обичайно наличната скорост. В третия случай в договора липсва информация за минималната скорост на изтегляне и качване.

Проверката на публикуваните условия на интернет страниците на доставчиците за предоставяне на услугата достъп до интернет чрез мобилни мрежи, показва, че в тях е включена информация, свързана с очакваните максимални скорости на изтегляне и качване в зависимост от ползваната технология (например за LTE максимално достижимата скорост е определена до 100 Mbps, за 3G е до 42 Mbps). Липсва подробна информация за начина, по който намаляването на скоростите за изтегляне и качване (на до 64/256 Kbps), след изчерпване на пълния обем данни на максимална скорост по тарифен план, ще се отрази върху ползването на съдържание и приложения. Включените текстове само информират крайните потребители, че след като скоростта се ограничи, може да възникнат трудности при достъпа до и разпространението на определени типове информация и съдържание, както и използването на услуги и приложения, които изискват други минимални скорости на услугата достъп до интернет, без да е посочен ефекта спрямо използването на услуги или приложения.

### **3.5 Налагане санкции на доставчици на услуга достъп до интернет**

Установени са нарушения на чл. 4, пар. 1, ал. 1, б. „б“ и „г“ от Регламента. Същите се изразяват в следното:

✓ В три случая на установено нарушение на чл. 4, пар. 1, ал. 1, б. „г“ от Регламента от страна на доставчици при предоставяне на интернет услуги чрез фиксирана мрежа. В два от тези случаи договорите не съдържат ясна и разбираема информация за обичайно наличната скорост. В третия случай в договора липсва информация за минималната скорост на изтегляне и качване.

✓ В три случая е установено нарушение на чл. 4, пар. 1, ал. 1, б. „б“ от Регламента от страна на доставчици при предоставяне на интернет услуги чрез мобилна мрежа. Доставчиците не са предоставили подробна информация за начина, по който намаляването на скоростите за изтегляне и качване (на до 64/256 Kbps), след изчерпване на пълния обем данни на максимална скорост по тарифен план, ще се отрази върху ползването на съдържание и приложения. Включените текстове само информират крайните потребители, че след като скоростта се ограничи, може да възникнат трудности при достъпа до и разпространението на определени типове информация и съдържание, както и използването на услуги и приложения, които изискват други минимални скорости на услугата достъп до интернет.

✓ В един случай е установено нарушение на чл. 4, пар. 1, ал. 1, б. „г“ от Регламента при предоставянето на интернет услуги чрез мобилна мрежа; установена е липса на реквизит на договора - очакваната максимална и рекламирана скорост за сваляне и качване след изчерпване на пакета и прилагане на ограничение на скоростта.

Наложените санкции са в минималния размер за тези нарушения, определен в чл. 334 г, ал. 2 от ЗЕС.

## **4 Мерки, предприети от НРО съгласно чл. 5, пар. 1 от Регламента**

Към настоящия момент Комисията е започнала две административни процедури. Първата е срещу един от големите доставчици на услугата достъп до интернет чрез фиксирана мрежа. Причина за започване на процедурата е недостатъчната информация, включена в договора на краен потребител, свързана с обичайно наличните скорости на услуга за достъп до интернет чрез ADSL технология. Процедурата цели промяна на общите условия и условията на индивидуалните договори в съответствие с изискванията за прозрачност, заложи в чл. 4 от Регламента.

Втората е срещу доставчик, предоставящ услугата достъп до интернет чрез мобилна мрежа и се отнася до условията, включени в индивидуалните договори за „нулево таксуване“ за трафик на данни към Facebook.

И по двете процедури предстои окончателно произнасяне от страна на КРС.



## 5 Изводи и предстоящи действия на КРС

В разглеждания период КРС е идентифицирала няколко практики, които противоречат на разпоредбите на Регламента както следва:

- ✓ липса на минимални скорости за изтегляне при услуги за интернет, предоставяни чрез фиксирана мрежа;
- ✓ неясно дефиниране на обичайно наличните скорости за изтегляне при предоставяне на услуги за достъп до интернет чрез ADSL технология;
- ✓ липса на информация относно начина, по който намаляването на скоростите за изтегляне и качване след изчерпване на пълния обем данни на максимална скорост по тарифен план се отразява върху ползването на съдържание и приложения при услуги за достъп до интернет, предоставяни чрез мобилна мрежа.

Няма данни, че предоставянето на оптимизирани услуги влошава качеството на услугата достъп до интернет.

Доставчиците на услугата достъп до интернет не налагат ограничения относно използването на технически съвместими крайни устройства.

КРС изготви проект на позиция относно прилагането на чл. 3 и чл. 4 от Регламента, съобразена с насоките на ОЕРЕС. Целите на позицията са Комисията да изясни начина, по който следва да се изпълняват изискванията в Регламента, оставени на преценката на регулатора и да се осигури по-голяма прозрачност и уеднаквяване на прилаганите от доставчиците на интернет договорни условия с крайните потребители. Проектът на позиция беше поставен на обществено обсъждане. Постъпилите становища са от „А1 България“ ЕАД, „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД, „Теленор България“ ЕАД и Сдружението за електронни комуникации, като по-малките доставчици не изразиха своето мнение по поставените въпроси. КРС приема част от направените предложения и ще се съобрази с тях при изготвяне на окончателния вариант на позицията.

Предстои приключване на административните процедури, посочени в т. 4.

КРС е в етап на финализиране на документация за възлагане на обществена поръчка за изграждане на система за измерване на качеството на интернет достъпа чрез фиксирани и мобилни мрежи. Също така Комисията следи работата на ОЕРЕС по разработването на opt-in система за измерване на качеството на интернет достъпа и има интерес да използва нейния софтуер, като база за изграждане на националната система за измерване качеството на интернет достъпа. Последното до голяма степен зависи от развитието на обществената поръчка на КРС и съответно реализацията на opt-in системата на ОЕРЕС.

Комисията ще продължи да наблюдава спазването на правилата на настоящия Регламент и да гарантира достъпа на крайните потребители до отворен интернет.