

**Годишен доклад на Комисията за регулиране на съобщенията
относно изпълнение на изискванията по чл. 3 и чл. 4 на Регламент (ЕС) 2015/2120**

I. Правно основание

Съгласно чл. 5 ал. 1 от Регламент 2015/2120¹ (Регламента) Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/Комисията) ежегодно публикува доклад относно своите наблюдения и направените констатации във връзка с изпълнението на разпоредбите на чл. 3 и 4 от Регламента.

В съответствие с разпоредбите на Регламента, КРС следва ежегодно да публикува доклад относно своите наблюдения и констатации и да представи доклада си на Европейската комисията и Органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения (ОЕРЕС).

Настоящият доклад е първият след влизане в сила на разпоредбите на Регламента. В съответствие с Насоките за приложение от НРО на Европейските правила за неутралност на мрежа на ОЕРЕС (Насоките)², докладът обхваща периода 30 април 2016 г. – 30 април 2017 г. като се изготвя и публикува от националните регулаторни органи в срок до 30.06.2017 г.

II. Описание на дейностите по наблюдението

КРС извърши мониторинг на търговските практики и технически условия, свързани с изпълнението на Регламента от интернет доставчиците за периода 30 април 2016 г. – 30 април 2017 г. Предприетите действия включваха:

1. Преглед на интернет страниците на предприятията за публикувани условия във връзка с изпълнение на Регламента и събиране на информация с годишните въпросници, попълвани от интернет доставчиците в съответствие с чл. 5 от Регламента.

Комисията направи проверка на публикуваните условия за предоставяне на услуга достъп до интернет на интернет страниците на предприятията и съответствията на тези условия с чл. 4 от Регламента относно мерките за прозрачност. Проверката обхваща предприятията, които предоставят услугата на 85 % от потребителите на фиксиран и на 100% от потребителите на мобилен достъп до интернет.

Предвид големия брой (674) предприятия, които предоставят реално услуги за достъп до интернет и пренос на данни, както и факта, че част от тях не поддържат интернет страници, КРС изготви въпросник за прилагане на Регламента.

Преди изпращане на въпросника същият бе обсъден с представители на сдружения и предприятия, предоставящи услугата достъп до интернет.

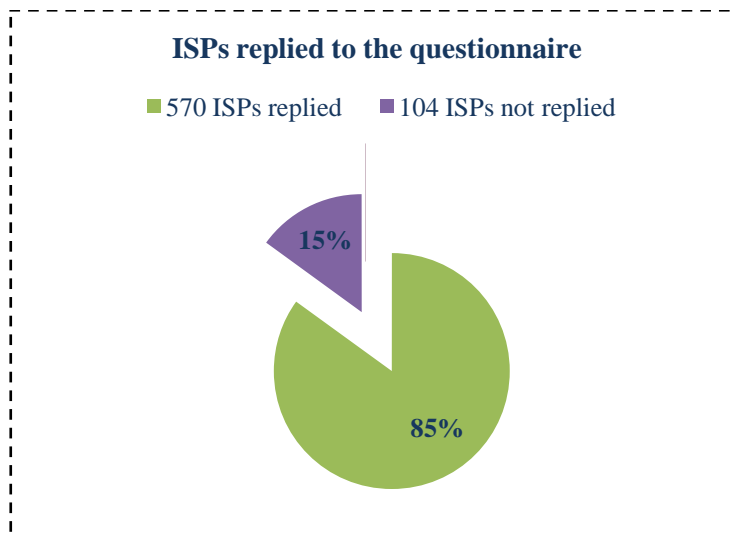
Включените в него въпроси са свързани с:

- мерките за управлението на мрежовия капацитет и трафика, които предприятията прилагат;
- ценовата диференциация по отношение на определени приложения или категории трафик;
- предлагането на оптимизирани услуги;
- наложени ограничения за използването на технически съвместими крайни устройства от страна на предприятията;
- изпълнението на разпоредбите на чл. 4, пар. 1 от Регламента.

С въпросника беше събрана информация от интернет доставчици, които заедно предоставят услуги на 94,2% от общия брой абонати на фиксиран достъп до Интернет и 100 % от абонатите на мобилен достъп до интернет. Част от предприятията, предоставящи фиксиран интернет, не са предоставили информация, но общият брой абонати на тези предприятия е незначителен (5,8%), което не променя представителността на основните изводи и анализа на проучванията, извършени във връзка с надзора и прилагането на Регламента.

¹ 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

² VoR (16) 127 „Насоки на ОЕРЕС за прилагането на европейските правила за неутралност на мрежата от страна на националните регулатори“



2. Допитване до интернет доставчици по отношение на практики за блокиране на определени портове при предоставяне на услугата достъп до интернет.

Във връзка с чл. 3, пар. 3, трети подпараграф, б. „б“ от Регламента и т. 84, булет пети, във връзка с т. 179 от Насоките, КРС изготви въпросник, свързан с практиките за блокиране на мрежови портове от страна на интернет доставчиците. Въпросникът беше изпратен към предприятия, които заедно предоставят услугата на 85 % от абонатите чрез фиксирани мрежи, както и на всички предприятия предоставящи услугата чрез мобилни мрежи. Въпросите бяха свързани с наличието на практики за блокиране на мрежови портове, причината за тяхното блокиране, периода, за който са блокирани, и прозрачността на информацията за крайните потребители относно блокираните портове. Впоследствие беше потърсено съдействие и от Държавна агенция „Електронно управление“ на Република България, чийто председател, съгласно чл. 7в, т. 1, б. „г“ от Закона за електронното управление, провежда държавната политика в областта на мрежовата и информационната сигурност. Съдействието беше поискано с цел формиране на позиция за допустимостта на подобни практики за блокиране на портове.

3. Събиране на информация за жалби относно услугата достъп до интернет, свързани с изпълнението на Регламента.

Във връзка с изпълнение на задълженията си, Комисията обръща специално внимание на постъпващи жалби от крайни потребители, ползващи услугата достъп до интернет, свързани с проблеми, относими към разпоредбите на Регламента.

III. Основни резултати и анализ от проучванията, извършени във връзка с надзора и прилагането на Регламента

1. Преглед на интернет страниците на предприятията за публикувани условия във връзка с изпълнението на Регламента и събиране на информация с годишните въпросници, попълвани от интернет доставчиците в съответствие с чл. 5 от Регламента.

Предприятията, предоставящи фиксиран и/или мобилен достъп до интернет са включили в общите си условия текстове, най-общо преповтарящи чл. 3 от Регламента относно задължението за гарантиране на достъпа до отворен интернет. По отношение на мерките за прозрачност по чл. 4 от Регламента беше констатирано, че на интернет страниците на предприятията са публикувани текстове в изпълнение на пар. 1 от посочената разпоредба, като отново са дадени най-общи текстове, например свързани със скоростите. При предприятията, които са предвидили механизми за правна защита на потребителите в случай на влошено качество на услугата, тази защита на абонатите е до голяма степен декларативна.

Мерките за управление на мрежовия капацитет и трафика, които интернет доставчиците прилагат, са свързани със запазване целостта и сигурността на мрежата. Предприятията посочват въведени в изпълнение на разпореждане на председателя на Софийски районен съд ограничения,

изразяващи се в блокиране на достъпа от територията на страната до определени интернет страници, посредством които се организират хазартни игри от лица, които не са получили лиценз по Закона за хазарта. Посоченото ограничение представлява обосновано и допустимо изключение от разумните мерки за управление на трафика, тъй като се отнася до изпълнение на съдебен акт, постановен в изпълнение на закона по смисъла на чл. 3, пар. 3, трети подпараграф, б. „а“, във връзка със Съображение 13 от Регламента. С ограничението принципно не се засяга неоснователно правото на потребителите за достъп и ползване на услуги и приложения, предоставяни чрез електронни съобщителни мрежи. От предоставената информация може да се направи извод, че няма регистрирани случаи на влошаване на качеството на услугата и/или ограничен достъп до приложения/интернет страници, вследствие на прилагане на мерки за управление на трафика.

Събраната информация сочи, че основно доставчиците на мобилен достъп до интернет прилагат пакетни услуги с включени приложения или трафик, които могат да се определят като ценова диференциация. Например: нулево таксуване към системи за разплащания, при ползване на определени приложения - jukebox apps, TeraCom apps, Viva apps, Viva apps radio, Voicer или при достъп до дадени интернет страници – Facebook, Liverpool portal, Ronaldo's portal, Scoreme portal и др. Към настоящия момент КРС разглежда тези практики с цел изготвяне на оценка за наличие или липса на ценова диференциация.

Част от интернет доставчиците определят IPTV като оптимизирана услуга (чл. 3, пар. 5, във връзка със Съображение 16 от Регламента) и декларират, че предоставянето ѝ не изисква, и съответно не налага, промени в управлението на трафика на услугата достъп до интернет. Предлагането на тази услуга по никакъв начин не влошава качеството на услугата достъп до интернет. Няколко предприятия са заявили, че само в абонатната част на мрежата, където се ползва споделен капацитет за IPTV и интернет услугата, IPTV трафикът се приоритизира, за да се осигури необходимият капацитет и съответно качество на оптимизираната услуга. Специфични параметри, които предприятията следят при предоставяне на IPTV са delay, jitter, packet loss. Всички предприятия, предоставящи IPTV, са заявили, че нямат регистрирани случаи на влошаване качеството на услугата достъп до интернет и не са получавали оплаквания от своите абонати.

КРС не е идентифицирала практики на ограничения за използването на технически съвместими крайни устройства, наложени от страна на интернет доставчиците, които противоречат на чл. 3, пар. 1, във връзка със Съображение 5 от Регламента.

Предприятията, предоставящи услуги за фиксиран, респ. мобилен достъп до интернет, декларират, че скоростите за изтегляне и качване на услугите за достъп до интернет (минимални, обичайно налични, максимални и рекламирани, респ. очаквани максимални и рекламирани) са описани в индивидуалните договори, сключвани с крайните потребители. Комисията допълнително провери и текстовете в действащите договори и към момента е установено, че те са в съответствие с разпоредбите на чл. 4, пар. 1, във връзка с пар. 4, втори подпараграф от Регламента. КРС продължава да обработва и анализира предоставената информация.

2. Анализ на резултатите от допитване към предприятията по отношение на практики за блокиране на определени портове при предоставяне на услугата достъп до интернет

По отношение на практиките за блокиране на мрежови портове от страна на интернет доставчиците, в съответствие с чл. 3, пар. 3, трети подпараграф, б. „а“, „б“ и „в“ от Регламента, резултатите от КРС проведения мониторинг показват, че:

➤ болшинството предприятия са възприели практики на временно или постоянно блокиране на мрежови портове, като основни причини за прилагането на тези практики са: запазването на целостта и сигурността на мрежата, на крайните потребители и устройства; предпазване от DDOS атаки, SPAM, password fishing, вирусни атаки.

➤ като част от мерките за сигурност някои от интернет доставчиците не предоставят публична информация за практиката си на блокиране на мрежови портове. Други предприятия са включили такава информация в общите си условия за взаимоотношенията си с крайните потребители.

➤ предприятията, които съобщават за прилагане на практика за блокиране на мрежови портове с цел предпазване на мрежата и крайните потребители от увреждащи действия, са посочили и самите мрежови портове. Най-често това е мрежови порт 25, който се блокира по подразбиране за защита от хакерски атаки. През този порт се изпраща SPAM от заразени компютри чрез електронна поща към мрежата. Други мрежови портове, които се блокират, са 137-139, 445, поради това, че повечето вируси, атакуващи операционната система Windows се разпространяват по тези портове. Предприятията посочват и други мрежови портове, чието блокиране отново изпълнява функции на защита и сигурност на мрежата и крайните потребители.

3. Анализ на събраната информация за жалбите относно услугата достъп до интернет, свързани с Регламента

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

➤ Жалби, свързани с предоставяне на услугата фиксиран достъп до интернет

Жалбите на потребителите на услугата фиксиран достъп в голяма степен се отнасят до:

- предоставяне на скорост, която е по-ниска от договорената;
- ограничаване на скоростта на услугата достъп до интернет в определени часови интервали;
- загуба на пакети;
- блокирани от страна на доставчика определени мрежови портове.

Всяка постъпила жалба се разглежда самостоятелно в съответствие с разпоредбите на Регламента. От извършените проверки е видно, че няма отклонения в качеството на фиксирания достъп до интернет

➤ Жалби, свързани с предоставяне на услугата мобилен достъп до интернет

Жалбите на потребителите на услугата мобилен достъп в голяма степен се отнасят до намаляване на скоростта след изчерпване на пълния обем данни на максимална скорост по тарифен план, към определени допълнително договорени на максимална скорост приложения (Facebook и WhatsApp);

Всяка постъпила жалба се разглежда самостоятелно в съответствие с разпоредбите на Регламента.

IV. Мерки, приети/прилагани от НРО съгласно чл. 5, ал. 1 от Регламента.

През разглеждания период КРС не е налагала задължения съгласно чл.5, ал.1, във връзка със Съображение 19 от Регламента.

V. Изводи и предстоящи действия на КРС

За разглеждания период КРС не идентифицира практики, които противоречат на разпоредбите на Регламента.

Ограничения, наложени от предприятията, са съобразени с чл. 3, пар. 3, трети подпараграф, във връзка със Съображения 13-15 от Регламента и принципно не засягат неоснователно правото на потребителите за достъп и ползване на услуги и приложения, предоставяни чрез електронни съобщителни мрежи.

Предоставянето на оптимизирани услуги не влошава качеството на услугата достъп до интернет.

Не е установено някое предприятие да налага ограничение на видовете ползвани устройства от крайните потребители.

Занапред КРС ще продължи да провежда мониторинг за съответствието между предлаганите на крайните потребители услуги за достъп до интернет от страна на предприятията и разпоредбите на Регламента.

Комисията продължава и работата по въвеждане на механизъм за наблюдение по чл. 4, пар. 4 и Съображение 18 от Регламента. КРС възнамерява да въведе собствена система за измерване параметрите за качество на услугата фиксиран достъп до интернет.

КРС е в процес и на изготвяне на позиция, свързана с разпоредбите на Регламента. Целта на изготвяния документ е подробно разяснение на основни понятия, включително и по отношение на скоростите, и повишаване прозрачността на договорните условия. Позицията ще е в съответствие с Насоките на ОЕРЕС.