

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дейността на КРС през 2010 г., насочена към развитие на конкурентната среда, гарантиране и защита правата на крайните потребители и осигуряване на висококачествени услуги, в съответствие с динамичното развитие на пазара и технологичните иновации, продължава и през 2011 г.

Сред основните приоритети на КРС за 2011 г. са свързани със завършването на първия кръг анализите на съответните пазари на електронни съобщителни мрежи и/или услуги, както и стартиране на втори кръг на процедура за определяне, анализ и оценка на пазарите на едро за генериране и терминиране на повиквания от/в определено местоположение на обществени телефонни мрежи и за терминиране на гласови повиквания в индивидуални мобилни мрежи, съобразно Препоръка на ЕК 2007/879/ЕО.

Предстои избор на предприятие (предприятия), на което да бъде възложено задължение за предоставяне на универсалната услуга, съгласно изискванията на Закона за електронните съобщения, както и изработване на указания за водене на разделно счетоводство, разработване на BU-LRIC модели за определяне на разходи на ефективен оператор на фиксирана и на мобилна мрежа.

След близо двегодишна работа, през 2011 г. ще се финализира и проектът за развитие на информационната система "Лицензиране и регистри", разработена по Оперативна програма "Административен капацитет" за предоставяне на 39 електронни административни услуги от КРС по ЗЕС, ЗПУ и ЗЕДЕП. Комисията участва с проекта в конкурса „Европейска награда за публична администрация“ за 2011г. по покана на Управляващия орган на ОПАК. Въвеждането на информационната система в реална експлоатация е предстоящо.

В резултат на множеството жалби и сигнали, получавани от потребители и потребителски организации и на базата на тригодишните наблюдения на регулатора на пазара относно нелоялни и нерегламентирани търговски практики на предприятията, предоставящи електронни съобщителни услуги, вкл. и относно процедурата за преносимост на номерата, клаузите за автоматично подновяване на договорите за абонамент и др., Комисията за регулиране на съобщенията предприе активна кампания, която продължава и през 2011 г., на диалог с всички заинтересовани страни – оператори, институции, потребители, с оглед постигането на максимална защита на интересите на клиентите на предприятията.

Във връзка с многобройните жалби на потребители на електронни съобщителни услуги, КРС инициира на 09.02.2011 г. среща с представители на Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията, Комисията по транспорт, информационни технологии и съобщения и Комисията по културата, гражданското общество и медиите към Народното събрание, Комисията за защита на потребителите, Комисията за защита на личните данни, мобилните оператори и Сдружението за електронни комуникации. Основните дискутирани теми бяха преносимостта на номерата, автоматичното подновяване на договорите с операторите; закъсненията при издаване на фактури; неуведомяването на абонатите от страна на оператора за достигане на кредитния им лимит; получаването на нежелани SMS; нелоялните практики при прилагането на дистанционната търговия и подобряване работата на администраторите на лични данни. Целта на срещата беше да бъдат обсъдени проблемите, които българските потребители срещат в отношенията си с операторите и начините за разрешаването им.

В резултат на дискусиата, последователно и трите мобилни предприятия заявиха публично, че се отказват от практиката на прилагането на клаузи за автоматично подновяване на договорите с потребителите.

Също така, по предложение на КРС бяха инициирани и организирани в цялата страна вече четири пъти приемни за граждани, в които представители на КРС, КЗП, КЗЛД и операторите консултират потребителите по повод конкретни проблеми, които срещат в отношенията си с операторите.

В допълнение, същественият принос на КРС в разрешаването на потребителските проблеми се изразява в иницирираните през 2011 г. предложения за промени в Закона за електронните съобщения.

По-конкретно, във връзка със съществуването на т.нар. клауза за "автоматично подновяване на договорите", регулаторът направи предложение в ЗЕС изрично да бъде уредено, че след изтичане на първоначалния срок на договорите, същите се трансформират в безсрочни, като всички уговорки, противоречащи на това, са обявени за нищожни. Също така, КРС отправи предложение за нормативно въвеждане в ЗЕС на механизъм за извънсъдебно решаване на споровете между потребителите и предприятията.

Във връзка с множество оплаквания от жалбоподатели, в които се изразява недоволство от едностранното определяне от предприятията, предоставящи мобилни

телефонни услуги, на предоставяния на абонатите кредитен лимит, както и че не са уведомявани за достигането или превишаването му, КРС предложи при изменението на ЗЕС, нормативно да бъдат закрепени задължения за предприятията по отношение на предоставяния от тях кредитен лимит. По-конкретно, следва да се въведат задължения за предприятията да уведомяват абонатите при достигане на 90% от лимита, както и да не могат да увеличават първоначално предоставения и определен лимит, без съгласието на абоната.

Предвид многобройните оплаквания от страна на абонати на обществени телефонни услуги, че не получават детайлизираните си сметки за тези услуги, КРС направи предложения за изменение на сега действащата нормативна уредба на чл. 260 от ЗЕС. Предложенията целят детайлизираната сметка да се предоставя в едномесечен срок, считано от датата на нейното издаване, а при изрично поискване от страна на абоната, предприятието да е задължено да му предостави детайлизирана справка.

По повод получаването на съобщения за маркетингови и рекламни цели, КРС направи предложения за:

- по-ясно дефиниране на случаите, в които може да не бъде поискано предварително съгласие на потребителя за изпращането на съобщение за маркетингови и рекламни цели;
- законодателна диференциация на лицето, което изпраща съобщенията и лицето, от името на което се изпращат същите;
- прецизиране на случаите, в които е налице абсолютна забрана за изпращане на съобщения за маркетингови и рекламни цели.

Също така, с оглед прецизиране на правната уредба и подобряване на предпоставките и условията за ангажиране на отговорността на предприятията, свързана с преносимостта на номерата, КРС направи предложение за предвиждане на изричен законов текст за санкция при нарушение на Функционалните спецификации за преносимост на номерата, приети от комисията.