

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

ТАБЛИЦА

с постъпилите в КРС становища в рамките на процедурата за обществено обсъждане, открита с Решение № 725/26.09.2013 г. на КРС, касаещо проект на изменение и допълнение на Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения и позицията на КРС по тях

Заинтересовани лица	Становища	Статус	Мотиви
<u>Общи забележки:</u>			
"Мобилтел" ЕАД	<p>Съгласно разпоредбата на чл. 73, ал. 1 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС), предприятие, което е подало уведомление за осъществяване на обществени електронни съобщения по чл. 66, спазва общи изисквания, определени в зависимост от вида на електронната съобщителна мрежа и/или услуга. Видно от законовата разпоредба, с решение на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/Комисията) се приемат отделни общи изисквания за съответната обществена електронна съобщителна мрежа или услуга. Предвид изложеното считаме, че настоящият Проект не отговаря на предвидените в закона изисквания за обхват на съответните нормативни актове.</p> <p>Мобилтел споделя разбирането, че изискванията за информацията, която следва да бъде предоставяна на потребителите трябва да са съобразени с потребителските нужди. В своята дейност Мобилтел също се стреми към постоянно усъвършенстване на начина на представяне на информацията за крайните потребители, улесняването на процеса на избор на услуги и запознаване с договорните условия за ползването им.</p> <p>Правилата за прозрачност трябва да бъдат последователни, без да бъдат прекалено предписващи по отношение на информацията, която се предоставя на потребителите и/или начинът на нейното представяне. Същевременно, по отношение на абонати - юридически лица, гъвкавостта е ключов фактор за правилното посрещане на пазарните нужди.</p> <p>Бихме искали да обърнем внимание, че е важно да се постигне точният баланс между прозрачността и „пресищането с информация“ при прекомерно детайлната регулация. Концепцията за прозрачност изисква обстоен преглед на пазара и анализ на това кое е наистина полезно за потребителите. Изразеното в мотивите към Проекта виждане на КРС, че „след анализ на проблемите при упражняването на потребителските права в</p>	Не се приема	<p>Съгласно чл. 4, ал. 1, т. 3 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС) една от целите на закона е да се подкрепят интересите на гражданите, като се осигурява високо ниво на защита на потребителите при техните отношения с доставчиците чрез създаване на условия за предоставяне на ясна информация, включително чрез поставяне на изисквания за прозрачност на тарифите и на условията за ползване на обществените електронни съобщителни услуги. За изпълнението на тези цели на закона, ЗЕС предвижда правомощия за Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/Комисията) да приема различни подзаконовни актове, с които да налага задължения на предприятията, повечето от които са изрично предвидени в Глава четиринадесета от ЗЕС. В допълнение, съгласно чл. 73, ал. 3, т. 13 от ЗЕС КРС приема Общи изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения (ОИ), които могат да съдържат изисквания, свързани със защита на интересите на потребителите на електронни съобщителни услуги. Тази разпоредба дава правомощия на КРС да определя общоприложими задължения в сектора, които да гарантират защита на интересите на потребителите в съответствие с целите на закона и основните принципи посочени в чл. 5 от ЗЕС. В този смисъл, регулаторът безспорно е компетентен да въвежда правила за поведение, които да гарантират правата и законните интереси на потребителите на обществени електронни съобщителни услуги. Възможността за произнасяне на КРС по поставените на обществено обсъждане въпроси е намерила израз и в редица разпоредби от глава 14 на ЗЕС, в това число: чл. 227, ал. 5, чл. 228, ал. 6, чл. 229, ал. 2, чл. 230, ал. 4 и др.</p> <p>Обемът и видът на регулаторната намеса в посочените обществени отношения зависят от характера на установените проблеми и степента, в която те засягат правата и законните интереси на потребителите. В този смисъл, предложените от КРС изменения на ОИ са продиктувани от констатираните редица практики на предприятията, които рефлектират негативно върху възможността на</p>

сектора на електронните комуникации, КРС счита, че ОИ следва да съдържа правила за поведение, които да осигурят по-високо ниво на защита на потребителите, а оттам и засилена конкуренция между отделните предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги на територията на Република България" не може да бъде споделено. Същевременно, трябва да се отчете, че колкото по-детайлни са нормативните изисквания, толкова обективната възможност за конкуренция е по-малка, тъй като се намалява способността на предприятията да взимат самостоятелни, нерегулирани решения по отношение на взаимоотношенията си с потребителите. По този начин на предприятията са налага да работят по унифицирани правила, вместо да им бъде оставена възможността за диференциация, изразяваща се във възможността да предоставят различни оферти и подходи в обслужването на крайните клиенти, като се разграничават от конкурентите си на база качество на услугите, цени, условия на договорите, предоставяне на възможност за контрол на разходите и т.н.

В същото време бихме искали да подчертаем, че предложеният проект съдържа съществени недостатъци, които противоречат на нормативната уредба, могат да попречат на ефективното въвеждане на благоприятни за потребителите мерки и не на последно място значително да затруднят дейността на предприятията, предоставящи електронни съобщителни услуги. Притеснения възникват и във връзка с факта, че КРС планира да въведе редица задължения, които не са пропорционални и ще имат сериозно финансово отражение върху дейността на доставчиците на обществени телефонни услуги, включително определяне на задължителен минимален период на таксуване, прилагане на максимална граница на потребление (кредитен лимит) към услуги за пренос на данни, включване на цени и ценови условия в индивидуалния договор, които се отнасят до услуги, предлагани от трети лица (доставчици на услуги с добавена стойност), услуги, предлагани временно или на кампаниен принцип и други. Така предложените мерки са в състояние да окажат сериозно отрицателно влияние върху дейността по осъществяване на електронни съобщения, излизат

потребителите да упражняват в пълен обем признатите им от ЗЕС права (правото на информиран избор, правото на ясни и разбираеми клаузи на индивидуалния договор, правото на леснодостъпни договорни условия, правото на абоната да прекрати индивидуалния договор без санкции при едностранното му изменение от страна на предприятието, правото на абоната да получи точна и своевременна информация за настъпили изменения в общите условия и др.). Осигуряването на гаранции и законови механизми за защитата на тези права безспорно ще доведе не само до постигане на целта по чл. 4, ал. 1, т. 3 от ЗЕС, но и до засилена конкуренция между отделните доставчици. Последните ще привличат нови абонати, респективно ще задържат съществуващите, не чрез нелоялни търговски практики, неясни договорни условия и различни юридически хватки, а чрез предлагането на по-добро обслужване, по-ниски цени и по-качествени услуги. Предложените от КРС изменения на ОИ са пропорционални, т. е. същите са в такъв обем, който ще позволи на регулатора да възстанови настъпилния дисбаланс в отношенията „предприятие - потребител“, а именно:

- **недостъпни общи условия** - на потребителя ще бъде осигурен лесен достъп до общите условия на всички предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги;

- **неясно формулирани съществени клаузи, изписани с малък шрифт** - на потребителя ще бъдат осигурени ясни и разбираеми клаузи на индивидуалния договор, публикувани в леснодостъпна форма;

- **практики, които пречат възможността на потребителя да изразява изрично и свободно съгласие** - на потребителя ще бъде осигурена възможност да изразява изрично и свободно съгласие, когато такова се изисква от закона;

- **липса на правна възможност за потребителя да прекрати без неустойка индивидуалния договор при едностранното му изменение от предприятието** – КРС ще гарантира това право на потребителя;

- **липса на механизъм, който да защитава потребителя от високи сметки при несъзнателно ползване на услугата „пренос на данни“** - на потребителя ще бъдат осигурени защитни механизми, които ще предотвратят генерирането на сметки, надвишаващи многократно минималната работна заплата в Република България;

извън законовите правомощия на Комисията и не съответстват на практиката в държавите-членки на ЕС.

При разглеждане на предложения Проект трябва да се има предвид, че съгласно изискванията на чл. 4, ал. 2, т. 1 от ЗЕС, при упражняване на правомощията си, Комисията за регулиране на съобщенията следва да предприеме всички обосновани мерки за постигане на целите на закона в обем и срокове, които са пропорционални на съответната цел. Принципът на пропорционалността е един от основните, залегнали в закона, и спазването му е гаранция, че няма да се допусне свръхрегулиране в сектора.

С оглед преценка за съответствие с принципа на пропорционалност обикновено се вземат предвид следните въпроси: дали предприетото действие е подходящо за постигането на дадената цел и дали средствата, предвидени в рамките на предприетото действие са необходими, с оглед на ограниченията и недостатъците, които трябва да бъдат понесени във връзка с постигането на целта.

За да се определи доколко Комисията е действала в съответствие с императивните законови разпоредби, считаме, че мотивите към предложения проект следва да съдържат ясно посочване на обхвата на идентифицираните проблеми, обосновка доколко те наистина сериозно засягат широк кръг от обществени интереси и че мерките са формулирани съразмерно. С оглед изложените съображения, сме на мнение, че в мотивите си Комисията трябва да посочи точен брой на потребителски жалби по всеки от проблемите, наложили въвеждането на новите задължения, точен брой на основателните жалби, които са били уважени именно поради наличие на идентифицираните проблеми, както и оценка на въздействието на предложените мерки, както по отношение на разрешаването на проблема, така и по отношение засягане на дейността на предприятията предоставящи електронни съобщителни услуги. Важно е да се подчертае, че съгласно месечната статистика за броя и вида на потребителските жалби, последните бележат трайна тенденция към намаляване и

- **непрозрачни практики при сключване на индивидуалния договор и при отчитане на потреблението на услугите** - на потребителя ще бъде осигурена възможност да сключи индивидуалния договор и впоследствие да ползва услугите на предприятието при условията на пълна прозрачност; и др. В заключение, КРС не е единствената институция, която е установила наличието на горепосочените проблеми в сектора на електронните комуникации. В част 4 („Телефонни услуги“) от внесените в 42-то Народно събрание доклад за проблемите при упражняването на правата на потребителите на обществени услуги, констатирани от Омбудсмана на Република България¹ (Доклада), е посочено, че **Омбудсманът е установил нарушения на редица права на потребителите на електронни съобщителни услуги, като: правото на избор, правото на информация, правото на точно отчитане на потреблението и др.** В този смисъл, КРС счита, че предложеният проект за изменение на ОИ съдържа разпоредби, които ще решат реално съществуващи потребителски проблеми, установени от две независими една от друга институции - КРС и Омбудсмана на Република България. В допълнение към горното, КРС е изложила подробни мотиви и във връзка със становищата на заинтересованите страни по конкретните текстове от Проекта.

¹<http://www.ombudsman.bg/documents/%20%D0%B7%D0%B0%20%D0%B7%D0%B0%D1%89%D0%B8%D1%82%D0%B0%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B8%D1%82%D0%B5%2020.05.2013.pdf>

представляват несъществен процент от общия брой потребители на обществени електронни съобщителни услуги. Видно от изготвяната от КРС статистика за брой жалби, класифицирана по видове, жалбите, постъпили в КРС срещу Мобилтел за периода от месец март 2013 до месец септември 2013 г. възлизат средно на 59 жалби месечно, което представлява 0.001 % от общия брой абонати само на мобилни услуги на дружеството.

В тази връзка, друг основен принцип, който Комисията следва да спазва в своята работа е принципът на предвидимост - осигуряване на стабилна регулаторна среда чрез системен подход при определяне на развитието на сектора, включително липса на резки законодателни промени. Бихме желали да припомним, че в края на 2011 г., в ЗЕС бяха извършени радикални промени в областта на потребителската защита, които изискваха сериозен административен и времеви ресурс с оглед въвеждането им като принцип на уреждане на взаимоотношенията между крайните потребители и доставчиците на услуги. В началото на 2013 г., последваха значителни изменения и на Закона за защита на потребителите, отново със сериозно влияние върху механизмите за сключване на договори, тяхната промяна и т.н. Тази динамика в нормативната уредба създава сериозни затруднения в организацията на начина на работа на съответните адресати на нормативните правила.

Същевременно, разпоредбата на чл. 73, ал. 3, т. 13 от Закона за електронните съобщения допуска в общите изисквания за осъществяване на електронни съобщения да бъдат включвани условия за защита на интересите на потребителите. Считаме обаче, че с предложените изменения по отношение съдържанието, структурата и вида на индивидуалния договор, КРС превишава правомощията си по закон.

Задължителното минималното съдържание на индивидуалния договор при общи условия е определено изчерпателно в чл. 228 от ЗЕС. Текстът изрично предвижда какви са правомощията на Комисията по отношение на задълженията за това минимално съдържание - а именно „да дава задължителни указания за спазването на тези разпоредби“. Видно от другите текстове на Глава

	<p>четирнадесета „Защита на интересите на крайните потребители“, там където законът предвижда възможности Комисията да доразвива предвидените задължения по отношение на тяхната форма и съдържание, това изрично е посочено в съответната норма. Пример за това са текстовете на чл. 230, ал. 4, чл. 231а, ал. 3 и чл. 231в, ал. 2 от ЗЕС.</p> <p>В Глава четирнадесета от ЗЕС законодателят е очертал изрично границите на компетентността на Комисията за въздействие върху съдържанието по отношение на общите условия, изготвяни от предприятията и върху индивидуалните договори сключвани с потребителите. Включването на допълнителни изисквания към съдържанието и оформлението на индивидуалния договор в Общите изисквания извън законовата компетентност на регулаторния орган би довело до постановяване на незаконосъобразен дори до степен на нищожност акт и може да бъде определено като прекомерна регулаторна намеса в гражданскоправни отношения.</p> <p>Според нас, това не е правилният подход за постигане на устойчиво развитие на сектора на електронни съобщения и не е в състояние да доведе до увеличаване на инвестициите и постигане на целите, дефинирани на ниво ЕС.</p>		
<p>"Българска телекомуникационна компания" АД</p>	<p>Предложеното от КРС изменение на Общи изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения (Общи изисквания) не съответства с правилата на Закона за електронните съобщения (ЗЕС) относно обслужване на абонати и обхвата на компетентност на регулаторния орган при налагане на такива ограничения. Предложените в Проекта изменения не са съобразени с въведените от някои предприятия добри практики в процеса по обслужване на клиенти и доколкото тези прилагани практики не са взети предвид от КРС и не са анализирани, самите изменения в Проекта се явяват нецелесъобразни.</p> <p>При изготвянето на нормативни административни актове административните органи са задължени да спазват основния принцип в публичното право- „разрешено е само онова, което е изрично предвидено в закона" по отношение на административните органи. Предложените изменения, по своето естество, са пряка намеса в търговската практика на предприятията, която изцяло отговаря на изискванията на Закона за защита на потребителите (ЗЗП) и ЗЕС и в тази връзка е законосъобразна и добросъвестна. Това е</p>	<p>Не се приема</p>	<p>Съобразно мотивите на КРС, изложени във връзка с общите бележки на „Мобилтел” ЕАД.</p>

признато и от КРС, доколкото по отношение на основните разпоредби в индивидуалните договори не са предложени конкретни текстове. Конкретните текстове на договора явно са приети от Регулатора за законосъобразни, добросъвестни и в тази връзка съответстващи на добрата търговска практика. От друга страна, доколкото нито в общия, нито в специалния закон се предвиждат ограничения или задължения към оформлението на клаузите в договорите за електронни съобщителни услуги, считаме за необосновани направените от КРС предложения по отношение на разписването на клаузи с различен шрифт и добавянето на знаци. Такава практика не е създадена (а) в нито една държава от Европейския съюз (ЕС) и (б) в нито един друг сектор на предоставяне на стоки/услуги в Република България, независимо от материалния интерес.

Напротив, в отделни държави от ЕС е налице практика по повишаване на потребителската грамотност и повишаване на вниманието на потребителите чрез организиране на нарочни мероприятия от страна на регулаторните органи, популяризиране на дейността им и създаване на интерактивни приложения на страниците на регулаторните органи в Интернет.

От друга страна въвеждането на ограничителни административноправни режими за осъществяването на търговска дейност, освен че противоречи на общите правни принципи в Европейския съюз, пряко противоречи и на чл. 4, ал. 2 и ал. 3 от Закона за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност. Следва да се има предвид, че и в момента държавата има политическата воля да предприеме стъпки за отпадане на регулаторни режими с цел облекчаване на бизнеса.

Голяма част от предложените изисквания представляват въвеждане на форма за валидност на договорите, както и пряко ограничаване свободата на договаряне, между предприятията и абонатите на електронни съобщителни услуги. Въвеждането на подобни изисквания чрез подзаконов нормативен акт е правно недопустимо, доколкото договорните правила са регламентирани в закон.

Въвеждането на форма за действителност на договорите, какъвто характер по същество имат посочените условия, може да се прави единствено с нормативен акт от ранга на закон. Това общо правило в българското законодателство произтича от прогласената в Закона за задълженията и договорите (ЗЗД) свободата на договаряне между правните субекти. Ето защо не е допустимо въвеждането на правила, дерогиращи нормите на ЗЗД, с подзаконов нормативен акт.

КРС вече предприе конкретни мерки за въвеждане на кредитен лимит (горна финансова граница на потребление) чрез даване на задължителни указания за изменение на общите условия по реда на чл. 233, ал. 3 от ЗЕС. Чрез посочените задължителни указания КРС на практика въведе правила за ползване на кредитен лимит и предложеното с Проекта въвеждане на допълнителен кредитен лимит в рамките на съществуващия такъв за мобилни услуги показва или неадекватност на предприетата вече мярка или непредвидимост в действията на КРС, в противоречие с разпоредбата на чл. 5 от ЗЕС. Считаме, че предприятията не се нуждаят от такъв подход на постоянни експерименти, които ги изправят пред чести промени в отношенията им с абонатите - сфера, в която е необходима стабилност, предвидимост и постоянство поради възможността за сключване на индивидуални договори за период от 2 (две) години.

Не на последно място бихме искали да обърнем внимание и на проведената среща с КРС в началото на 2013 г., когато КРС изиска промяна на клаузите, включително ползваните шрифтове и начините на сключването на индивидуалните договори в цялост от страна на БТК. Във връзка с проведената среща между КРС и БТК беше разменена кореспонденция с конкретни изисквания и съответно потвърждение от страна на предприятието, че всички предписания на Регулатора са изпълнени. Предложеното с Проекта изменение, съпоставено с дадените на БТК указания показва, че е налице значителна промяна във възгледите на КРС за необходимите действия за решаване на проблеми с крайните потребители. По никакъв начин не е отчетено обстоятелството, че вместо да заимства общоприложимата легална дефиниция на ЗЗП, ЗЕС дава самостоятелно определение на понятието „потребител“ (абонат), като включва в него не само физическите лица, но и юридическите лица - търговци (§1, т. 49 Допълнителни разпоредби на ЗЕС). Мотивите към Проекта не съдържат обяснение защо КРС изцяло игнорира факта, че в съществен брой от случаите индивидуалните договори за електронни съобщителни услуги представляват двустранни търговски сделки. В резултат на липсата на съобразяване и отчитане на този факт, Проектът допуска безпрецедентна административна регулация в сферата на търговските сделки. Предвидена е изключително засилена защита на юридически лица - търговци, които според единодушната позиция на правната доктрина и законодателството, притежават достатъчно познание и експертиза, за да защитят собствения си икономически интерес.

Проектът нарушава и излиза извън обхвата и ограниченията на законовата делегация,

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

	<p>предвидена в чл. 73 ЗЕС, като създава правила и налага допълнителни изисквания в противоречие с действащи норми от по-висок ранг. Приемането на Проекта в предложеното за обществено обсъждане съдържание би довело от една страна до приемане на един нестабилен акт, противоречащ на закона в редица от своите текстове, а от друга страна - ще демонстрира воля за засилване на административното регулиране в икономическата дейност на предприятията, осъществяващи електронни съобщения.</p> <p>Във връзка с всичко изложено БТК изразява категорично несъгласие с възприетия от КРС подход на необосновано и значително засилване на намесата в дейността на предприятията, като същевременно не са предприети никакви мерки в обратна посока - гарантиране на интересите на предприятията в отношенията им с потребителите, абонатите и трети лица. Видно от Проекта, както и от самите мотиви за предложението, КРС не е търсила съпоставяне между необходимостта от защита на правата на абонатите и отчитането на интересите на предприятията от недопускане в мрежите си на некоректни платци. Убедени сме в това свое твърдение, тъй като КРС не е изисквала предварително информация какъв процент са некоректните платци или какви са загубите на предприятията от такова поведение на абонатите за да може да се създадат необходимите условия за развитието на пазара (аргумент от чл. 4 от ЗЕС). Предварителното проучване на този въпрос, според нас, би предположил обективен поглед от страна на КРС и съответно предложение за баланс, с оглед целта на ЗЕС за подпомагане на развитието на телекомуникационния пазар. Ето защо не сме съгласни с предложенията в Проекта, които под претекст, че дават по-високо ниво на защита на абонатите, на практика създават предпоставки за некоректно поведение от страна на потребителите и дори толерират неприлагането на общоправни и общоприети механизми за защита</p>		
<p>Сдружение за електронни комуникации (СЕК)</p>	<p>Намираме, че предлаганите с Проекта допълнения на правилата, касаещи защитата на интересите на потребителите, водят до утежняващо дейността на предприятията формализиране на отношенията им с потребителите, което в същото време не би могло да допринесе за по-добрата защита на правата и интересите на потребителите.</p>	<p>Не се приема</p>	<p>Съобразно мотивите на КРС, изложени във връзка с общите бележки на „Мобилтел“ ЕАД.</p>
<p>„Космо България Мобайл“ ЕАД</p>	<p>На първо място „Космо България Мобайл“ ЕАД желае да изрази своята подкрепа относно стремежа на Комисията за регулиране на съобщенията да осигурява високо ниво на защита на интересите на крайните потребители и засилена конкуренция между телекомуникационните предприятия, който намира отражение в предложеното изменение на Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения. Както</p>	<p>Приема се по принцип</p>	<p>Съобразно изложените по-долу мотиви на КРС по конкретните текстове на Проекта.</p>

	<p>многократно беше изтъкнато, основна цел на „Космо България Мобайл“ ЕАД е да предоставя на своите потребители висококачествени електронни съобщителни услуги, в това число свободен достъп и прозрачност на условията, свързани с тяхното предоставяне в съответствие с правилата и принципите, заложи в Закона за електронните съобщения. С оглед на гореизложеното КБМ се присъединява към поставените от КРС цели, свързани с подобряване нивото на закрила правата на крайните потребители и заявява готовността си да способства за тяхното постигане. Въпреки това, следва да бъде обърнато внимание на редица от предложенията в проекта изисквания, които вместо да спомогнат за осъществяването на гореизложените цели, ще възпрепятстват предоставянето на прозрачни и качествени електронни съобщителни услуги.</p>		
<p>„Макс телеком“ ООД</p>	<p>Чл. 73, ал. 1 от ЗЕС казва, че: „Общите изисквания се приемат с решение на комисията при спазване на принципите за прозрачност, равнопоставеност и пропорционалност.“. Проекта на Решение разкрива неспазване на всеки един от тях: Индивидуалните договори, сключвани между предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, и крайните потребители, уреждат отношения между равнопоставени страни и следователно КРС не може едностранно, с предложенията за допълнения в Общите изисквания, да се намесва в договорни отношения. Законодателят, спазвайки принципа на равнопоставеност на страните по един договор, в най-обща степен е уредил съдържанието на индивидуалния договор в чл. 228, ал. 1 от ЗЕС, отчитайки факта, че договорите са предварително изготвени от предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги. Намесата в договорните отношения на трета страна, каквато безспорно е КРС, е в противоречие с принципа на равнопоставеност на страните по един договор.</p> <p>В Решение No 725 от 26.09.2013 г. КРС е посочила, че допълненията са направени с цел защита на личните данни, правото на неприкосновеност на личния живот и защита на интересите на потребителите на електронни съобщителни услуги. КРС, обаче не е посочила в какво точно се състои тази защита и не е отчела, че законодателят, чрез намеса в договорните отношения между равнопоставени страни, вече е предоставил необходимата защита на крайните потребители.</p> <p>Посочването само на целите на ЗЕС не е достатъчно да мотивира Решението. Порок на решението по аргумент от правилата за издаване на административните актове и принципа за прозрачност е, че мотивите за предложените</p>	<p>Не се приема</p>	<p>Съобразно мотивите на КРС, изложени във връзка с общите бележки на „Мобилтел“ ЕАД.</p> <p>В допълнение, КРС не приема твърдението на предприятието, че КРС не е публикувала мотивите към решение № 725 от 26.09.2013 г. Същите са публикувани на официалната страница на КРС в интернет², както и в официален ежедневник, с което е спазена разпоредбата на чл. 36, ал. 1 от ЗЕС.</p>

² http://www.crc.bg/files/bg/Reshenie_725_26.09.2013.pdf

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

	допълнения в Общите изисквания не са публикувани за обсъждане. Необходимо е да бъдат посочени факти и обстоятелства, които показват, че обема и интензитета на предложените мерки съответстват на целите, с оглед на които се предлагат. Иначе ще бъде нарушен и принципа за пропорционалност		
„Нет 1” ЕООД	Предложените допълнения в Общите изисквания не са мотивирани от страна на КРС. В Решение No 725 от 26.09.2013 г. КРС е посочила, че допълненията са направени с цел защита на личните данни, правото на неприкосновеност на личния живот и защита на интересите на потребителите на електронни съобщителни услуги. КРС, обаче не е посочила в какво точно се състои тази защита и не е отчела, че законодателят, чрез намеса в известна степен в договорните отношения между равнопоставени страни, вече е предоставил необходимата защита на крайните потребители. Предвид гореизложеното, бихме искали да отбележим, че НЕТ 1 не е съгласно с включването на нови разпоредби в Общите изисквания.	Не се приема	Съобразно мотивите на КРС, изложени във връзка с общите бележки на „Мобилтел” ЕАД и „Макс телеком” ООД.
„Булсатком” АД	БУЛСАТКОМ АД цени опита на КРС за спазване принципите на обективност и предвидимост при провеждане на обществени обсъждания, както и прилагането на адекватна регулаторна рамка за постигане на конкурентна пазарна среда при предоставянето на електронни съобщителни услуги в Република България.	Приема се по принцип	Съобразно изложените по-долу мотиви на КРС по конкретните текстове на Проекта.
<u>По § 1, § 2 и § 3 от Проекта на решение за изменение и допълнение на Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения, приет с решение № 725/26.09.2013 г. на КРС (Проекта):</u>			
„Макс телеком” ООД	МАКС ТЕЛЕКОМ е съгласно с промяната в чл. 5, ал. 1 и отмяната на чл. 3 и чл. 8 от Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения („Общите изисквания”) и напълно споделя мотивите на КРС, посочени в Решение No 725 от 26.09.2013 г.	Приема се	
„Нет 1” ЕООД	НЕТ 1 е съгласно с промяната в чл. 5, ал. 1 и отмяната на чл. 3 и чл. 8 от Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения („Общите изисквания”) и напълно споделя мотивите на КРС, посочени в Решение No 725 от 26.09.2013 г.	Приема се	
„Булсатком” АД	По §1, §2 и §3 от Документа, БУЛСАТКОМ АД счита, че направените предложения съответстват на секторната политика и пряко произтичат от процесите на цифровизацията и нормите определени в Закона за електронните съобщения (ЗЕС). Промяната по § 2, считаме за редакционна корекция, предвид отпадането на член 3. В допълнение одобряваме отпадането на чл. 8, тъй като това би	Приема се частично	КРС намира за необходимо да отбележи, че противно на посоченото от предприятието, решение № 725/26.09.2013 г. на КРС съдържа подробни и ясни мотиви, касаещи § 1, § 2 и § 3 от Проекта.

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

<p>означавало дублиране на текстове от ЗЕС и съответстващ подзаконов нормативен акт. В допълнение бихме желали да изразим мнение, че така направените предложения от КРС би следвало да са по-ясно и детайлно изложени в МОТИВИТЕ публикувани на официалната Ви страница към Проекта.</p>	
---	--

По § 4 от Проекта:

<p>"Мобилте л" ЕАД</p>	<p>Предлагаме да отпадне:</p> <p>Съгласно чл. 227, ал. 5, във връзка с чл. 227, ал. 4 от ЗЕС, Комисията може да дава задължителни указания на предприятията, предоставящи електронни съобщителни услуги, относно съставяне на условията на Общите условия на договора с потребителите (ОУ) ясно, изчерпателно и в леснодостъпна за абонатите форма. В тази връзка, считаме че на първо място, КРС няма правомощия с подзаконов нормативен акт да определя визуализирането и местоположението на ОУ, още по-малко специфичните правила, касаещи услуги които вече не се предлагат. Видно от законовата разпоредба Комисията има право единствено да се произнася по отношение на изчерпателно изброените в закона елементи на ОУ, а не и по отношение на тяхното представяне на интернет страницата на предприятията.</p> <p>На следващо място, чл. 35 от ЗЕС предвижда, че при осъществяване на своите правомощия Комисията се произнася с мотивирани решения. Решенията на КРС са индивидуални или общи административни актове и подлежат на обжалване по реда на Административнопроцесуалния кодекс пред Върховния административен съд. Предвидено е също така, че с решения Комисията може да приема и нормативни административни актове съгласно правомощията си.</p> <p>С оглед разпоредбата на чл. 46 от Закона за нормативните актове (ЗНА) при изясняване на смисъла на разпоредбата трябва да се държи сметка за връзката ѝ с други текстове от същия нормативен акт. При систематично логическо тълкуване на двете законови разпоредби следва, че дори да приемем, че КРС има правомощия да урежда материята, посочена в чл. 40 от Проекта, то същата следва да бъде уредна с индивидуален административен акт, съгласно правилата за неговото издаване, а не с нормативен такъв, тъй като не се съдържа изричен законов текст, който да оправомощава Комисията за това.</p> <p>На следващо място, считаме че задължението,</p>	<p>1. По отношение на твърдението, че КРС няма правомощия с подзаконов нормативен акт да определя визуализирането и местоположението на общите условия по глава 14 от ЗЕС:</p> <p>Съгласно чл. 30, т. 8 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС), КРС притежава правомощия да изготвя и приема общи и нормативни административни актове, свързани с правомощията ѝ, в случаите, предвидени в този закон. На следващо място, чл. 73, ал. 1 от ЗЕС възлага на КРС правомощия да приеме общи изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения (ОИ). Същите представляват нормативен административен акт, който се приема по реда на чл. 36 от ЗЕС.</p> <p>В чл. 73, ал. 3, т. 13 от ЗЕС изрично се посочва, че ОИ могат да съдържат условия за защита на интересите на потребителите на електронни съобщителни услуги и условия за достъпност на тези услуги от потребители с увреждания.</p> <p>В допълнение, чл. 231а, ал. 3, във връзка с ал. 2, във връзка с ал. 1, т. 1 от ЗЕС изрично оправомощава КРС да определя допълнителни изисквания по отношение на формата, в която да се публикуват общите условия на предприятията.</p> <p>От цитираната нормативна уредба се налага правния извод, че КРС безспорно притежава правомощия да определя допълнителни изисквания към формата, в която са публикувани общите условия на интернет страницата на предприятията. Целта на тези допълнителни изисквания е да направят информацията максимално достъпна за крайните потребители. Доколкото подобни правила за поведение имат за цел да защитят правата и законните интереси на потребителите, то систематичното им място безусловно е в ОИ (аргумент от чл. 73, ал. 3, т. 13 от ОИ). Само за пълнота, следва да се посочи, че дори и регулаторът да не притежаваше правомощието по чл. 231а, ал. 3 от ЗЕС (каквото не е настоящият случай), то само и единствено по силата на чл. 73, ал. 3, т. 13 от ОИ, във връзка с чл. 30, т. 8 от ЗЕС, КРС може да създава правни норми, регламентиращи въпросите, свързани с</p>
------------------------	--	--

предвидено в чл. 40, ал. 2, 3 и 4 от Проекта е практически неизпълнимо поради факта, че начинът, по който ще изглежда дадена интернет страница зависи преди всичко от интернет браузъра, който потребителят е избрал да използва, включително от версията на този браузър, както и от персоналните настройки, който потребителят е направил, включително промяна на мащаба. Ако същият е избрал страницата да се зарежда във вид 16 пункта (точки) би било невъзможно да се изпълни задължението, предвидено в чл. 40, ал. 2, 3 и 4, тъй като ще се визуализира само една малка част от съответната интернет страницата.

В допълнение, интернет страниците и техните вътрешни страници се организират по теми с оглед постигане на удобство на потребителите и в съответствие с определена идентичност и художествени предпочитания. Тези особености не са взети предвид при изготвяне на Проекта. Съществен пропуск е, че дружества, които предлагат различни видове електронни съобщителни услуги, често имат приложими различни ОУ спрямо съответния вид услуга. Поради това се явява невъзможно електронна препратка да се визуализира и на всяка вътрешна страница, тъй като в голяма степен това би създавало объркване у потребителя по отношение на услугата и приложимите към нея ОУ.

Не на последно място, при въвеждане на предвиденото в чл. 40, ал. 4 от Проекта предписание, Интернет страницата на дружеството ще акцентира на неактуални правила за потребителите като по този начин ще бъде недостатъчно ясно за тях кои услуги се предлагат в момента и кои - вече не. Следва да се подчертае, че съгласно изискванията на чл. 228 от ЗЕС, всички съществени правила, включително ценовите условия са част от индивидуалния договор, сключван с потребителите.

Алтернативно, в случай че не приемете аргументите ни за отпадане на посочената разпоредба предлагаме следната редакция на ал. 4:

„(4) Общите условия по ал. 1 и/или специалните правила, касаещи услуги, които вече не се предлагат от предприятията, трябва да са леснодостъпни в обособена секция на интернет страницата на предприятията до момента, в който бъде прекратен договорът и на последния абонат, ползващ

формата, в която са публикувани общите условия.

С оглед горното, КРС счита, че становището на „Мобилтел” ЕАД се явява неоснователно.

2. По отношение на твърдението, че задължението, наложено с чл. 40 от Проекта, е практически неизпълнимо:

С цитираната разпоредба КРС е въвела изискване към предприятията да гарантират, че електронната препратка към общите условия по чл. 226, ал. 1 от ЗЕС ще се визуализира по определен начин в съответната интернет страница. В тази връзка, КРС установи, че при публикуване на общите условия в интернет, предприятията използват различни подходи, които нарушават изискването на чл. 231а, ал. 2 от ЗЕС (вж. и определение № 9028/19.06.2013 г. на ВАС, 5-членен с-в, по адм. дело № 8207/2013 г. относно трудния достъп до общите условия на едно от предприятията, предоставящи електронни съобщителни услуги). Това, от своя страна, затруднява възможността на потребителите да сключат индивидуалния договор при условията на информиран избор (след запознаване с клаузите на приложимите общи условия). Ето защо, Комисията счита, че не следва да допуска подобни фактически положения и практики, тъй като те пряко засягат както принципа на прозрачност по чл. 225 от ЗЕС, така и постигането на целите, залегнали в чл. 4, ал. 1, т. 3, б. „б” и чл. 31, т. 4 от ЗЕС.

С оглед горното, електронната препратка към общите условия на предприятията, публикувана на интернет страницата им, **следва да се превърне в ключова информация**, която да се визуализира от потребителя без да е необходимо допълнително вертикално и/или хоризонтално преместване чрез приплъзване или други действия, създаващи затруднения на крайните потребители.

С оглед горното, КРС е определила изисквания (чл. 40 от Проекта), които са практически изпълними от предприятията. В тази връзка, следва да се отчете развитието на технологиите, свързани с дизайн и програмирането на интернет страници.

През последните години, при изработката на интернет страници се наложи т. нар. „responsive web design” или „отзивчив уеб дизайн”. Последният позволява на интернет страницата да се адаптира според характеристиките на крайното устройство, на което се зарежда - размер на екрана, резолюция, интернет браузър и др. По този начин се осигурява възможност на потребителите да достигнат до определено

съответната услуга.”

Мотиви:

Считаме, че ако се запази изискването за задължително осигуряване на достъп до неактуални ОУ и специфични условия, то последните следва да бъдат обособени в самостоятелна секция на интернет страницата на предприятията, а не да присъстват на нея във всеки един момент, в който потребителят използва същата. В противен случай ще се акцентира на неактуални условия за потребителите като по този начин ще се създаде сериозна неяснота за тях по отношение на актуалността на определени предложения. Следва да се имат предвид и ограниченията на съответното средство за комуникация - интернет сайтовете позволяват включването на ограничен обем от данни, който следва да бъде организиран така, че да дава ясна и изчерпателна информация за действащите условия и продукти предлаганите от търговеца.

ключово съдържание от интернет страницата чрез съответното крайно устройство (персонален компютър, таблет, мобилен телефон и др.), без допълнителни действия от тяхна страна, като: приплъзване, превъртане, зареждане на вътрешни страници и др.

Само за пълнота, следва да се посочи, че и към настоящия момент в правния мир съществува подзаконов нормативен акт, който въвежда идентични изисквания с тези, включени в чл. 40, по отношение на визуализирането на определено съдържание в интернет (вж. Инструкция № 4/21.07.2009 г. за изискванията към дизайна на интернет страниците на администрациите).

Във връзка с твърдението, че „се явява невъзможно електронна препратка да се визуализира на всяка вътрешна страница, тъй като в голяма степен това би създадо объркване у потребителя по отношение на услугата и приложимите към нея ОУ”, следва да се посочи, че и към настоящия момент интернет страницата на „Мобилтел” ЕАД е организирана по начина, за който предприятието твърди, че е технически невъзможен и объркващ потребителя.

Мотивирана от горното, КРС счита, че определените в чл. 40 изисквания са практически изпълними, а становището на предприятието – неоснователно.

3. По отношение на предложената редакция на чл. 40, ал. 4 от Проекта, КРС счита същата за основателна по аргументите, изложени от предприятието.

В тази връзка, направеното предложение ще бъде отразено в чл. 40, ал. 4 от Проекта, както следва:

„(4) Общите условия по ал. 1 и/или специалните правила, касаещи услуги, които вече не се предлагат от предприятията, трябва да са леснодостъпни в обособена секция на интернет страницата на предприятията до момента, в който бъде прекратен договорът и на последния абонат, ползващ съответната услуга.”

"Българска
Телекомуникационна
компания"
АД

Не сме съгласни с предложеното изменение на ал. 2 от предложението нов чл. 40 от ЗЕС. Последното противоречи на възприетите правила в Интернет-пространството.

(2) Предприятията гарантират, че електронната препратка по ал. 1 се визуализира във видимата част на екрана, без да е необходимо допълнително хоризонтално или вертикално преместване чрез приплъзване.

Мотиви: Предложението на КРС не е съобразено с въведените правила за разписването и позиционирането на отделните елементи за информация на страниците в Интернет. Наложено от практиката е общите условия за услугата да се посочват в долния край на страницата в Интернет. Такава е въведената практика за всички видове услуги, не само за електронни съобщителни такива. Потребителите, ползващи Интернет (т.е. потребителите, които ще търсят общите условия на страницата на конкретното предприятие в Интернет) винаги ще търсят тази информация най-долу в страницата. Това е продиктувано и от факта, че страниците на дружества, предлагащи услуги в други сфери с по-висок финансов интерес (включително банкови услуги) са поместили общите си условия на същото място.

При положение, че КРС има съмнение в изказаното от нас и възприетите в Интернет правила за съдържание на страница, молим да се съобрази с възприетата в ЕС „добра практика“. Израз на тази добра практика може да бъде открита в следните примерни страници: <http://www.vodafone.co.uk/>, <http://www.orange.co.uk/>, <http://home.bt.com/>, <http://www.t-mobile.de/>. Видно от изброените примери на водещи в ЕС предприятия, позиционирането на общите условия в долния край на страницата не е „антипотребителска практика“ и тя не е оценена като такава от техните регулаторни органи.

За да направи такова предложение, КРС следва да има много сериозни аргументи, които да предполагат, че предложението е единственото адекватно на създадалата се ситуация и е необходимо да се предприемат мерки, противоречащи на въведените в Интернет-пространството правила за създаване на информацияните елементи на страниците. В тази връзка КРС следва да докаже наличието на значителен брой жалби, в които оплакването да е именно, че линка към общите условия е в долната част на страницата. При липса на такива жалби, КРС следва да не приеме предложението, което противоречи на създадалата се в Интернет-пространството практика, включително и ползвана като „добра европейска практика“ и стандарт за изписването на общите условия в долния край на страницата.

Не на последно място считаме за необходимо да

Не се
приема

По аргументите на КРС, изложени във връзка със становището на „Мобилтел“ ЕАД.

В допълнение, КРС счита за необходимо да посочи, че броят на постъпилите в КРС жалби не може да бъде единственото обстоятелство, обуславящо регулаторна намеса на Комисията. Както бе посочено по-горе, с разпоредбата на чл. 40 от Проекта се цели унифициране на подхода на предприятията при публикуване на общите си условия в Интернет, както и максимално съответствие на тази информация (общите условия) с условието за лесен достъп, въведено с императивната разпоредба на чл. 231а, ал. 2 от ЗЕС. Нещо повече, действията на КРС в тази насока следва да се оценяват и като превантивна мярка, чрез която да не се допусне възникване на проблеми от подобен характер.

Следва да се отбележи и, че не всички потребители на електронни съобщителни услуги в Република България са запознати с т. нар. „добри практики“ на предприятията, а именно – „общите условия за услугата да се посочват в долния край на страницата в Интернет“ (вж. определение № 9028/19.06.2013 г. на ВАС, 5-членен с-в, по адм. дело № 8207/2013 г. относно трудния достъп до общите условия на едно от предприятията, предоставящи електронни съобщителни услуги).

	<p>обърнем и внимание, че КРС също е публикувало единствената пряка (а не чрез преминаването през друга препратка) електронната препратка „Жалби“ в най-долната част на страницата си. Доколкото този инструмент - предназначен за крайните потребители на електронни съобщителни услуги и предоставящ информация за защита на техните интереси е разположен на същото място на страницата на регулаторния орган, на което са разположени общите условия на предприятията, не би следвало да се налагат такива изисквания за последните.</p>	
<p>СЕК</p>	<p>С предлагания нов чл. 40 от Общите изисквания се предвижда предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, да „гарантират“ настъпването на определени обстоятелства - визуализиране на електронни препратки в определени части на определени интернет страници. Намираме това изискване за прекомерно и практически неосъществимо.</p> <p>На първо място, визуализирането на какъвто и да било елемент от интернет страница при нейното зареждане, не зависи само от лицето, чиято е тя, а от редица други фактори, включително наличието на интернет достъп и неговата скорост и качество при потребителя, качеството на интернет връзката на хостинг доставчика, при който се съхранява сайтът и др. Тези фактори не са под контрола на лицето, което публикува информация на сайта, и не е оправдано от него да се изисква да гарантира наличието на всички необходими фактори, за да се визуализира определен елемент от този сайт.</p> <p>Казаното важи с още по-голяма сила за изискването на ал. 2 и препращащите към нея текстове съответните електронни препратки да бъдат визуализирани „във видимата част на екрана, без да е необходимо допълнително хоризонтално или вертикално преместване чрез приплъзване. Визуализирането на определен елемент от интернет страница зависи изцяло от фактори извън контрола на лицето, което поддържа тази страница, а именно - от вида на устройството на потребителя и размера на неговия екран, от разделителната способност на този екран и от направените от потребителя индивидуални настройки на изображението на устройството и/или на изобразяването специално на интернет страници или на конкретна интернет страница. По-конкретно е възможно потребителите да достъпват страницата на</p>	<p>По аргументите, изложени във връзка със становищата на „Мобилтел“ ЕАД и „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД.</p> <p>В допълнение, КРС счита, че определените с чл. 40 от Проекта изисквания са приложими в случай, че интернет страницата на предприятието бъде заредена успешно от потребителя. Този извод е безспорен с оглед редакцията на цитираната разпоредба:</p> <p><i>„Чл. 40. (1) Предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, наричани по-нататък „предприятията”, гарантират, че при първоначалното зареждане на страницата им в интернет се визуализира електронна препратка към приетите от тях общи условия по чл. 226, ал. 1 от Закона за електронните съобщения, наименувана „Общи условия”.</i></p> <p>С оглед горното, обстоятелства като: наличието на интернет достъп и неговата скорост и качество при потребителя, качеството на интернет връзката на хостинг доставчика, при който се съхранява сайтът, не могат да бъдат пречка за изпълнение на задълженията по чл. 40 от Проекта. За целта е необходимо единствено съответното предприятие да програмира интернет страницата си в съответствие с определените в Проекта изисквания.</p> <p>В заключение, КРС ще измени разпоредбата на чл. 40, ал. 4 от Проекта, но съобразно посоченото в становището на „Мобилтел“ ЕАД. По този начин ще се избегне евентуалното объркване на потребителите относно актуалните общи условия, публикувани на интернет страницата на съответното предприятие.</p> <p>На следващо място, КРС счита, че изразът „Общите условия по ал. 1”, включен в чл. 40, ал. 4 от Проекта не следва да отпадне. Мотив за това е фактът, че някои предприятия приемат специални общи</p>

предприятия посредством мобилни устройства, които не позволяват визуализиране на дадена интернет страница, не позволяват визуализирането ѝ в цялост или я визуализират в разместен и/или значително смален и **нечетим** вид. Какъв точно мобилен браузър ползва потребителят и с какви настройки е той няма как да бъде съобразено, предвидено или контролирано от предприятието и поради това то обективно не би могло да осигури или гарантира как ще се визуализира сайтът му в такива случаи и къде на него ще бъде изобразена препратката към общите условия и другите предвидени с Общите изисквания документи. Следва да се посочи, че идентични проблеми, макар в по-малка степен, могат да възникнат и при стационарни устройства. При всеки отделен случай **използваните от потребителя хардуер, софтуер и техните настройки биха могли да попречат на изискваното с Проекта изобразяване на съответните електронни препратки, без това по никакъв начин да може да бъде контролирано от предприятията.** Ето защо намираме, че предвиденото изискване предприятията да гарантират начина и мястото на визуализиране на електронните препратки, описани в предвиждания чл. 40, ал. 2, е неоправдано и несъобразено с начина на достигане на сайтовете до потребителите.

На следващо място, намираме за нецелесъобразно изискването за публикуване на правила, касаещи услуги, които вече не се предлагат от предприятията, при това по същия начин, по който следва да се публикуват актуалните общи условия за услугите на предприятието. На първо място, подобна мярка неминуемо би довела до объркване у потребителите, които биха били затруднени да намерят актуалните условия на доставчика сред всички условия на отминали промоции и услуги. Това би довело до редица запитвания и искания за ползване на услуги, които вече не се предоставят от предприятието, а от там до недоразумения и спорове с потребителите.

Не на последно място намираме за излишно и ненужно ограничаващо предприятията изискването електронните препратки към общите условия и условията на стари услуги да бъдат визуализирани на всяка една страница от сайтовете на предприятията. Самото изискване те да се визуализират на първата страница е достатъчно да се гарантира, че потребителят ще има лесен достъп до тях. Всяко допълнително изискване е несъразмерно спрямо постигнатата вече цел за лесен достъп до условията и

условия, приложими за конкретни тарифи, тарифни планове, пакети и/или промоции, които засягат определена категория или група потребители, и имат предимство пред общоприложимите общи условия за съответната услуга.

съставлява прекомерно ограничаване на свободата на предприятията за начина, по който желаят да изглеждат техните сайтове.

Следва да се подчертае и че изричното посочване в ал. 4 на „общите условия по ал. 1“ съставлява повторение, доколкото общите условия за всички настоящи потребители на предприятията, дори за тези, които ползват стари промоции и услуги, на практика са едни и същи. Това следва от правилата за изменение на общите условия на предприятието, при което съгласно чл. 230, ал. 3 от ЗЕС потребителят може или да прекрати сключения от него договор без санкция, или да не го прекрати, като във втория случай новата редакция на общите условия ще влезе в сила за него.

Предвид на изложеното, предлагаме § 4 от Проекта да отпадне като въвеждащ ненужна и прекомерна тежест и отговорност на предприятията относно обстоятелства извън техния контрол, неефективни мерки за информиране на потребителите, които вместо да ги информират лесно биха довели до тяхното объркване, и ненужно и прекомерно ограничаване на свободата на предприятията да определят облика на техните сайтове.

В случай че аргументите ни за цялостно отпадане на § 4 не бъдат възприети, предлагаме текстът на нов чл. 40 от Общите изисквания да придобие следния вид:

§4. Създава се нов чл. 40:

„Чл. 40. (1) Предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, наричани по-нататък „предприятията“, публикуват електронна препратка към приетите от тях общи условия по чл. 226, ал. 1 от Закона за електронните съобщения, наименувана „Общи условия“, на първата страница, която се визуализира при първоначалното зареждане на страницата им в интернет.

(2) Предприятията публикуват електронната препратка по ал. 1 и на всяка вътрешна страница в интернет страницата си.

(3) Специалните правила, касаещи услуги, които вече не се предлагат от предприятията, трябва да са достъпни в съответен раздел или раздели на интернет страниците на предприятията до момента, в който бъде прекратен или съответно изменен договорът и на последния абонат, ползващ съответната услуга.

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

<p>„Космо България Мобайл” ЕАД</p>	<p>На първо място КБМ изразява съгласието си относно необходимостта Общите условия за взаимоотношения с потребителите на обществени телефонни услуги да бъдат леснодостъпни и гарантиращи прозрачност. С оглед на това Общите условия на дружеството се визуализират чрез електронна препратка наименувана „Общи условия” както при първоначално зареждане на страницата www.globul.bg, така и на всяка вътрешна страница от интернет сайта. За да бъде повишена тяхната достъпност, КБМ изразява готовност препратката наименувана „Общи условия” да бъде изписана с шрифт Bold и нейният размер да бъде уголемен.</p> <p>КБМ счита, че изискването електронната препратка да се визуализира във видимата част на екрана, без да е необходимо допълнително хоризонтално или вертикално преместване чрез приплъзване, следва да бъде премахнато поради редица съображения.</p> <p>От една страна, видимата част на дадена интернет страница варира с оглед спецификациите на всяко отделно устройство, посредством което се визуализира съответния сайт - настолен компютър, преносим компютър, таблет, мобилен телефон и т.н. С оглед на това няма как да бъде гарантирано, че препратката, ще бъде визуализирана във видимата част на екрана на всички различни видове крайни устройства. Следва да се отбележи, че в условията на постоянно развиващ се софтуер и операционни системи за съответните устройства е невъзможно да се гарантира, че при всяка следваща модификация препратката наименувана „Общи условия”, ще се визуализира във видимата част на екрана.</p> <p>В подкрепа на това можем да изтъкнем практиките на редица европейски телекомуникационни групи. В сайтовете на „Т-мобайл” (http://www.t-mobile.com/), „Водафон” (http://www.vodafone.co.uk/) и „Теленор Сърбия” (http://www.telenor.rs/) препратки към общите условия за взаимоотношения с крайните потребители са поместени на лесно достъпно място в долната част на страницата.</p>	<p align="center">Не се приема</p>	<p>По аргументите, изложени във връзка със становищата на „Мобилтел” ЕАД и „Българска телекомуникационна компания” ЕАД.</p>
<p>„Макс телеком” ООД</p>	<p>Бихме искали да отбележим, че чл. 230 от ЗЕС съдържа разпоредби, регламентиращи публикуването на общите условия. С проекта на Решение КРС прави опит да преуреди с подзаконов нормативен акт, какъвто са Общите изисквания, вече уредени със закон обществени отношения.</p>	<p align="center">Не се приема</p>	<p>По аргументите, изложени във връзка със становищата на „Мобилтел” ЕАД и „Българска телекомуникационна компания” ЕАД.</p> <p>В допълнение, КРС счита, че чл. 230 от ЗЕС не урежда обществени отношения, идентични с тези, регламентирани в чл. 40 от Проекта.</p> <p>Съгласно чл. 230, ал. 1 от ЗЕС, 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 30</p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

			<p>дни преди влизането им в сила. Видно от цитираната разпоредба, същата регулира поведението на предприятията във връзка с публикуването на общи условия, които все още не са влезли в сила (проект на общи условия или проект на изменение на общи условия). Целта на разпоредбата е да осигури достъп на абонатите до информация за определени клаузи на договора, които ще породят правни последици в бъдеще (в едномесечен срок от публикуването).</p> <p>От своя страна, чл. 40 от Проекта се отнася до правила за публикуване на вече действащи общи условия (приети от предприятието), т. е. такива, които са неразделна част от съдържанието на облигационната връзка, възникнала между абоната и предприятието, съответно - поражда правни последици за двете страни.</p>
<p>„Нет 1” ЕООД</p>	<p>Бихме искали да отбележим, че чл. 230 от ЗЕС съдържа разпоредби, регламентиращи публикуването на общите условия. С проекта на Решение КРС прави опит да преуреди с подзаконов нормативен акт, какъвто са Общите изисквания, вече уредени със закон обществени отношения.</p>	<p align="center">Не се приема</p>	<p>По аргументите, изложени във връзка със становищата на „Мобилтел” ЕАД, „Българска телекомуникационна компания” ЕАД и „Макс телеком” ООД.</p>
<p>„Близу медиа енд бродбен д” ЕАД (БЛИЗУ)</p>	<p>Във връзка с § 4 от Проекта, следва да се отбележи, че с него се създава нов чл. 40 с четири алинеи. Предвид това, първите три алинеи на чл. 40, считаме, че противоречат изцяло на чл. 230, ал. 1 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС), а алинея четвърта - противоречи на чл. 231а, ал. 1 от ЗЕС .</p> <p>Предвид гореизложеното, бихме искали да отбележим, че нормата на чл. 230, ал. 1 от ЗЕС изрично определя, че Общите условия (ОУ) се публикуват в интернет страницата на предприятието, като законът не предвижда други изисквания. Нито къде точно, нито как точно следва да се публикуват и визуализират ОУ. В тази връзка, считаме, че законодателят щом не е предвидил други изисквания, значи е оставил на преценката на предприятията къде и как да публикуват и визуализират ОУ в своите интернет страници. Ето защо, с предвиждането в Проекта и в частност в новия чл. 40, ал. 1 - 3 от ОИ на задължние в тази насока, се ограничават предвидените с нормата на чл. 230, ал. 1 от ЗЕС право и свобода на предприятията да преценят къде и как да публикуват и визуализират ОУ в техните интернет страници.</p> <p>Това от своя страна означава, че новият чл. 40, ал. 1 - 3 противоречи изцяло на чл. 230, ал. 1 от ЗЕС и не следва да бъде приет.</p> <p>На второ място и по отношение на визирания в Проекта нов чл. 40, ал. 4 от ОИ, следва да се посочи, че също противоречи на закона, но в случая това е чл.</p>	<p align="center">Не се приема</p>	<p>По аргументите, изложени във връзка със становищата на „Мобилтел” ЕАД, „Българска телекомуникационна компания” ЕАД и „Макс телеком” ООД.</p> <p>В допълнение, КРС счита, че чл. 40, ал. 4 от Проекта не противоречи на чл. 231а, ал. 1 от ЗЕС. Последният задължава предприятията да публикуват актуална информация за общите условия на договора с крайните потребители. В този смисъл, ако към действащия договор на един абонат са приложими определени общи условия, то предприятието следва да ги публикува при спазване на реда и условията по чл. 231а, ал. 1 и ал. 2 от ЗЕС. В тази насока е и разпоредбата на чл. 40 от Проекта. Последната задължава предприятията да публикуват информацията по чл. 231а, ал. 1, т. 1 от ЗЕС, когато тя се отнася до електронни съобщителни услуги, които реално се предоставят, до момента, в който договорите за тези услуги не бъдат прекратени. С оглед на това, безспорно информацията по чл. 40, ал. 4 от Проекта е актуална по смисъла на чл. 231а, ал. 1, т. 1 от ЗЕС.</p> <p>Нормата на чл. 231а, ал. 1, т. 3 от ЗЕС не е относима към поставения въпрос, тъй като касае публикуването на информация за предлаганите услуги, а не публикуването на информация за общите условия, приложими към действащи договори с крайни потребители.</p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

	<p>231а, ал. 1 от ЗЕС. Визираната норма на ЗЕС посочва, че предприятието следва да публикува в страницата си в интернет само актуална информация, но не и да поддържа такава, която вече не е актуална. Отделно от това, нормата изрично посочва, че информацията следва да визира предлагани услуги (чл. 231а, ал. 1, т. 3 от ЗЕС). С други думи чл. 231а, ал. 1 от ЗЕС предвижда само и единствено задължение в интернет сайта на предприятията да се съдържа актуална информация относно предлагани услуга. Нормата на ЗЕС не предвижда задължение да се поддържа информация за услуги, които не се предлагат вече. Именно поради това, считаме, че предвидения в Проекта нов чл. 40, ал. 4 противоречи на чл. 231а, ал. 1 от ЗЕС и предложениия текст не следва да бъде приет.</p>		
<p>НСМСКО „ТВ Клуб 2000”</p>	<p>Считаме, че визуализацията на специалните правила, касаещи услуги, които вече не се предлагат от предприятията могат да се визуализират на определена за това вътрешна страница в интернет страницата на предприятието, която съдържа всички такива услуги. Не е възможно да се гарантира че визуализацията ще бъде на видимата част на екрана без да е необходимо приплъзване, т.к. в един и същи момент може да са налични множество правила за услуги и те не могат да се поместят на един екран.</p>	<p>Приема се по принцип</p>	<p>КРС счита, че разпоредбата на чл. 40, ал. 4 от Проекта следва да бъде изменена съобразно посоченото във връзка със становището на „Мобилтел” ЕАД.</p>
<p>„Булсатком” АД</p>	<p>По §4 от Документа, считаме че би следвало да се добави в чл. 40, ал. (4) след „ползващ съответната услуга”, текстът „но не по-късно от 2 години от сключване на договора”. Аргументи за това предложение се съдържат в разпоредбите на чл.115, ал. (1) и чл. 126, ал.(1) от Закона за защита на потребителите, който предвижда 2 годишен срок за преклудирание на правото на рекламация. Поставените на безкраен срок в изискванията, касаещи осъществяването на електронно съобщителни услуги би представлявало ексцес спрямо действащия правен ред в страната.</p>	<p>Не се приема</p>	<p>КРС счита становището на предприятието за неоснователно поради следните аргументи: Цитираната от „Булсатком” АД нормативна уредба не е относима към коментираните обществени отношения. С правилото на чл. 40, ал. 4 от Проекта Комисията има за цел да осигури прозрачност на условията, при които абоната ползва съответните услуги, а оттам и възможността на същия да направи информиран избор във всеки един момент до прекратяване на индивидуалния договор. В допълнение следва да се имат предвид и аргументите на КРС, изложени във връзка със становищата на „Мобилтел” ЕАД, „Българска телекомуникационна компания” ЕАД, „Макс телеком” ООД и БЛИЗУ по §4 от Проекта.</p>
<p><u>По § 5 от Проекта:</u></p>			

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

<p>"Мобилтел" ЕАД</p>	<p>Предлагаме да отпадне:</p> <p>Мотиви:</p> <p>Посочената материя вече е уредена в текста на чл. 231а, ал. 1, т. 1 от ЗЕС, съгласно който предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, са задължени да публикуват на страницата си в интернет, на видно място в търговските си обекти и по друг подходящ начин прозрачна, сравнима, уместна и актуална информация най-малко за: общите условия на договора с крайните потребители, когато е приложимо и не се нуждае от допълнителна уредба. Освен това считаме, че КРС няма правомощия с подзаконов нормативен акт да определя допълнителни изисквания по отношение на формата, в която да се публикува информацията по аргументи, изложени във връзка с т. 1 (пар. 4 от Проекта).</p>	<p>По аргументите, изложени от КРС във връзка със становището на „Мобилтел” ЕАД по § 4 от Проекта.</p> <p>На следващо място, никъде в чл. 231а, ал. 1, т. 1 от ЗЕС законодателят не е определил конкретната форма, в която да бъдат публикувани общите условия в търговските обекти на предприятието. С оглед на това, и предвид правомощията си по чл. 231а, ал. 3, във връзка с ал. 2, във връзка с ал. 1, т. 1 от ЗЕС, КРС извърши редица проверки, при които е установено, че в съответните търговски обекти (магазини) на предприятията не са налични на видно място приетите от тях общи условия. Последните не са били предоставени на проверяващите инспектори или са били предоставени на хартиен или електронен носител след изрично и настоятелно искане (разпечатани от интернет страницата на предприятието или представени на демонстрационен екран, находящ се в съответния магазин). От изложеното се установява, че предприятията не са представили в леснодостъпна форма и на видно място в търговските си обекти приетите от тях общи условия, с което е нарушен принципа на прозрачност на условията, при които се предлагат електронни съобщителни услуги на крайни потребители (чл. 225 от ЗЕС).</p> <p>Чрез посочената по-горе практика се затруднява и/или ограничава свободния достъп до общите условия на всеки потребител, посетил магазин на предприятието, тъй като този достъп зависи изцяло от волята на обслужващия персонал. Засегнато е и правото на информиран избор на потребителя (да узнае съдържанието на ОУ преди да сключи договора), като важно условие за съществуването на ефективно конкурентни пазари на дребно. На практика, единственият източник на информация за общите условия е страницата на предприятието в интернет. В тази връзка, следва да се посочи, че определен кръг потребители на електронни съобщителни услуги не разполагат с умения и знания за работа в интернет среда или не ползват услугата „достъп до интернет”, което предполага невъзможността им да получат актуална информация за общите условия от страницата на предприятието в интернет. В подкрепа на този извод са публикуваните от Националния статистически институт резултати от изследването за използване на информационно-комуникационни технологии от домакинствата и лицата през 2012 г.³ Съгласно изследването, 49,2 % от</p>
-----------------------	---	---

³ http://www.nsi.bg/EPDOCS/ICT_hh2012_OYGQC11.pdf

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

			<p>домакинствата и лицата на територията на Република България са нямали достъп до интернет в дома си през 2012 г. Това налага създаването на правила (§ 5 от Проекта), които:</p> <ul style="list-style-type: none"> - да доразвият чл. 231а, ал. 1 от ЗЕС в частта относно формата, в която предприятията следва да представят общите условия в търговските си обекти; - да осигурят лесен достъп на крайните потребители до тази информация.
<p>"Българска Телекомуникационна компания" АД</p>	<p>Не сме съгласни с направеното предложение за въвеждане на административнонаказателна отговорност за предприятията по отношение на неспазване на договорни условия от трети страни - дистрибутори и търговски представители:</p> <p><i>Чл. 41. (1) Предприятията публикуват приетите от тях общи условия по чл. 226, ал. 1 от Закона за електронните съобщения на хартиен носител и ги представят на видно място в търговските си обекти, както и в търговските обекти на своите търговски представители или дистрибутори.</i></p> <p>Мотиви: Доколкото условия за поставяне на достъп до Общите условия на видно място в обектите на дистрибутори и търговски представители са част от сключените търговски договори за представителство, то считаме че предприятието е взело мерки в тази посока и то не би следвало да бъде отговорно за действия на трети лица.</p> <p>В тази връзка е и разпоредбата на чл. 230, ал. 1 от ЗЕС, съгласно която е налице задължение за представяне на видно място на Общите условия само в търговските обекти на предприятието. С оглед посочения законов текст, предложеният нов чл. 41 се явява нищожна разпоредба, тъй като противоречи на вече регламентираният правилото за поведение в акт от по-висока степен, а именно, в ЗЕС. На следващо място, от посочената разпоредба следва, че по аргумент на противното предприятието не носи отговорност за наличието или липсата на Общи условия в търговски обект на трето лице. Законодателят правилно е отчел в посочената разпоредба, че задължението следва да бъде само за собствените търговски обекти и в тази връзка не следва да се вменява административнонаказателна отговорност на предприятието за деяния, извършени от трети независими лица, Така законодателят правилно е ограничил отговорността и задължението на предприятието единствено до поставяне на Общите условия в собствените търговски обекти, но не и в други търговски обекти. Това е и единствения възможен извод, тъй като съгласно чл. 12 от Закона за административните нарушения и наказания, последните се налагат с цел да се предупреди и превъзпита нарушителят към спазване на</p>	<p align="center">Не се приема</p>	<p>По аргументите на КРС, изложени във връзка със становището на „Макс телеком“ ООД по § 4 от Проекта.</p> <p>На следващо място, чл. 231а, ал. 1, т. 1 от ЗЕС задължава предприятията да публикуват информацията за общите условия и по друг подходящ начин. На основание чл. 231а, ал. 3, във връзка с ал. 2 от ЗЕС и чл. 73, ал. 3, т. 13 от ЗЕС законодателят е предоставил на Комисията правомощие да приема, разпоредби, доразвиващи горепосоченото правило за поведение, като определи подходящ начин за публикуване на общите условия по чл. 226 от ЗЕС. Именно това е сторено с чл. 41 от Проекта.</p> <p>В допълнение, КРС отчита общоизвестния факт, че предприятията предоставят електронни съобщителни услуги и чрез упълномощени търговски представители и/или дистрибутори. Последните сключват договори и събират данни по § 80, ал. 1 от ПЗР на ЗЕС от името и за сметка на съответните предприятия. С оглед на това, КРС счита, че всеки потребител, който реши да сключи договор или да регистрира предплатена карта чрез търговски представител или дистрибутор трябва да има осигурен достъп до общите условия в същата степен като потребителя, извършил горепосочените правни действия в търговски обект, собственост на предприятието. По този начин ще бъде спазен принципа на равнопоставеност, залегнал в чл. 225 от ЗЕС.</p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

	<p>установения правен ред. Ето защо считаме, че предложението на КРС не е в съответствие с изискванията на ЗЕС и в тази връзка необосновано и неправилно допълва закона, поради което следва да бъде оттеглено като незаконосъобразно.</p> <p>Не на последно място, с въвеждането на чл. 230, ал. 1 от ЗЕС законодателят е имал предвид и факта, че предприятията често ползват търговски представители само за извършване на плащания за ползвани услуги (в брой или онлайн), само за рекламиране на услуги или само за инсталиране на услугите, което ги поставя в страни от процеса по предоставяне на услугите. С оглед посоченото законодателят правилно е преценил, че е неотнормимо към такива търговски представители и дистрибутори да се поставя задължение за публикуване на общите условия на предприятието.</p>		
<p>„Космо България Мобайл” ЕАД</p>	<p>КБМ подкрепя и изразява готовност да изпълнява предложението, заложено в §5 от проекта на решение за изменение и допълнение на Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения, а именно предприятията да публикуват приетите от тях Общи условия на хартиен носител и да ги представят на видно място в търговските си обекти, както и в търговските обект на своите търговски представители и дистрибутори.</p> <p>Все пак трябва да бъде направено уточнение, че това задължение не следва да намира приложение спрямо обекти като павилиони, вестникарски будки, щандове и др., където се разпространяват предплатени карти и, където същите не биха могли да бъдат регистрирани в съответствие с §80, ал. 1 от ЗЕС. Съгласно цитираната разпоредба, лицето, закупило предплатена СИМ карта, следва да я регистрира в търговски обект на съответния оператор. Там потребителят ще има възможност да се запознае с изложените Общи условия и да получи необходимата информация, от лице, което е добре запознато с предлаганите услуги и приложимите за тях условия.</p> <p>В допълнение на това, практически погледнато, подобно задължение би създавало значителни затруднения за лицата, които осъществяват своята обичайна търговска дейност в такива обекти.</p>	<p>Приема се по принцип</p>	<p>КРС счита, че текстът на чл. 41 от Проекта следва да бъде прецизиран с оглед необходимостта същият да изключи лицата (търговски представители и дистрибутори), които не са надлежно упълномощени от предприятията да сключват индивидуални договори и/или да събират данни, необходими за идентифициране на потребител на предплатени услуги по чл. 251а, ал. 1, т. 1 и ал. 5, т. 2 от ЗЕС.</p> <p>В тази връзка Комисията ще извърши съответните изменения в чл. 41 от Проекта, с оглед прецизирането му:</p> <p><i>„Чл. 41. (1) Предприятията публикуват приетите от тях общи условия по чл. 226, ал. 1 от Закона за електронните съобщения на хартиен носител и ги представят на видно място в търговските си обекти.</i></p> <p><i>(2) Предприятията представят публикуваните на хартиен носител общи условия по ал. 1 и на видно място в търговските обекти на своите търговски представители или дистрибутори, упълномощени да сключват индивидуални договори по глава четиринадесета от Закона за електронните съобщения и/или да събират данни, необходими за идентифициране на потребител на предплатени услуги по чл. 251а, ал. 1, т. 1 и ал. 5, т. 2 от ЗЕС.</i></p> <p><i>(3) Предприятията са длъжни да осигурят на потребителите свободен достъп до общите условия по ал. 1 и 2.</i></p> <p><i>(4) Независимо от задълженията по ал. 1 и 2, предприятията са длъжни при поискване да осигурят безплатно на потребителите екземпляр от общите условия на електронен или хартиен носител. Искането по предходното изречение може да бъде отправено до предприятието или до лицата по ал. 2”</i></p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

<p>„Макс телеком” ООД</p>	<p>Бихме искали да отбележим, че чл. 230 от ЗЕС съдържа разпоредби, регламентиращи публикуването на общите условия. С проекта на Решение КРС прави опит да преуреди с подзаконов нормативен акт, какъвто са Общите изисквания, вече уредени със закон обществени отношения.</p>	<p>Не се приема</p>	<p>По аргументите на КРС, изложени във връзка със: 1. Становището на „Макс телеком” ООД по § 4 от Проекта. 2. Становището на „Българска телекомуникационна компания” ЕАД по § 5 от Проекта.</p>
<p>„Нет 1” ЕООД</p>	<p>Бихме искали да отбележим, че чл. 230 от ЗЕС съдържа разпоредби, регламентиращи публикуването на общите условия. С проекта на Решение КРС прави опит да преуреди с подзаконов нормативен акт, какъвто са Общите изисквания, вече уредени със закон обществени отношения.</p>	<p>Не се приема</p>	<p>По аргументите на КРС, изложени във връзка със: 1. Становището на „Макс телеком” ООД по § 4 от Проекта. 2. Становището на „Българска телекомуникационна компания” ЕАД по § 5 от Проекта.</p>
<p>БЛИЗУ</p>	<p>Във връзка с § 5 от Проекта, следва да се отбележи, че с него се създава нов чл. 41 с три алинеи. Предвид това, смятаме, че ал. 1, 2 и 3 противоречат на чл. 230, ал. 1 от ЗЕС. Визираната норма от ЗЕС предвижда единствено задължение за предприятията да публикуват ОУ или техните промени на страницата си в интернет и да се представят на видно място в търговските им обекти или по друг подходящ начин, в срок не по-кратък от 30 дни преди влизането им в сила. ЗЕС не предвижда задължителен 1) носителя, на който ще се публикуват ОУ, нито 2) задължение на предприятието да осигури свободен достъп до ОУ или измененията им, нито 3) да предоставя при поискване безплатно на потребителя екземпляр от ОУ на електронен или хартиен носител. Нормата на чл. 230, ал. 1 от ЗЕС задължава само и единствено да се публикуват ОУ или техните изменения на интернет страницата, на видно място в търговските обекти или по друг подходящ начин. Всяко друго задължение, което се предвижда с новия чл. 41 от ОИ, се явява в противоречие на определената от законодателя свобода на предприятията относно ОУ. Именно поради това, смятаме, че предвидения в Проекта нов чл. 41 противоречи на чл. 230, ал. 1 от ЗЕС и предложения текст в Проекта не следва да бъде приет.</p>	<p>Не се приема</p>	<p>По аргументите на КРС, изложени във връзка със: 1. Становището на „Макс телеком” ООД по § 4 от Проекта. 2. Становището на „Българска телекомуникационна компания” ЕАД по § 5 от Проекта.</p>
<p>„Булсатком” АД</p>	<p>По §5 от Проекта, БУЛСАТКОМ АД предлага в чл. 41, ал. (1) след думите „на хартиен” да се добави „и/или електронен”. Тази редакционна корекция дава възможност на предприятията за по-голяма гъвкавост и възможност за създаване на „зелена политика” при предоставянето на необходимата за потребителите информация. В допълнение излагаме довода, че същата възможност е дадена и в ал. (3) на този член. Възможността за електронно представяне би дала възможност хора със специфични нужди да се възползват от различни функционалности - например</p>	<p>Не се приема</p>	<p>По аргументите, изложени от КРС във връзка със становището на „Мобилтел” ЕАД по §5 от Проекта. В допълнение, както е посочило и самото предприятие, възможността за използване на електронен носител е предвидена в хипотезата на чл. 41, ал. 3 от Проекта.</p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

	гласово възпроизвеждане за незрящи.		
--	-------------------------------------	--	--

По § 6 от Проекта:

<p>"Мобилтел" ЕАД</p>	<p>Предлагаме в ал. 1 думите „изготвени на хартиен носител” да отпаднат.</p> <p>Мотиви:</p> <p>Редакцията на нормата не държи сметка за еволюцията на обществените отношения, на техническия прогрес, както и на правните принципи. Следва да се подчертае, че изискване за квалифицирана форма „на хартиен носител” буди сериозни опасения за избора на подход за регулиране на сектора на електронни съобщения. Понятието за писмена форма отдавна е претърпяло развитие, както в правната теория, така и в законодателството и съпътстващата го съдебна практика. Предложеното изискване е в противоречие както със ЗЕС, така и с общата нормативна уреда, която урежда отношенията по повод сключване на договори и защитата на потребителите, включително Закона за електронния документ и електронния подпис (ЗЕДЕП). Съгласно чл. 1 от ЗЕДЕП този закон урежда електронния документ, електронния подпис и условията и реда за предоставяне на удостоверителни услуги. В чл. 1, ал. 2, т.1 е посочено, че същият не се прилага относно сделки, за които законът изисква квалифицирана писмена форма. В §1, т.1 от Допълнителните разпоредби на ЗЕДЕП „квалифицирана писмена форма” е форма за <i>действителност или доказване на изявлението, при която законът предвижда допълнителни изисквания към писмената форма</i>, като нотариална заверка на подписа, нотариален акт, саморъчно изписване на изявлението, участие на свидетели или длъжностни лица при извършване на изявлението и др. Изискване за изготвяне на индивидуалния договор на „хартиен носител” не попада в обхвата на разпоредбата на §1, т.1 от ДР на ЗЕДЕП тъй като не може да се приеме, че</p>	<p>Приема се частично</p>	<p>По мотивите, изложени от „Мобилтел” ЕАД, КРС счита, че изразът „изготвени на хартиен носител” следва да отпадне от разпоредбата на чл. 42, ал. 1 от Проекта.</p> <p>КРС не приема за основателно предложението на предприятието за отпадане на изр. 1 на чл. 42, ал. 2 от Проекта, поради следните съображения:</p> <p>Индивидуалният договор (ИД) представлява основно средство на потребителите, гарантиращо възможността на последните да получат прозрачна, сравнима и леснодостъпна информация за условията, при които се ползват заявените електронни съобщителни услуги. ИД създава и правна сигурност за потребителите в отношенията им с предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги.</p> <p>Горните изводи се подкрепят и от ДИРЕКТИВА 2002/22/ЕО НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА от 7 март 2002 година относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги (Директива за универсалната услуга).</p> <p>С разпоредбата на чл. 42 от Проекта Комисията цели да гарантира високо ниво на защита на потребителите в процеса на сключване на ИД. По конкретно, ще бъдат избегнати фактически положения, при които:</p> <ul style="list-style-type: none"> - абонатът не разполага с екземпляр от ИД, подписан от двете страни; - абонатът не разполага с екземпляр от ИД; - двата екземпляра от ИД не са с идентично съдържание; и/или - абонатът установява, че условията на ИД са различни от предварително договорените с предприятието. <p>КРС е на мнение, че ако абонатът не разполага с екземпляр от индивидуалния договор, подписан от двете страни, това би затруднило възможността му да защити</p>
-----------------------	--	---------------------------	--

се въвежда квалифицирана форма за действителност или доказване. Неизпълнението на посоченото задължение би било скрепено единствено с административно-наказателна санкция. Същевременно считаме, че Комисията няма правомощия с подзаконов нормативен акт да дерогира приложението на ЗЕДЕП. В тази връзка считаме, че посочената разпоредба от проекта, ще направи невъзможно използването на електронен подпис и електронен документ в търговските взаимоотношения с потребителите.

Разпоредбите на Глава четринадесета на ЗЕС регламентират изискванията при сключване на индивидуални договори за предоставяне на електронни съобщителни услуги или на такива, сключвани при общи условия, но в нито един текст не е установена конкретна задължителна форма на договора, в която да бъдат изразени насрещните волеизявления на страните.

Законът не дава възможност на държавния орган да ограничи формата и носителя на волеизявленията. Общото законодателство в Република България предвижда множество възможности за сключване на договори, някои от които изобщо не предполагат наличие на подпис на двете страни върху общ хартиен носител, или изразяване на волята на страните едновременно, присъствено, на едно и също място или по едно и също време. Такъв пример е възможността за сключване на договор за продажба от разстояние, предвидена в Раздел II на Закона за защита на потребителите.

Съгласно тези разпоредби за сключване на договора се отправя предложение, чрез телефон, факс, интернет или чрез друга форма на комуникация от разстояние, предвижда се потвърждение на цялата информация, касаеща договора, но не се предвижда задължение за носителя на информацията. Не се предвижда и скрепяване на волята на двете страни върху общ носител на информация, било той хартиен или електронен. Договорът се сключва чрез размяна на ясно изразени и покриващи се волеизявления на двете страни, като в процеса чрез редица изисквания е гарантирана защитата на крайните потребители - физически лица.

Законът за защита на потребителите изрично и изчерпателно урежда категориите сделки, за които не

своите права при евентуален спор с предприятието. В този смисъл, изискването на изр. 1 на чл. 42, ал. 1 от Проекта безспорно има за цел да защити правата и законните интереси на потребителите.

Извън горното, и с оглед редакцията на чл. 41, ал. 2 от Проекта, КРС счита, че изразът „Индивидуалният договор по чл. 228 и чл. 229 от Закона за електронните съобщения” следва да бъде заменен с изрече „индивидуалният договор по глава четринадесета от Закона за електронните съобщения”.

В допълнение, изразът „изготвен на хартиен носител” следва да бъде добавен в чл. 42, ал. 2, изр. 2 от Проекта с оглед яснотата на разпоредбата, както и с оглед необходимостта абоната да получи копие от индивидуалния договор, изготвен в леснодостъпна форма. Изискването копието, предназначено за абоната да бъде на хартиен носител, е съобразено и с досегашната практика на предприятията - при сключване на индивидуалния договор да предоставят екземпляр от договора на хартиен носител.

Мотивирана от гореизложеното, КРС ще измени чл. 42 от Проекта, както следва:

„Чл. 42. (1) Индивидуалният договор по глава четринадесета от Закона за електронните съобщения, наричан по-нататък „индивидуалния договор”, се сключва в писмена форма в два еднообразни екземпляра.

(2) Екземплярите по ал. 1 се подписват от представител на предприятието и от абоната. Предприятията предоставят екземпляр от индивидуалния договор на абоната, изготвен на хартиен носител.

(3) Преди сключването на индивидуалния договор, предприятията предоставят възможност на потребителя да се запознае със съдържанието му.”

могат да бъдат приложени разпоредбите за продажба от разстояние и електронните съобщителни услуги не са сред тези изключения.

Трябва да се има предвид, че през 2011 г. е обнародвана Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 година относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета. С директивата се предвижда подобряване на потребителската защита при сключване на договори от разстояние и извън търговския обект. Видно дори и от директивата, не е предвидено задължение волеизявленията на всяка от страните, макар и изразени писмено да са скрепени на хартиен носител и още по-малко да са върху общ хартиен носител.

Европейското и българското законодателство не въвеждат допълнителни ограничения по отношение възможността за сключване на договори за продажба от разстояние, нито за допустимата форма на индивидуалния договор или неговият физически носител.

Поради това, предложението на КРС да наложи подобни ограничения с подзаконов акт изглежда необосновано.

На следващо място, считаме, че посочената разпоредба ще пречатства възможността за използване на технически средства за полагане на подпис върху даден индивидуален договор. Бихме желали да припомним, че от 1991 г., съгласно чл. 293, ал. 4 и 5 от Търговския закон, писмената форма се смята за спазена, ако изявлението е записано технически по начин, който дава възможност да бъде възпроизведено, въпреки че не е на хартиен носител. Редакцията на разпоредбата предполага, че и двата екземпляра следва да са на хартиен носител, което не е приложимо при подписване чрез техническо средство. В тази връзка бихме искали отново да обърнем внимание, че при използването на таблет в магазините на Мобилтел, на абоната се разпечатва на хартиен носител неговия екземпляр на договора, като последният се поставя върху таблета и абонатът поставя саморъчния си подпис със специално средство за писане едновременно върху хартиения

носител и върху таблета. Така, за абоната остава оригинален хартиен екземпляр на сключения договор, а Мобилтел съхранява договора в електронен вид. По този начин, освен че се намалява използването на хартия, се гарантира и по-добро архивиране и сигурност, че при необходимост екземпляр от всеки договор може да бъде намерен бързо и в достъпна и за двете страни форма.

Подписът, положен чрез специално електронно устройство (таблет) е защитен. Системата за електронно подписване на документи е въведена в търговските обекти на Мобилтел с оглед оптимизиране на процесите и създаване на допълнителна сигурност при клиентско обслужване.

При подписване на индивидуални договори чрез посочената система се създава електронен документ. Процесът на създаване на такъв документ включва неговото електронно подписване върху специален таблет, при което се генерира уникален електронен документ, защитен с двойка криптографски ключове.

Използваната от Мобилтел технология гарантира стриктна защита на личните данни на крайните потребители и не позволява никакви изменения в създадения електронен документ, който е криптиран посредством използването на съответния ключ. Положеният подпис на клиента не може да бъде възпроизведен отделно от електронния документ, върху който е положен. Нещо повече, положеният от потребителя подпис не може да съществува отделно, тъй като създаденият електронния документ с всички данни в него (в това число подпис) представлява един цялостен уникален цифров обект в системите на Мобилтел.

С оглед на всичко гореизложено, моля да имате предвид че при използване на таблет при сключване на договор, абонатът получава оригинален хартиен носител на сключения договор, като положеният от него подпис е защитен. Моля също така да имате предвид и факта, че Мобилтел използва този начин за сключване на договори от 2009 г., като до момента не е имало оплаквания от страна на абонатите.

Ограничаването на възможността да се използват горните технически устройства ще наложи сериозна промяна в търговската политика на дружеството, което ще доведе до увеличаване на разходите и не е в

	<p>пряка връзка с подобряване обслужването или защита на потребителите.</p> <p>Във връзка с гореизложеното, предлагаме следната редакция на разпоредбата на чл. 42 от Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения:</p> <p><i>„Чл. 42. (1) Индивидуалният договор по чл. 228 и чл. 229 от Закона за електронните съобщения, наричан по-нататък „индивидуалния договор“ се сключва в писмена форма в два еднообразни екземпляра.</i></p> <p><i>(2) Предприятията предоставят екземпляр от индивидуалния договор на абоната.</i></p> <p><i>(3) Преди сключването на индивидуалния договор, предприятията предоставят възможност на потребителя да се запознае със съдържанието му.“</i></p> <p>Мотиви: Считаме, че предложената редакция осигурява в достатъчна степен защита на потребителите, тъй като от съществено значение за тях би било да разполагат с екземпляр от сключения договор. Начинът, по който предприятията съхраняват своето копие от договора не следва да е предмет на регулиране. Още повече предвид броя на абонатите по договор в страната, поддържането на архив от документи на хартиен носител, както и неговата обработка се явява физически невъзможно.</p>	
<p>"Българска телекомуникационна компания" ЕАД</p>	<p>Не сме съгласни с предложената процедура в ал. 1 и ал. 2 на новата разпоредба на чл. 42 от Проекта, тъй като последната е ограничителна спрямо предприятията и не отчита разпоредбите на други закони:</p> <p><i>„Чл. 42. (1) Индивидуалният договор по чл. 228 и чл. 229 от Закона за електронните съобщения, наричан по-нататък „индивидуалния договор“ се сключва в писмена форма в два еднообразни екземпляра, изготвени на хартиен носител.</i></p> <p><i>(2) Екземплярите по ал. 1 се подписват от представител на предприятието и от абоната. Предприятията предоставят екземпляр от индивидуалния договор на абоната.“</i></p> <p>Мотиви: ЗЕС не съдържа задължение за сключване единствено на договори, „изготвени на хартиен носител“. Съгласно определението за „абонат“ в § 1, т. 1 от ЗЕС, такъв може да бъде всяко физическо или юридическо лице, което е страна по договор с предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги. Видно от посоченото определение, необходимо е да е налице договор</p>	<p>КРС приема становището на предприятието за отпадане от чл. 42, ал. 1 от Проекта на израза „изготвени на хартиен носител“. В тази връзка, Комисията ще извърши изменение на цитираната разпоредба, съобразно посоченото във връзка с позицията на „Мобилтел“ ЕАД по § 6 от Проекта.</p> <p>Извън горното, КРС не приема твърдението на „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД, че чл. 42, ал. 1 и 2 от Проекта в цялост противоречат на Закона за електронните съобщения и Закона за електронния документ и електронния подпис. Аргументите за това са следните: Към настоящия момент ЗЕС и актовете, издадени въз основа на него не съдържат конкретни изисквания по отношение на формата, в която следва да бъдат съставени условията на индивидуалния договор. В чл. 228, ал. 1 от ЗЕС е регламентирано единствено минималното съдържание на индивидуалния договор (минимално изискуемите клаузи).</p> <p>Приема се частично</p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

	<p>между абонат и предприятие, но не е задължително този договор да бъде единствено на хартиен носител. В ЗЕС изрично са разписани разпоредбите, в които определени документи следва да бъдат изготвени на хартиен носител и индивидуалният договор не е част от тези документи.</p> <p>Тук е момента да обърнем внимание и върху друг закон, по който КРС осъществява контрол, а именно Закона за електронния документ и електронния подпис (ЗЕДЕП). Съгласно разпоредбата на чл. 3 от ЗЕДЕП писмената форма се смята за спазена ако е съставен електронен документ, като закона дори не изисква като задължително полагането на квалифициран електронен подпис. От друга страна ЗЕС не изисква каквато и да е писмена квалифицирана форма при сключване на договор за предоставяне на електронни съобщителни услуги. Ето защо изборът на формата за сключване на договор зависи единствено от волята на абоната и предприятието. Видно от изложеното, посоченият законодателен режим на ЗЕДЕП допуска сключване на писмени договори, които не следва да бъдат на хартиен носител. Доколкото сключването на такива договори е разрешено, считаме че процедурата в чл. 42, ал. 1 и ал. 2 от Проекта е в противоречие както със ЗЕС, така и с ЗЕДЕП и в тази връзка следва да не се приема.</p>		<p>Член 228, ал. 2 от ЗЕС, въвежда общо задължение, съгласно което условията на индивидуалния договор следва да бъдат съставени ясно, изчерпателно и в леснодостъпна за абонатите форма. На основание чл. 228, ал. 6 от ЗЕС, КРС може да определи допълнителни изисквания към предприятията, предоставящи електронни съобщителни услуги, относно спазването на чл. 228, ал. 1 и 2 (вкл. и относно формата).</p> <p>Към настоящия момент практиката на повечето предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги, е условията на индивидуалния договор да се съставят в писмена форма. Независимо от това, и с оглед уеднаквяване на практиката при сключване на индивидуалния договор КРС счита, че трябва да определи конкретни изисквания към формата, в която следва да се съставят условията на индивидуалния договор</p> <p>По-конкретно, писмената форма ще гарантира в максимална степен възможността на потребителя да получи прозрачна, сравнима и леснодостъпна информация за условията, при които ползва или ще ползва електронните съобщителни услуги. Писмената форма на индивидуалния договор ще създаде и високо ниво на правна сигурност в отношенията „предприятие – потребител“, с което ще се постигнат и целите по чл. 20 и чл. 21 от Директивата за универсалната услуга, както и целите по чл. 4, ал. 1, т. 3, б. „б“ от ЗЕС.</p> <p>Комисията счита, че допълнителни мотиви относно законосъобразността на § 6 е изложила и във връзка със становището на „Мобилтел“ ЕАД.</p>
<p>„Космо България Мобайл“ ЕАД</p>	<p>„Космо България Мобайл“ ЕАД напълно споделя виждането на КРС, че индивидуалният договор е сред средствата, гарантиращи възможността на потребителите да получат прозрачна, сравнима и леснодостъпна информация за условията, при които се ползват заявените електронни съобщителни услуги. Сключването на индивидуалния договор поставя началото на правната и фактическа връзка между доставчика и крайния потребител, условията на която следва да бъдат ясни и прозрачни от самото начало. С оглед на това КБМ изразява съгласието си, че същият следва да е изчерпателен и да съдържа ясни условия, публикувани в леснодостъпна за всички потребители форма и подкрепя значителна част от предложените от КРС изисквания в тази насока.</p>	<p>Приема се по принцип</p>	
<p>„Макс телеком“ ООД</p>	<p>Предложените допълнения, направени с включването на нови членове - от чл. 42 до чл. 50 вкл. (респективно §6-14), се отнасят до договорните отношенията между предприятията, предоставящи</p>	<p>Приема се частично</p>	<p>КРС приема становището на предприятието по отношение на израза „изготвени на хартиен носител“, включен в чл. 42, ал. 1 от Проекта. В тази връзка, Комисията ще</p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

<p>обществени електронни съобщителни услуги, и крайните потребители. Към днешна дата, подобно на общите условия, съдържанието на индивидуалния договор е изчерпателно посочено в чл. 228, ал. 1 от ЗЕС. С включването на нови разпоредби в Общите изисквания, които се отнасят до уредена със закон материя, КРС отново прави опит да се намеси във вече уредени обществени отношения.</p> <p>На следващо място, чл. 73, ал. 1 от ЗЕС казва, че: „Общите изисквания се приемат с решение на комисията при спазване на принципите за прозрачност, равнопоставеност и пропорционалност”. Проекта на Решение разкрива неспазване на всеки един от тях:</p> <p>Индивидуалните договори, сключвани между предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, и крайните потребители, уреждат отношения между равнопоставени страни и следователно КРС не може едностранно, с предложенията за допълнения в Общите изисквания, да се намесва в договорни отношения. Законодателят, спазвайки принципа на равнопоставеност на страните по един договор, в най-обща степен е уредил съдържанието на индивидуалния договор в чл. 228, ал. 1 от ЗЕС, отчитайки факта, че договорите са предварително изготвени от предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги. Намесата в договорните отношения на трета страна, каквато безспорно е КРС, е в противоречие с принципа на равнопоставеност на страните по един договор.</p> <p>Незаконосъобразно е дописването на закона с включване на изискване за задължително сключване на договора върху хартиен носител. Противоречи на установения режим за продажби от разстояние. В чл. 42, ал. 1 да отпадне „в два еднообразни екземпляра, изготвени на хартиен носител”.</p>	<p>извърши изменение на цитираната разпоредба, съобразно посоченото във връзка с позицията на „Мобилтел” ЕАД по § 6 от Проекта.</p> <p>На следващо място, Комисията не е съгласна с позицията на „Макс телеком” ООД, че регулаторът няма правомощия да определя допълнителни изисквания към индивидуалните договори, предлагани от предприятията. Подробни аргументи в тази насока са развити във връзка със становищата на „Мобилтел” ЕАД и „Българска телекомуникационна компания” ЕАД по § 6 от Проекта. Само за пълнота, видно от чл. 228, ал. 1 от ЗЕС законодателят е уредил минимално необходимото съдържание на индивидуалния договор, т. е. същото не е регламентирано изчерпателно, както твърди предприятието.</p> <p>Спазени са и принципите, залегнали в чл. 73, ал. 1 от ЗЕС. Комисията е стартирала обществено обсъждане на Проекта по реда на чл. 36 от ЗЕС, с което е гарантирала прозрачност на действията си, както и равнопоставеност на всички заинтересовани лице във възможността им да изразят становище по приетия Проект на нормативен акт.</p> <p>Относно твърдението за нарушение на принципа на пропорционалност:</p> <p>Правомощията на КРС да регулира в детайли обществените отношения, свързани със защитата на потребителите, произтичат от чл. 73, ал. 3, т. 13 от ЗЕС. В този смисъл, регулаторът безспорно е компетентен да въвежда правила за поведение, които да гарантират правата и законните интереси на потребителите на обществени електронни съобщителни услуги. Възможността за произнасяне на КРС по поставените на обществено обсъждане въпроси, вкл. и по такива от договорен характер, е намерила израз и в редица разпоредби от глава 14 на ЗЕС, в това число: чл. 227, ал. 5, чл. 228, ал. 6, чл. 229, ал. 2, чл. 230, ал. 4, чл. 231а, ал. 3 и др.</p> <p>Обемът и видът на регулаторната намеса в посочените обществени отношения зависят от характера на установените проблеми и степента, в която те засягат правата и законните интереси на потребителите. В този смисъл, предложените от КРС изменения на ОИ са продиктувани от констатираните редица практики на предприятията, които рефлектират негативно върху възможността на потребителите да упражняват в пълен обем признатите им от ЗЕС права (правото на информиран избор, правото на ясни и разбираеми клаузи на индивидуалния</p>
---	--

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

		<p>договор, правото на леснодостъпни договорни условия, правото на абоната да прекрати индивидуалния договор без санкции при едностранното му изменение от страна на предприятието, правото на абоната да получи точна и своевременна информация за настъпили изменения в общите условия и др.). Осигуряването на гаранции и законови механизми за защитата на тези права безспорно ще доведе не само до постигане на целта по чл. 4, ал. 1, т. 3 от ЗЕС, но и до засилена конкуренция между отделните доставчици. Последните ще привличат нови абонати, респективно ще задържат съществуващите, не чрез нелоялни търговски практики, неясни договорни условия и различни юридически хватки, а чрез предлагането на по-добро обслужване, по-ниски цени и по-качествени услуги. В този смисъл, предложените от КРС изменения на ОИ са пропорционални, т. е. същите са в такъв обем, който ще позволи на регулатора да възстанови настъпилия дисбаланс в отношенията „предприятие - потребител”, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - недостъпни общи условия - на потребителя ще бъде осигурен лесен достъп до общите условия на всички предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги; - неясно формулирани съществени клаузи, изписани с малък шрифт - на потребителя ще бъдат осигурени ясни и разбираеми клаузи на индивидуалния договор, публикувани в леснодостъпна форма; - практики, които пречат на възможността на потребителя да изразява изрично и свободно съгласие - на потребителя ще бъде осигурена възможност да изразява изрично и свободно съгласие, когато такова се изисква от закона; - липса на правна възможност за потребителя да прекрати без неустойка индивидуалния договор при едностранното му изменение от предприятието – КРС ще гарантира това право в пълен обем; - липса на механизъм, който да защитава потребителя от високи сметки при несъзнателно ползване на услугата „пренос на данни” - на потребителя ще бъдат осигурени защитни механизми, които ще предотвратят неосъзнатото генериране на сметки, надвишаващи многократно минималната работна заплата в Република България; - непрозрачни практики при сключване на индивидуалния договор - на потребителя ще бъде осигурена възможност
--	--	---

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

			<p>да сключи индивидуалния договор и впоследствие да ползва услугите на предприятието при условията на пълна прозрачност; и др.</p> <p>В допълнение, КРС не е единствената институция, която е установила наличието на горепосочените проблеми в сектора на електронните комуникации. В част 4 („Телефонни услуги“) от внесената в 42-то Народно събрание доклад за проблемите при упражняването на правата на потребителите на обществени услуги, констатирани от Омбудсмана на Република България⁴ (Доклада), е посочено, че Омбудсманът е установил нарушения на редица права на потребителите на електронни съобщителни услуги като: правото на избор, правото на информация, правото на точно отчитане на потреблението и др. В този смисъл, считаме, че предложеният проект за изменение на ОИ съдържа разпоредби, които ще решат реално съществуващи потребителски проблеми, установени от две независими една от друга институции - КРС и Омбудсмана на Република България.</p>
<p>„Нет 1“ ЕООД</p>	<p>Предложените допълнения, направени с включването на нови членове - от чл. 42 до чл. 48 вкл., се отнасят до договорните отношения между предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, и крайните потребители. Към днешна дата, подобно на общите условия, съдържанието на индивидуалния договор е изчерпателно посочено в чл. 228. ал. 1 от ЗЕС. С включването на нови разпоредби в Общите изисквания, които се отнасят до уредена със закон материя, КРС отново прави опит да се намеси във вече уредени обществени отношения. Индивидуалните договори, сключвани между предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, и крайните потребители, уреждат отношения между равнопоставени страни и следователно КРС не може едностранно, с предложенията за допълнения в Общите изисквания, да се намесва в договорни отношения. Законодателят спазвайки принципа на равнопоставеност на страните по един договор, в най-обща степен е уредил съдържанието на индивидуалния договор в чл. 228. ал. 1 от ЗЕС, отчитайки факта, че договорите са предварително изготвени от предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги. Намесата в договорните отношения на трета страна, каквато безспорно е КРС, е в противоречие с принципа на равнопоставеност на страните по един</p>	<p>Не се приема</p>	<p>По мотивите, изложени във връзка със становищата на „Мобилтел“ ЕАД, „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД и „Макс телеком“ ООД по § 6 от Проекта.</p>

⁴<http://www.ombudsman.bg/documents/%20%D0%B7%D0%B0%20%D0%B7%D0%B0%D1%89%D0%B8%D1%82%D0%B0%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B8%D1%82%D0%B5%2020.05.2013.pdf>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

	договор.		
„Булсатком“ АД	<p>По §6 - БУЛСАТКОМ АД не възразява на предложената промяна, но поддържа становището, че след разумен период от време следва да се направи оценка на въздействието на действащото законодателство, с оглед на преценка на ефекта и резултатите от приложените ограничителни изисквания относно хартиената форма на индивидуалните договори и в случай, че целта на закона и интересите на потребителите може да бъде удовлетворена и чрез алтернативни форми на сключване на договор, то да се направят съответните предложения за законодателни промени. Считаме, че с развитието на електронните комуникации и с оглед на тенденциите в световен мащаб за гъвкавост в договорната политика, възможността потребителят мигновено и по електронен път да може да променя договора си или доставчика си би оказало положителен ефект върху конкуренцията от една страна и в удовлетвореността на потребителите от друга.</p>	Приема се по принцип	<p>КРС приема позиция на предприятието по § 6 от Проекта, и в частност относно хартиената форма на индивидуалните договори. В тази връзка Комисията ще извърши съответната редакция на цитирания параграф, съобразно посоченото във връзка със становището на „Мобилтел“ ЕАД.</p>
БЛИЗУ	<p>Във връзка с § 6 от Проекта, следва да се отбележи, че с него се създава нов чл. 42 с три алинеи. По отношение на предложени нов чл. 42, ал. 1 от ОИ, следва да се отбележи, че тази разпоредба противоречи на чл. 228 и чл. 229 от ЗЕС. Двете норми на ЗЕС не предвиждат нито писмена форма на договора, нито да бъде сключван на хартиен носител. В тази връзка, вменяването на задължение за писмена форма и хартиен носител пряко противоречи на правната свобода, която е дал ЗЕС в чл. 228 и чл. 229 от ЗЕС, предвид което предложени нов чл. 42, ал. 1 от ОИ следва да не бъде приет. Горното се отнася и за чл. 42, ал. 2 и ал. 3, която е пряко свързана с ал. 1 и същите следва да не се приемат.</p>	Приема се частично	<p>КРС приема становището на предприятието по отношение на израза „изготвени на хартиен носител“, включен в чл. 42, ал. 1 от Проекта. В тази връзка, Комисията ще извърши изменение на цитираната разпоредба, съобразно посоченото, във връзка с позицията на „Мобилтел“ ЕАД по § 6 от Проекта.</p> <p>Комисията счита, че в останалата си част становището на БЛИЗУ е неоснователно. Мотиви в тази насока са изложени във връзка със становищата на „Мобилтел“ ЕАД, „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД и „Макс телеком“ ООД по § 6 от Проекта.</p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

<u>По § 7 и § 8 от Проекта:</u>			
<p>"Мобилтел" ЕАД</p>	<p>По отношение на § 7 и § 8 предлагаме да отпаднат, по мотиви, изложени в т. 1 (мотивите по § 4 от Проекта).</p> <p>В допълнение, не може да се очаква разумно, че изчисляването на срокове, може да се извършва без да се допускат технически грешки в търговските обекти. В тази връзка, доколкото в един договор е определен срокът на неговата валидност, да се възлага на служителите в магазините да изчисляват срокове, а на потребителите да проверяват правилността на тези срокове, се явява изискване, което е напълно необосновано. Не е уреден и въпросът за евентуална колизия при разминаване между продължителността на договора, определена като срок, и „точната дата (ден, месец, година), на която този срок изтича." При такава колизия ще е невъзможно да се установи действителната обща воля на страните.</p> <p>В случай че не приемете направеното предложение алтернативно предлагаме следните промени:</p> <p>Предлагаме от текстовете на ал. 9-12 да отпадне изрази "след мястото, определено за полагане на подписа на абоната".</p> <p>Мотиви:</p> <p>Двустранните договори представляват изявление на страните по тях, като съдържанието на волеизявлението и волята се удостоверява чрез полагане на подпис. Наличието на разпоредби след мястото за полагане на подписите на страните представлява сериозно отклонение от принципите за сключване на договор. Считаме, че с оглед правна прецизност, подписите на двете страни следва да са положени след всички клаузи на индивидуалния договор, включително след подписаните волеизявления на абоната за приемане на условията по ал. 9-12 от Проекта. Всяко друго решение има по-скоро правната формата на декларация на подписващата страна отколкото на договорно изявление.</p>	<p align="center">Не се приема</p>	<p>По мотивите, изложени от КРС във връзка със становището на „Мобилтел” ЕАД по § 4 от Проекта.</p> <p>Що се касае до чл. 43, ал. 2 от Проекта: КРС е установила редица практики на предприятията при съставяне на условията на индивидуалния договор, които са в противоречие с принципа за яснота, въведен в чл. 228, ал. 2 от ЗЕС.</p> <p>Като примери могат да бъдат посочени следните практики:</p> <ul style="list-style-type: none"> - липсват клаузи, касаещи момента на влизане в сила на индивидуалния договор; - ако такива клаузи са включени, същите са формулирани неясно за средния потребител; - налице са няколко клаузи, касаещи момента на влизане в сила на договора, които взаимно си противоречат. <p>Така формулирани, посочените договорни условия объркват потребителя и го поставят в невъзможност да установи, точната дата, на която влиза в сила сключения от него индивидуален договор, респективно да установи датата на неговото изтичане. Подобна информация е изключително важна за него с оглед подаването в срок на едномесечно предизвестие за прекратяване на договора, както и с оглед законосъобразното упражняване на правата по чл. 228, ал. 5 и чл. 229а, ал. 1 от ЗЕС.</p> <p>С оглед горното, и предвид правомощията на КРС по чл. 228, ал. 6, във връзка с ал. 2, във връзка с ал. 1, т. 4 от ЗЕС и чл. 73, ал. 3, т. 13 от ЗЕС, КРС счита, че в ОИ следва да бъдат включени правила, задължаващи предприятията да включват в индивидуалния договор точната дата (ден, месец и година) на влизането му в сила, а ако индивидуалния договор е с определен срок – и точната дата (ден, месец и година), на която този срок изтича.</p> <p>По отношение на изчисляването на сроковете, КРС счита, че този въпрос вече е уреден в българското право, и по конкретно в чл. 72 от Закона за задълженията и договорите (ЗЗД). В този смисъл, при спор относно датата, на която изтича срочния договор ще бъдат приложени разпоредбите на ЗЗД.</p> <p>По отношение на предложението на „Мобилтел” ЕАД от текстовете на ал. 9-12 на чл. 43 от Проекта да отпадне изрази "след мястото, определено за полагане на подписа на абоната": КРС е установила, че в предлаганите от предприятията договори предварително са</p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

включени клаузи, по силата на които абонатът се съгласява:

- да получава съобщения за целите на директния маркетинг на стоки и услуги на трети лица;
- да не получава детайлизирани сметки по чл. 260 от ЗЕС;
- личните му данни да бъдат обработвани от предприятието за определени цели, извън посочените в ЗЕС (пр. личните данни да бъдат предоставяни на трети лица – кредитни бюра, агенции за събиране на вземания и др., с цел изготвяне на кредитна оценка или събиране на негови задължения).
- договорът с предприятието да влезе в сила незабавно.

В повечето случаи, съгласието на абоната е обективизирано в договора чрез използването на т. нар. „check box”. Последният се попълва предварително (преди подписване на договора) от служител на предприятието, без да е налице изричното съгласието на абоната за съответния избор. Алтернативно, съответната клауза е предварително включена в типовия индивидуален договор, което не позволява отпадането ѝ или изменението ѝ, съобразно волята на потребителя.

На основание чл. 260, ал. 1 и чл. 249, ал. 1, изр. 2 от ЗЕС, както и чл. 261, ал. 1, във връзка с чл. 262 от ЗЕС, във връзка с § 1, т. 13 от Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД), съгласието в посочените случаи следва да бъде изразено изрично (конкретно) и свободно. Цитираните разпоредби се намират в раздел III от глава 15 на ЗЕС „Защита на данните на потребителите”.

На следващо място, чл. 73, ал. 3, т. 7 от ЗЕС, предвижда, че ОИ могат да съдържат правила, чрез които да се гарантира защитата на личните данни и правото на неприкосновеност на личния живот на потребителите.

КРС счита, че следва да осигури изрично, свободно и информирано съгласие на потребителя и в случаите по чл. 228, ал. 3 от ЗЕС.

С оглед горното, и предвид правомощията на КРС по чл. 73, ал. 3, т. 7 и т. 13 от ЗЕС, ОИ следва да включват правила, които да осигурят възможност на абоната да изрази конкретно и свободно съгласие, респективно да откаже да даде своето съгласие, без да настъпят негативни последици за него (пр. предприятието да откаже да сключи договор с потребителя, поради липсата на съгласие на потребителя личните му данни да бъдат предоставяни на трети лица).

За целта, КРС счита, че клаузите по чл. 43, ал. 9-12 от Проекта не следва да са

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

			<p>част от основното тяло на договорите по глава 14 от ЗЕС, тъй като представляват едностранни волеизявления на абоната и за тях не е необходимо съгласието на предприятието. В случай, че предприятието реши да ги предложи на потребителя като договорни клаузи, същите следва да бъдат включени след мястото, определено за полагане на подпис на абоната (напр. приложение към договора, съдържащо цитираните клаузи).</p> <p>Извън горното, КРС установи допусната техническа грешка в чл. 43, ал. 4 и ал. 7 по отношение на израза „получен шрифт”. Последният следва да се чете „получер шрифт”. С оглед на това, посочената корекция ще бъде отразена на съответното място.</p>
<p>"Българска телекомуникационна компания" ЕАД</p>	<p>Не сме съгласни с предложенията за включване на задължителни реквизити в индивидуалния договор, така както те са изброени в ал. 2 - ал. 12 в предложената в Проекта разпоредба за нов чл. 43 в ОИ. В тази връзка ще се спрем по отделно на всяка алинея и съответно на групи алинеи, както следва:</p> <p>4.1. По ал. 2 от Проекта: <i>„(2) Индивидуалният договор съдържа точната</i></p>	<p>Приема се частично</p>	<p>1. КРС счита становището на предприятието по чл. 43, ал. 2 от Проекта за неоснователно поради следните съображения: Срокът е определен период от време (с точно начало и край), с който страните са свързали възникването, изменението и/или прекратяването на определени субективни права и задължения. Правилата за</p>

дата (ден, месец и година) на влизането му в сила. В случай, че индивидуалният договор е с определен срок, същият съдържа и точната дата (ден, месец и година), на която този срок изтича.

Мотиви: Предложената разпоредба не е приложима при сключване на договори за предоставяне на всички видове електронни съобщителни услуги. В тази връзка следва да се има предвид, че някои от услугите изискват допълнително провизиране и подготовка преди предоставяне. Такива услуги са достъп до Интернет от фиксирано местоположение, фиксирана гласова услуга, достъп до телевизионни програми, които се разпространяват чрез кабелни електронни съобщителни мрежи или чрез сателит.

Посочените услуги се нуждаят от допълнително посещение при абоната и съответно инсталиране и/или настройка на устройствата или свързаност, като датата и часа за посещение се договарят допълнително извън договора. Ето защо при тези услуги е невъзможно в договора да се посочи точната дата на влизане в сила и съответно датата на изтичане на договора. Посочването на тези дати предварително в договора (или посочването на датата на сключване на договора като дата за влизане в сила на договора) би означавало, че предприятието начислява месечни такси за ползване на услуга, която на практика не е предоставена все още и нейното предоставяне зависи както (а) от особеностите на фиксираното местоположение в което ще се предоставя услугата, така и (б) от възможността на абоната да съдейства за провизирането ѝ. Считаме такъв подход за несправедлив по отношение на абоната, поради което предприятието е въвело като добра търговска практика договорът да влиза в сила от датата на подписване на двустранен констативен протокол за инсталиране на услугата. Това е и причината в договорите за предоставяне на такива услуги да не се разписва датата на влизане в сила на последния. Считаме, че запазването на настоящото положение е единствено справедливия за абоната вариант, без да се налага на последния да се начисляват месечни такси за ползване на услуга само защото договорът е влязъл в сила, но услугата не е предоставена поради неговата невъзможност да осигури навременен достъп до конкретното местоположение.

4.2. По ал. 3, ал. 4, ал. 5, ал. 6, ал. 7 и ал. 8 от Проекта:

Не приемаме намеса на КРС във формата на индивидуалните договори, доколкото са налице ясни, еднозначни, изчерпателни и в леснодостъпна форма клаузи (аргумент от чл. 228, ал. 2 от ЗЕС). Съгласно предложението на КРС:

„(3) При изписване на условията по ал. 1 се използва шрифт с размер не по-малък от 10 пункта (точки).

(4) Условията по ал. 1, регламентиращи срока на индивидуалния договор, както и реда за неговото подновяване и прекратяване, се изписват с получен

изчисляване на сроковете са уредени в чл. 72 от ЗЗД.

Съгласно чл. 228, ал. 1, т. 4 от ЗЕС, индивидуалният договор задължително съдържа срок, в рамките на който ще се ползва електронната съобщителна услуга. В този смисъл, посоченият реквизит не може да бъде включван в отделен документ, различен от договор, например констативен протокол, тъй като ще е налице заобикаляне на ЗЕС.

На следващо място, КРС счита, че действия по установяване на обстоятелството дали е налице техническа възможност за предоставяне на съответната услуга, следва да се извършват преди сключване на договора, а не след това. В противен случай, би се стигнало до хипотеза, при която предприятието е поело задължение да предоставя услугата, а в последствие се установява, че това е обективно невъзможно. Подобен договор ще е нищожен поради невъзможен предмет.

В допълнение, Комисията счита, че в становището си предприятието е смесило клаузата, регламентираща срока на договора и клаузата, регламентираща началния момент на таксуване на услугата. В тази връзка, и с оглед изразената от „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД готовност да работи в интерес на потребителя, не съществува правна пречка предприятието да включи клауза, по силата на която таксуването на услугата ще започне от момента на успешно и инсталиране на адреса на потребителя.

2. По отношение на чл. 43, ал. 3, ал. 4, ал. 5, ал. 6, ал. 7 и ал. 8 от Проекта:

Комисията счита за неоснователно становището на предприятието за отпадане на чл. 43, ал. 3, ал. 4, ал. 5, ал. 6, ал. 7 и ал. 8 от Проекта.

КРС безспорно притежава правомощия да определя допълнителни изисквания по отношение на формата, в която да бъдат публикувани клаузите на индивидуалните договори по глава 14 от ЗЕС. Мотиви в тази насока вече бяха изложени от Комисията във връзка със становището на „Мобилтел“ ЕАД по § 4, § 7 и § 8 от Проекта.

Що се касае до изчисления от КРС регулаторен подход:

КРС счита, че всички клаузи на индивидуалния договор следва да съответстват на изискванията на чл. 228, ал. 2 от ЗЕС, и по конкретно на изискването за лесен достъп. В тази връзка, Комисията е извършила проверки, които са констатирани, че при изписване на клаузите на индивидуалния договор предприятията

шрифт (*bold*), чийто размер е най-малко с 20% по-голям от размера на шрифта, с който са изписани останалите условия на индивидуалния договор.

(5) По реда на ал. 4 се изписват и условията, регламентиращи задължения за заплащане на неустойки и обезщетения, свързани с прекратяване на индивидуален договор, вкл. възстановяване на направени разходи по отношение на крайни електронни съобщителни устройства.

(6) По реда на ал. 4 се изписват и условията, регламентиращи правото на предприятието да измени едностранно индивидуалния договор.

(7) Получен шрифт (*bold*) се използва само и единствено при изписване на условията по ал. 4, ал. 5 и ал. 6.

(8) Условията по ал. 4, ал. 5 и ал. 6 следва да бъдат включени в индивидуалния договор като последни клаузи, непосредствено преди мястото, определено за полагане на подписа на абоната."

Мотиви: Посочените текстове са неясни, необосновани, предложени извън правомощията на КРС и дори недостатъчно конкретизирани, поради което не следва да се приемат.

БТК не може да приеме като по-маловажни условията на договора, разписани в разпоредбата на чл. 228, ал. 1, т. 1, т. 2, т. 3 и т. 5 от ЗЕС, а именно индивидуализиране на страните по договора, предмета на договора и цената на предоставяната услуга по договора. Доколкото това са основните елементи на всеки договор, то тяхното разписване с различен по-малък шрифт и без т.нар. „bold“ автоматично ги превръща в по-незначителни условия за абоната. В тази връзка следва да се има предвид, че страните, предмета и цените по договора са основните негови елементи и не следва за тяхна сметка всякакви второстепенни елементи на договора да се разписват в по-голям шрифт и/или в „bold“.

Предложението на КРС е в противоречие с нормата на чл. 228, ал. 2 от ЗЕС, съгласно която разпоредба е необходимо конкретно изброените условия на индивидуалния договор да са ясни и в леснодостъпна форма, т.е. според законодателя всички тези разпоредби следва да са **еднакво ясни и в еднаква леснодостъпна форма без да се прави разлика между тях**. Чрез предложението си КРС прави разлика между яснотата и формата за поднасяне на отделните задължителни реквизити на индивидуалния договор и ясно заявява, че договорни клаузи, разписани в еднакъв шрифт не са достатъчно ясни и разбираеми за абонатите. Считаме, че това е в противоречие с посочената разпоредба на чл. 228, ал. 2 от ЗЕС, съгласно която КРС следва да следи за съдържанието на договорните клаузи, а не да определя различна форма за различните такива. В тази връзка посочените алинеи следва да отпаднат от Проекта като незаконосъобразни.

Отново бихме искали да подчертаем, че БТК вече

преобладаващо използват шрифт с малък размер. Подобна практика не позволява лесното възприемане на текста от потребителя, което е в нарушение на изискването за лесен достъп до съдържанието на индивидуалния договор, въведено с чл. 228, ал. 2 от ЗЕС. Засяга се и възможността на потребителя да сключи индивидуален договор на базата на информиран избор, след подробно запознаване с условията, при които ще бъдат ползвани услугите. Използването на малък шрифт при изписване на клаузите на индивидуалния договор засяга в значителна степен и интересите на определени групи потребители като пенсионери, хора с нарушено зрение и др. В този смисъл, КРС счита, че с въвеждането на чл. 43, ал. 3 от Проекта ще бъдат постигнати целите по чл. 228, ал. 2 от ЗЕС.

В допълнение, КРС счита, че определени клаузи на индивидуалния договор следва да бъдат изписани с шрифт, чийто размер е по-голям от установения в чл. 43, ал. 3 от Проекта. Това са клаузи, които най-пряко засягат имуществената сфера на абоната, поради което за тях трябва да са налице завишени изисквания за леснодостъпна форма. Това са клаузите, регламентиращи срока на договора, задължението за заплащане на неустойка и/или обезщетения, задължението за възстановяване на разходи за крайни устройства и правото на предприятието да измени едностранно договора.

Относно клаузите, регламентиращи цените на ползваните услуги, КРС е направила съответните предложения в чл. 45 от Проекта. С оглед на така предложената изрична регламентация, не може да се приеме твърдението на предприятието, че КРС счита тези клаузи за несъществени. Нещо повече, извършените от КРС проверки констатираха, че индивидуалните договори, предлагани от някои големи предприятия не съдържат цените на заявените от потребителя услуги, както и всички елементи на избрания тарифен план, тарифа и/или пакет. Тази информация е достъпна единствено на страницата на предприятието в интернет, която е единствения източник на информация за потребителя. Подобни констатации ясно свидетелстват, че не КРС, а предприятията не третират тези клаузи за съществени, което е довело до изключването им от индивидуалния договор в нарушение на чл. 228, ал. 1, т. 5 от ЗЕС.

На следващо място, член 43 от Проекта не противоречи нито на Директивата за универсалната услуга, нито на ЗЕС. Същият

проведе среща с КРС, на която бяха обсъдени и шрифтовете на договорите с крайните потребители през месец април тази година. В резултат на обсъждането към настоящия момент БТК изцяло изпълнява поетите пред КРС ангажменти по отношение на шрифта - **последния е по-голям и еднакъв за всички клаузи**. Ето защо не можем да приемем като последователно и предвидимо поведението на КРС и изменението на позицията ѝ за необходимата леснодостъпна форма на индивидуалните договори само за 4 (четири) месеца - от април до септември в рамките на една и съща година. Следва да се има предвид, че позицията на КРС не само е променена, последната е противоречаща на предишната - еднакъв шрифт за всички клаузи.

Посочената значителна промяна във възгледите на КРС за тези няколко месеца се е формирала на фона на значителното намаляване на жалбите от крайни потребители за 2013 г. спрямо тези за 2012 г. - 20 % (сравнението е направено за периодите януари - октомври 2012 г. и 2013 г.).

Отделно от посоченото, следва да се има предвид, че е налице практика относно прилагането на еднакъв шрифт в изготвяните документи (включително договори). Тази практика е въведена от българския и европейския законодател в различни нормативни актове, като включително са налице и стандарти на БДС в тази насока.

Българският законодател е възприел необходимостта от изписване на документи в еднакъв шрифт при предоставяне на услуги с много по-висок материален интерес отколкото услугите, свързани с предоставяне на електронни съобщения. Конкретния пример е Закона за потребителския кредит, в който се съдържат задължения за предоставяне на информация и сключване на договор в „**еднакъв по размер, вид и формат шрифт**“. Доколкото това правило важи за договори за услуга с материално изражение към 50 000 лева, считаме за неуместно и нецелесъобразно да се аргументира ползването на различен по големина шрифт в договори с материален интерес около 50 пъти по-малък от посочения по-горе.

От друга страна следва да се има предвид, че много държавни и общински структури и органи, държавни и общински предприятия и други подразделения на държавната администрация ползват задължително в цялата си документация и договори приетите и одобрени БДС (БДС, 6.00.2. - 83; БДС, 6.04.1. - 85), **които предполагат изписването на всички документи, в това число и договорите с еднакъв шрифт**. Ето защо при сключване на договори с такива държавни и общински структури предприятията ще бъдат в обективна невъзможност да спазят предложението в Проекта за различни шрифтове. Това се отнася и за всички договори,

въвежда допълнителни изисквания за лесен достъп до клаузите на индивидуалния договор в съответствие с чл. 228, ал. 2, във връзка с ал. 6 от ЗЕС, както и преследва целите по чл. 4 от ЗЕС. С коментиранията разпоредба ще бъдат създадени и еднакви условия за лесен достъп на всички абонати до съдържанието на индивидуалните договори в съответствие с принципите за прозрачност и равнопоставеност, въведени с чл. 225 от ЗЕС.

КРС счита, че регулаторни решения в други сфери на живот не могат да бъдат обуславящи при упражняване на правомощията ѝ по ЗЕС. В тази връзка, Комисията е отчела спецификите на пазара на електронни съобщителни услуги, и в частност факта, че договорите по глава 14 от ЗЕС могат да засегнат в значителна степен имуществената сфера на отделните абонати, особено на тези с по-малки икономически възможности (пенсионери, безработни и др.). Ето защо, въвеждането на допълнителни правила за лесен достъп до клаузите на договора е законосъобразно и в съответствие със ЗЕС.

В заключение, изискванията на цитираните БДС стандарти са неотнормисими към поставените въпроси. Ако законодателят считаше, че тези стандарти следва да се прилагат към индивидуалните договори, то ЗЕС щеше да препраща към тях. Изключително правомощие на КРС е да определя общи изисквания към формата на договорните клаузи, което е сторено с чл. 43 от Проекта.

3. По отношение на чл. 43, ал. 9, ал. 10, ал. 11, ал. 12 и ал. 13 от Проекта:

Въведените с чл. 43, ал. 9, ал. 10, ал. 11, ал. 12 и ал. 13 от Проекта правила за поведение имат за цел да гарантират защитата на личните данни и правото на неприкосновеност на личния живот на потребителите на електронни съобщителни услуги. В тази връзка, КРС притежава правомощия да приема нормативни текстове, регламентиращи посочените въпроси. Аргумент за това е чл. 73, ал. 1, т. 7 от ЗЕС, съгласно който общите изисквания могат да съдържат изисквания, които да гарантират защитата на личните данни и правото на неприкосновеност на личния живот на потребителите. Подробни доводи в тази насока Комисията е развила и във връзка със становището на „Мобилтел“ ЕАД по § 7 и § 8 от Проекта. Видно от същите, предложените текстове на чл. 43, ал. 9, ал. 10, ал. 11, ал. 12 и ал. 13 от Проекта са резултат от обективно съществуващи проблеми, водещи до засягане на

сключени по процедурите на Закона за обществените поръчки (ЗОП), в които процедури възложителите предоставят с документацията проект на договор. Отделно разпоредбите от Проекта няма да се спазят и в други случаи на сключване на договор за предоставяне на електронни съобщителни услуги, в които насрещната страна желае ползване на изготвен от тях договор.

В допълнение необходимо е да подчертаем, че съгласно чл. 10 от Директива 2002/22/ЕО (Директивата за универсална услуга) договорът „посочва в ясна, изчерпателна и лесно достъпна форма" **основните реквизити**. Видно от текста европейският законодател е предвидил единна форма за основните реквизити на договора. Това е и единствения възможен извод, тъй като всички основни елементи на договора следва да са ясни изчерпателни и в леснодостъпна форма. Това е и причината предложените от КРС в Проекта клаузи да са в противоречие с Директивата за универсалната услуга. Незаконосъобразна и неправилна е преценката на КРС, че част от клаузите на индивидуалния договор, в които са включени и основните елементи на договора, са достатъчно ясни, изчерпателни и в леснодостъпна форма с 20 % по-малък шрифт отколкото други клаузи, които следва в допълнение и да са в „bold". Посоченото разграничаване не може да бъде оправдано с мотивите на КРС за „неизчитането" от страна на потребителите на целия договор преди да го подпишат.

Посоченото се споделя напълно и при тълкуването на чл. 228, ал. 2 от ЗЕС. Съгласно посочената разпоредба **всички условия по т. 1 следва да са ясни, изчерпателни и в леснодостъпна форма, а не само част от тях. Ето защо не може да бъде обоснован мотив за яснота на определени клаузи в един шрифт и неяснота на други клаузи в същия шрифт.**

Според мотивите за предлагане на Проекта „КРС констатира, че в голяма част от случаите потребителите сключват ИД без да се запознаят със съдържанието му. На практика, потребителят дава съгласието си да ползва услугите на предприятието въз основа на обяснения и препоръки на служители в съответния магазин." Считаме посочените мотиви за неотнормисани, неправилни и необосновани. При наличието на такива констатации КРС следва да предприеме действия по запознаване и насърчаване на потребителите да четат договорите в цялост, а не само определени клаузи, които дори не се отнасят до основните престации на страните по правоотношението - услуга и цена.

При евентуално окончателно приемане на предложенията от Проекта, всички тези различия в режимите на сключване на договори ще доведат до

обществените отношения, свързани със защитата на личните данни и личния живот на потребителите.

На следващо място, КРС счита за неоснователно твърдението на предприятието, че с горепосочените разпоредби се въвеждат допълнителни задължителни клаузи на индивидуалния договор, както и изисквания по отношение на тяхната форма (писмена или друга). Комисията е включила само и единствено правила за разписване и позициониране на тези клаузи в случай, че същите са съставени от предприятието. Аргумент за това е чл. 43, ал. 1 от Проекта, съгласно който **предприятията съставят условията** на индивидуалния договор при спазване на изискванията по ал. 2 – 12 на настоящия член. Ако предприятието не е съставило условията по чл. 43, ал. 9, ал. 10, ал. 11 и ал. 12 от Проекта, то и съответните изисквания по чл. 43 от Проекта няма да са приложими.

Неоснователно е и твърдението на предприятието за противоречие на чл. 43, ал. 9 от Проекта с чл. 261, ал. 2 от ЗЕС. И в хипотезата на чл. 261, ал. 2 от ЗЕС, на потребителя трябва да бъде осигурена възможност да изрази несъгласието за получаване на съобщения за маркетинг и реклама. Този извод е безспорен с оглед задължението на предприятието по чл. 261, ал. 2, т. 1 от ЗЕС. В тази връзка, Комисията счита, че възможността на абоната да изрази несъгласие ще бъде безспорно осигурена ако клаузата по чл. 43, ал. 9 от Проекта бъде изведена след мястото, определено за полагане на подписа на абоната.

По отношение на твърдението на предприятието, че клаузата, регламентираща влизането в сила на договора не следва да е след мястото, определено за полагане на подпис, КРС е изложила аргументи във връзка със становището на „Мобилтел" ЕАД по § 7 и § 8 от Проекта.

КРС счита, че изискването за отделно подписване на клаузите по чл. 43, ал. 9, ал. 10, ал. 11, ал. 12 от Проекта не води до техническа невъзможност за подписване на документите с електронен подпис, тъй като клаузите посочени в цитираната разпоредба могат да бъдат включени в отделен електронен документ (приложени към договора), който може да бъде отделно подписан с електронен подпис.

Извън горното, КРС счита за основателни част от аргументите на „Българска телекомуникационна компания" ЕАД, а именно:

1. КРС приема становището на предприятието, че разпоредбата на чл. 249,

неравнопоставено третиране на потребителите на електронни съобщителни услуги в противоречие с разпоредбата на чл. 225 от ЗЕС. Посочената неравнопоставеност се изразява в допускане на предимства за отделни крайни потребители или група потребители при предоставяне на едни и същи услуги.

Във връзка с всичко изложено считаме направеното от КРС разграничение между отделни клаузи в договора за неправилно, незаконосъобразно и немотивирано, поради което категорично смятаме, че предложенията в Проекта за въвеждане на различни шрифтове в договорите следва да отпаднат.

4.3. По ал. 9, ал. 10, ал. 11, ал. 12 и ал. 13 от Проекта:

Не сме съгласни с направените предложения в Проекта, поради липса на компетентност на КРС да се произнася по посочените условия.

(9) Условието по ал. 1, регламентиращи съгласието на абоната да получава повиквания, съобщения или електронна поща по чл. 261 от Закона за електронните съобщения, следва да бъдат включени в индивидуалния договор след мястото, определено за полагане на подписа на абоната.

(10) Условието по ал. 1, регламентиращи съгласието на абоната личните му данни да бъдат обработвани извън целите, посочени в Закона за електронните съобщения, следва да бъдат включени в индивидуалния договор след мястото, определено за полагане на подписа на абоната.

(11) Условието по ал. 1, регламентиращи съгласието на абоната да не получава детайлизирани сметки, както и условията по ал. 1, касаещи съгласието на абоната да не получава детайлизирани сметки на хартиен носител, следва да бъдат включени в индивидуалния договор след мястото, определено за полагане на подписа на абоната.

(12) Условието по ал. 1, регламентиращи съгласието на абоната договорът да влезе в сила незабавно, следва да бъдат включени в индивидуалния договор след мястото, определено за полагане на подписа на абоната.

(13) За да породи правни последици, всяко едно от условията по ал. 9, ал. 10, ал. 11 и ал. 12 следва да бъде отделно подписано от абоната."

Мотиви: Отново бихме искали да подчертаем, че разпоредбата на чл. 228, ал. 6 във връзка с ал. 2 от същата разпоредба на ЗЕС ясно, изчерпателно и недвусмислено определя по кои клаузи от индивидуалния договор може да се произнася КРС. По аргумент на противното КРС не може да се произнася по местоположението и формата в договора на клаузите, които не са изрично изброени в ал. 1 на чл. 228 от ЗЕС. Ето защо при определяне на местоположението и формата на останалите клаузи в индивидуалния договор КРС е излязла извън своите

ал. 1, изр. 2 от ЗЕС поставя ограничение за ползване единствено на данните за единния граждански номер. С оглед на това разпоредбата на чл. 43, ал. 10 от Проекта следва да придобие следната редакция:

„(10) Условието по ал. 1, регламентиращи съгласието на абоната данните за единния му граждански номер да бъдат обработвани извън целите, посочени в чл. 249, ал. 1 Закона за електронните съобщения, следва да бъдат включени в индивидуалния договор след мястото, определено за полагане на подписа на абоната."

2. КРС приема становището на предприятието, че текстът на чл. 43, ал. 11 от Проекта следва да бъде съобразен с формата, в която предприятията могат да предоставят детайлизираните сметки. Тази форма е регламентирана в чл. 260, ал. 5 от ЗЕС, а именно - хартиен носител или в електронен вид. В този смисъл, чл. 43, ал. 11 от Проекта следва да придобие следната редакция:

„(11) Условието по ал. 1, регламентиращи съгласието на абоната да не получава детайлизирани сметки, следва да бъдат включени в индивидуалния договор след мястото, определено за полагане на подписа на абоната."

3. КРС приема становището на предприятието, че текстът на чл. 43, ал. 12 от Проекта ограничава правото на предприятието да упражни правото си на отказ по чл. 228, ал. 4 от ЗЕС. В тази връзка, КРС счита, че от приложното поле на чл. 43, ал. 12 от Проекта следва да бъдат изключени случаите, в които при сключване на договора се предоставят и крайни устройства. В този смисъл следва да бъде изменена и цитираната разпоредба:

„(12) Условието по ал. 1, регламентиращи съгласието на абоната договорът да влезе в сила незабавно, следва да бъдат включени в индивидуалния договор след мястото, определено за полагане на подписа на абоната. Задължението по предходното изречение не се прилага когато при сключване на договора се предоставят и крайни устройства."

КРС счита за основателни аргументите на предприятието за отпадане на израза „Внимание!“ от приложение № 6 към чл. 44 от Проекта. В тази връзка, ще бъдат извършени и съответните редакции.

В останалата си част становището на БТК по § 8 от Проекта е неоснователно, поради следните съображения:

На основание чл. 73, ал. 3, т. 13 от ЗЕС, КРС е оправомощена да приема правила за

правомощия и компетенции. Нещо повече - в ЗЕС не са предвидени правила за разписване на индивидуалните договори, както и възможност за вземане на отношение от страна на КРС по клаузи, които не са част от изрично изброените в чл. 228, ал. 1 от ЗЕС. С оглед посоченото предложените в Проекта алинеи 9-13 следва да отпаднат.

Следва да се има предвид, че уреждането в ОИ на някои от клаузите в индивидуалния договор е недопустимо като извършено от некомпетентен орган и/или в противоречие с изискванията на закона.

4.3.1. Първият пример в тази насока са условията за получаване на маркетингова информация, които ЗЕС позволява въобще да не са част от индивидуалния договор. **Разпоредбата на чл. 261 от ЗЕС не задължава страните да уредят задължително и писмено съгласието за получаване на маркетингови съобщения в индивидуалния договор.** В посочената алинея законодателят дори е направил изключение от общото правило по чл. 261, ал. 1 от ЗЕС за предварително изрично съгласие - когато данните за контакт са придобити при търговска сделка търговецът има право да изпраща съобщения, но е длъжен да осигури начин за отказ от получаване на такива съобщения, т.е. тук не се изисква предварително съгласие за получаване на маркетингови съобщения, а се изисква от търговеца да осигури правото на отказ от получаване на такива съобщения. Към настоящия момент предприятията са включили в индивидуалния договор текстове относно получаването на маркетингови съобщения само с оглед прегледност, **но не и с оглед изпълняване на някакво задължение, тъй като по закон не са длъжни да включват такива правила като клаузи в договор.**

Самата разпоредба на чл. 261 от ЗЕС не изисква съгласието и съответно отказът от получаване на такива съобщения да бъде писмено. Видно от посоченото, законодателят е предоставил на всеки търговец свобода да организира дейността си по начин, по който ще гарантира изпълнението на разпоредбата, **но не е поставил форма за действителност за изразеното съгласие или отказ от получаване на съобщения.** По този начин законодателят е създал предпоставка за ползването на каквато и да е форма за обслужване на отказ или съгласие, включително SMS или електронна форма.

Поради изложеното задължителното разписване на такива текстове в индивидуалния договор не кореспондира с нито едно задължение по ЗЕС или правомощие на КРС. Напротив - приемането на задължителна форма за действителност на заявеното

поведение в защита на потребителите. Това правомощие е предоставено на КРС с оглед целите на ЗЕС, разписани в чл. 4, а именно – да осигури високо ниво на защита на потребителите при техните отношения с доставчиците.

Както вече беше посочено, в досегашната си практика, свързана с разглеждане на жалби на потребители (вкл. и жалби, представени в рамките на организирани от КРС приемни), Комисията констатира, че в голяма част от случаите потребителите сключват индивидуалния договор без да се запознаят със съдържанието му. На практика, потребителят дава съгласието си да ползва услугите на предприятието въз основа на обяснения и препоръки на служители в съответния магазин.

С оглед избягване на горепосочените фактически положения, както и с оглед създаване на навици у потребителите, свързани със задължителен предварителен прочит на индивидуалния договор преди подписването му, необходимо е да бъдат създадени правила, регламентиращи реда за оформяне на мястото, определено за полагане на подписа. Последното е необходимо да съдържа изричен текст, който напомня на потребителя, че следва да прочете внимателно настоящия договор, както и приложимите общи условия на предприятието преди да положи подписа си. По този начин ще се гарантира възможността на абоната да сключи договора при условията на информиран избор.

Това регулаторно решение е продиктувано и от необходимостта да бъдат защитени някои уязвими категории потребители (пенсионери, лица с недостатъчен житейски опит и др.).

Не отговаря на обективната действителност твърдението на предприятието, че практиката за задължително изписване на отделни клаузи от договора в различен шрифт не е създадена в нито една държава от Европейския съюз. Подобна практика съществува, като доказателство за това е решение № МСА/D/12-1348/2012 г. на малтийския регулаторен орган (МСА)⁵.

⁵ <http://www.mca.org.mt/sites/default/files/attachments/decisions/2012/2012-09-subscriber-contracts-final-decision%20%28amended%20version%29.pdf>

съгласие или отказ е в противоречие с разпоредбата на 261, ал. 2 от ЗЕС. Доколкото предприятията са именно търговци, които са получили данните за контакт с клиента при осъществяване на търговска сделка и тяхно задължение е да осигурят реализирането на правото на отказ от получаване на такива съобщения.

4.3.2. На следващо място следва да се има предвид и факта, че всяко предприятие, което предоставя електронни съобщителни услуги на търговска основа може да откаже сключване на договор ако абоната има негативна кредитна оценка, както и следва да защити своите интереси от неизправни длъжници.

В повечето от случаите, когато абонатът не е ползвал преди услугите на предприятието, кредитната оценка може да се извърши от трето независимо лице (така както това е допуснала КРС при договорите на едро за терминиране на трафик). Такава кредитна оценка се извършва от независими дружества - оценители, на които Националната агенция по приходите е предоставила достъп до информация за платените от лицето данъци и осигуровки. КРС следва да се съгласи, че на базата на такава информация на всеки абонат ще бъде извършена адекватна кредитна оценка, което е и гаранция за съответното предприятие. При положение, че условията за предоставяне на лични данни на трето лице се извеждат като нещо независимо от клаузите на договорите, то предприятията няма да могат да извършат точна кредитна оценка, което увеличава поетия от тях риск от незаплащане на ползваните услуги. Този риск е особено голям в случаите, в които освен услуги се предоставят и крайни устройства и/или съоръжения. Ето защо в индивидуалните договори и в общите условия е налице хипотеза, в която след подписване на договора и преди предоставяне на услугата на абоната се извършва кредитна оценка. Именно от тази кредитна оценка зависи дали искането на клиента да ползва услуги ще бъде удовлетворено и при какви условия. Това е и причината индивидуалният договор да бъде наречен „заявка-договор“, тъй като след кредитната оценка може да не се стигне до съгласието и одобрението на предприятието да предостави електронни съобщителни услуги.

Ето защо не приемаме като аргумент на КРС за разписването на такава клауза извън „основното тяло на договора“ разпоредбата на чл. 249, ал. 2 от ЗЕС. Съгласно посочената разпоредба предприятията не могат да поставят условия за предоставяне на услугите си в зависимост от съгласието на потребителя данните му да бъдат използвани за други цели. Доколкото правилното и законосъобразно изпълнение на индивидуалните договори по своето естество предполага гарантиране на интересите на двете страни по правоотношението, по което се предоставят електронни съобщителни услуги, то за

целите на изпълнение на договора и в тази връзка за предоставяне на услугите е необходимо именно да се създаде възможност за предоставяне на данните на абоната на трети лица с оглед (а) преценка за възможността за сключване на самия договор и възможност за договаряне на различен кредитен лимит и (б) защита от неизпълнение на договорите. В тази връзка КРС следва да прави разлика между ползването на данни „за други цели“ и предоставянето на данни на трети лица, който режим се регулира от друг закон, а именно Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД).

От друга страна, както посочихме по-горе в Общите бележки, КРС не е изискала информация от предприятията и следователно не е извършила обективен анализ на фактическата обстановка преди включване на такова предложение в Проекта. Регулаторът е следвало да отчете необходимостта от създаване на ясни гаранции за предприятията, че усилията им по удовлетворяване на обществения интерес от предоставяне на електронни съобщителни услуги ще бъдат отчетени и съответно възнаградени, съгласно разписаното в индивидуалните договори. В тази връзка при разписване на предложението в Проекта КРС не е събрала информация и не е взела предвид реалният проблем с неизправните платци, представен като процентно изражение от общия брой абонати или чисто финансово в абсолютна стойност на загубите на предприятията. Неотчитането на посоченият проблем не е позволило на КРС да предложи адекватно и балансирано решение, което да отчита интересите на двете страни.

При обсъждане на проблемите, свързани с предоставяне на данни на абоната на трети лица и съответно проблемите, свързани неизрядните платци, КРС следва да вземе предвид и факта, че предприятията не осъществяват по занятие дейности, свързани със събиране на вземания (както по съдебен така и по извънсъдебен път). При положение, че предприятията започнат самостоятелно да извършват и такива дейности, вероятността за увеличаване на разходите и в тази връзка прехвърлянето им в предоставяните на дребно услуги се увеличава. Това БТК счита за недопустимо при положение, че дейности по събиране на вземания се изпълняват по занятие от трети лица и с по-малко разходи.

Доколкото разпоредбата на чл. 249, ал. 1 от ЗЕС поставя ограничение за ползване единствено на данните за единния граждански номер, то по аргумент на противното всички други данни могат да се ползват от предприятията за реализиране на собствени цели и интереси. Посочената разпоредба предоставя правото на предприятието да ползва данните за клиента, различни от ЕГН, за събиране на вземания извън съдебен ред. Ето защо самият ЗЕС позволява на предприятията да ползват данните на потребителите с цел защита на собствените си

интереси и в тази връзка предложението в Проекта за поставяне на условията за ползване на данни извън договора е незаконосъобразно и противоречи на ЗЕС.

Не на последно място считаме за необходимо да обърнем внимание, че ЗЗЛД не изисква писмена форма за даване на съгласие за предоставянето на лични данни на трети лица. В § 1 т. 13 от Допълнителните разпоредби на ЗЗЛД специалният закон дава следната легална дефиниция на съгласието: **"Съгласие на физическото лице" е всяко свободно изразено, конкретно и информирано волеизявление, с което физическото лице, за което се отнасят личните данни, недвусмислено се съгласява те да бъдат обработвани.** Освен самия закон за подобно тълкуване ни дава основание и Становище на КЗЛД относно искане с вх. № В-1905/ 24.09.2009 г. от „Юробанк И Еф Джи България“ АД. Съгласно посоченото становище на КЗЛД *„Съобразно действащата нормативна уредба в сферата на защита на личните данни в Република България за изразеното съгласие на физическото лице няма изрично изискване за писмена форма.“* Доколкото правният режим на защита на личните данни създава възможност изричното съгласие да не е задължително в писмена форма, то предложеното в Проекта задължително разписване на клауза в тази насока противоречи на специалния закон ЗЗЛД и в тази връзка следва да отпадне като незаконосъобразно.

4.3.3. Противоречащо на ЗЕС е и предложеното от КРС в Проекта изискване за разписване на правила за детайлизирани сметки на хартиен носител. ЗЕС не вменява изрично и не задължава предприятията да предоставят детайлизираните сметки на хартиен носител. Законодателят е предоставил възможност на предприятията да изберат формата за предоставяне на детайлизираните сметки и в тази връзка предложението на КРС в Проекта, което предполага винаги предоставянето на детайлизирани сметки на хартиен носител по подразбиране е незаконосъобразно. В самата разпоредба на чл. 260, ал. 5 от ЗЕС изрично е разписано че предприятията осигуряват възможност за получаване на детайлизирани сметки **на хартиен или в електронен вид**, т.е. предоставена е възможност вида, в който ще предоставят детайлизираните сметки да бъде предварително избран и всяко ограничаване от страна на КРС на това право е незаконосъобразно. Не на последно място, с така предложения текст се отнема възможността на абоната на следващ етап, след подписване на договора, да заяви желанието си да не получава детайлизирани сметки без това да се разписва като анекс към договора. По този начин с предложения текст КРС ограничава законоустановени права на абонатите, за осъществяването на които законодателят не е определил форма за

действителност. В тази връзка изводът, който се налага е, че с предложената разпоредба се изменят съществено и във вреда за абонатите правила за поведение, установени в акт от по-висока степен.

4.3.4. Противоречи на ЗЕС и предложението на КРС в Проекта относно извеждането на условията за влизане в сила на договора извън обособеното от КРС в Проекта „основно тяло“ с основните реквизити на договора. Съгласно разпоредбата на чл. 228, ал. 3 от ЗЕС договорът влиза в сила в седемдневен срок, ако абонатът не е изразил изрично желанието си да влезе в сила незабавно. Доколкото датата на влизане в сила на договора е **неразделна част от срока на договора** считаме, че единственото място на такива условия е в основното тяло на договора в примерния раздел „срокове“. Това е и единствено възможния извод, тъй като от датата на влизане в сила на договора зависи и датата на изтичане на договора. При положение, че такава клауза е изведена извън основните елементи на договора, последното ще създаде сериозни предпоставки за допълнителни спорове, шиканиране и злоупотреби по отношение на точната крайна дата на договора. Предложението на КРС не дава отговор какво следва да се предприеме при спор и последващо установяване на липса на подпис на единия екземпляр на договора и наличието на подпис в екземпляра при другата страна. Доколкото такава „бланка“ на договор позволява допълнителни подписвания от страна на абоната, то при равнопоставеност на страните в едно облигационно отношение възниква въпросът кой екземпляр от договора следва да се счита за валиден. С оглед изложеното считаме, че такова разписване на конкретната клауза извън основните елементи на договора единствено ще внесе допълнителни предпоставки за оспорване на сроковете и поради това няма да реши какъвто и да е проблем.

Предложеното от КРС отделно и допълнително разписване на тази клауза след основния договор като пожелателна категорично не решава проблемите, свързани с договорите, чрез които се предоставят услуги заедно с крайни устройства. Незаконосъобразно би било в предмета на договора т.нар. „основно тяло“ да се посочи предоставянето на крайно устройство и същевременно на абоната да се даде възможност да изрази нежелание договорът да влезе в сила незабавно. Това би било в противоречие с гарантираното от ЗЕС право на предприятието да откаже сключването на „основния договор“ при липса на съгласие от страна на абоната за незабавно влизане на договора в сила. Посоченият аргумент още веднъж следва да укаже на КРС, че мястото на подобна клауза е сред задължителните реквизити на договора и в тази връзка направеното предложение в Проекта е незаконосъобразно.

4.3.5. Не на последно място считаме за необходимо да

посочим, че ЗЕС не изисква изричното полагане на подпис под всяко едно от условията изброени в ал. 9-12 от Проекта. Нещо повече - ЗЕС не изисква писмена форма за действителност за осъществяването на посочените права на абоната. Както посочихме по-горе, законът позволява избор при определяне на формата за даване на съгласията от страна на абоната. Ето защо не можем да се съгласим с изискването за полагане на писмен подпис отделно към всяка от посочените от КРС за разписване в договора клаузи. В тази връзка бихме искали да отбележим, че **когато законодателят е решил, че е необходимо изричното съгласие да бъде дадено писмено, последният го е разписал в закона дословно** - например разпоредбата на чл. 229а от ЗЕС. Поради изложеното и по аргумент на противното считаме, че въвеждането на такива изисквания за отделни подписи е незаконосъобразно, противоречи на изискванията на ЗЕС и следва да отпадне.

Посоченото изискване е и нецелесъобразно и предполага полагането на няколко различни подписа, което в последствие би довело само до затруднения в евентуални графологични експертизи. За да се избегне такъв евентуален проблем ще се наложи обслужващия абоната служител да следи за полагането на сравнително еднакви подписи от страна на абоната и да не приема подписания документ докато не се получи висока степен на еднаквост на отделните подписи. Посоченото ще забави целия процес по сключване на договор, което не е в полза и на двете страни.

Незаконосъобразността на подобно изискване е свързана и с фактическата невъзможност за полагане на отделни подписи при разписване на договор с квалифициран електронен подпис, където ЗЕДЕП е създал възможност за подписване на файла в неговата цялост.

С оглед всичко изложено считаме, че при разписването на посочените ал. 9-13 от Проекта, КРС се е произнесла извън законовите си правомощия по отношение на даване на указания по индивидуалния договор. Посочените компетенции за произнасяне на КРС по индивидуалните договори се отнасят единствено до клаузите изрично разписани от законодателя в чл. 228, ал. 1 от ЗЕС. Произнасянето по всякакви други клаузи от страна на КРС е прекомерност в регулаторната намеса в противоречие с цитираната клауза и в тази връзка следва да отпадне като незаконосъобразно. За разписването в индивидуалните договори на изброените клаузи, КРС не може да се аргументира с правомощието си по чл. 73, ал. 3 т. 13 от ЗЕС, доколкото по произнасянето по отношение на индивидуалните договори е налице специалната разпоредба на чл. 228, ал. 2 във връзка с ал. 2 от същата разпоредба на ЗЕС.

По § 8 относно създаването на нов чл. 44 в ОИ:

Считаме, че въвеждането на подобно правило е незаконосъобразно доколкото чл. 228, ал. 2 от ЗЕС изрично предвижда по отношение на кои условия от индивидуалния договор КРС има право да се произнася. Отделно считаме, че разписването на такова правило е и нецелесъобразно.

„Чл. 44. (1) Предприятията оформят мястото, определено за полагане на подписа на абоната съобразно образеца, посочен в Приложение № 6.

(2) Предприятията изписват съобщението, включено в Приложение № 6, с получер шрифт (bold), чийто размер е не по-малък от 10 пункта (точки).“

Мотиви: БТК имаше вече възможност да обърне внимание на изрично разписаните в ЗЕС условия на индивидуалния договор, по които КРС може да вземе отношение с оглед ясното, еднозначното и в достъпна форма формулиране на клаузи. В разпоредбата на чл. 228, ал. 2 от ЗЕС ясно и еднозначно се посочва, че условията на договора по чл. 228, ал. 1 от ЗЕС следва да са ясни, еднозначни и в достъпна форма. В тази връзка правомощията на КРС се ограничават до контрола спазват ли се критериите по ал. 2 за условията, посочени в ал. 1 на чл. 228 от ЗЕС. Доколкото формата на договора в частта „подпис на клиента“ не е сред условията по 228, ал. 1 от ЗЕС и дори по своето естество не е клауза по договора, то считаме че КРС няма право да налага ограничения или задължения в оформлението на договорите.

Следва да се има предвид, че предложеният в Проекта знак в българското законодателство означава „Внимание!“ и се използва, за да обърне внимание за опасност, свързана с риск за живота и здравето на хората в трудовото право, при инструктажи за безопасност, при етикетиране на опасни продукти, както и в правилата за движение по пътищата. В тази връзка не само е необосновано да се ползва същия знак в договор, а е в противоречие с наложената в България договорна традиция да се поставят такива ограничения за договори с незначителна стойност, в сравнение с договорите, например, за банков заем или комунални услуги и дори покупка на бяла, черна техника и обзавеждане.

Ето защо считаме, че предложението на КРС за поставяне на изисквания към формата на договора в частта „подпис на клиента“ е нецелесъобразно. За посоченото предложение не са налице състоятелни мотиви. Съгласно мотивите на КРС предложението се прави „с оглед създаване на навици у потребителите да четат, свързани със задължителен прочит на индивидуалния договор преди подписването му“. Считаме посоченият мотив за несъстоятелен поради факта, че КРС до настоящия момент не е провеждала кампании за повишаване на културата на потребителите нито чрез описаните в мотивите „приемни“, нито чрез издавани брошури или по друг

начин, достигащ до клиентите на „хартиен носител“ - каквото изискване КРС поставя към комуникацията и договорите на предприятията,

Считаме поставянето на технически и технологични ограничения при индивидуалните договори за пряка намеса в търговската практика на предприятията, която изцяло отговаря на изискванията на ЗЗД и в тази връзка е законосъобразна и добросъвестна. Доколкото нито в общия, нито в специалния закон се предвиждат ограничения или задължения към оформлението на клаузите в договорите за електронни услуги и доколкото такава практика за задължително изписване на отделни клаузи от договора в различен шрифт не е създадена в нито една държава от Европейския съюз, считаме че е необосновано приемането на направените от КРС предложения.

Считаме, че предложените в Проекта промени във формата на индивидуалния договор няма да повишат културата на потребителите. Напротив, такива промени ще доведат до всяване на страх и притеснение у потребителите от възможността да сключат нови договори и по този начин да се възползват от единствения конкурентен пазар в България, на който цените постоянно намаляват и услугите стават по-разнообразни и комплексни.

Следва да се има предвид, че не е налице каквато и да е „добра европейска практика“, уреждаща разписването на различни шрифтове в договори за електронни съобщителни услуги, поставянето на предупреждения и знаци за предупреждение. Такива практики не са налице нито в общото договорно право, нито в защитаващото потребителите право, където изискванията единствено са за ясни, разбираеми и в подходяща форма клаузи.

С оглед всичко изложено считаме, че не са налице правни и дори основания по целесъобразност, които да предполагат намеса на КРС във формата и начина на разписване на клаузите в договорите с крайни потребители, при положение че не се обръща никакво внимание на тяхното съдържание.

<p>СЕК</p>	<p>Намираме за неприемливи изискванията, включени в предлаганите текстове на нови чл. 43 и чл. 44 от Общите изисквания. На първо място, считаме че Законът за електронните съобщения (ЗЕС) не съдържа правомощия на КРС да налага по-голямата част от задълженията, описани в предвидените текстове на чл. 43 и чл. 44.</p> <p>По-конкретно, чл. 228, ал. 6 от ЗЕС дава възможност на КРС да дава указания за спазването на ал. 1 и 2 от същия член, т.е. за съставяне ясно, изчерпателно и в леснодостъпна за абонатите форма на условията от минималното задължително съдържание на договора, описано в чл. 228, ал.1. Аналогични правомощия за Комисията са предвидени и на други места в ЗЕС, като законът винаги посочва за кои точно задължения на предприятията КРС може да дава указания. За останалите задължения на предприятията или възможности на абонатите законът не съдържа възможност КРС да дава задължителни указания и предвидените с Проекта изменения на Общите изисквания, които ги засягат, следва да отпаднат.</p> <p>Така например ЗЕС не дава на КРС правомощия да определя начина на предоставяне на информация на потребителите за правото на предприятието да промени едностранно индивидуалния договор. Поради това предвиждания с § 7 от Проекта текст на чл. 43, ал. 6 във връзка с чл. 43, ал. 4 и частта от чл. 43, ал. 8, касаеща чл. 43, ал. 6 следва да отпаднат, тъй като приемането им би било без наличие на законово основание за това. Същото важи и за предвиждания текст на чл. 43, ал. 7, който косвено дава указание за начина на изписване на клаузи от индивидуалните договори, които са извън посоченото в чл. 228, ал. 1 от ЗЕС минимално съдържание - да не са с удебелен шрифт, както и за текста на § 8 от Проекта, предвиждащ изискване относно начина на полагане на подписа на абоната.</p> <p>На следващо място, чл. 261 от ЗЕС урежда условията, при които към абонатите на електронни съобщителни услуги могат да се отправят повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг, включително като изисква на абонатите да се предостави възможност за отказ от това. С предвиждания с Проекта чл. 43, ал. 9 се предвижда за тази дейност потребителите да дават изрично отделно съгласие преди да започнат да получават посочените съобщения. Член 261 от ЗЕС обаче, не съдържа такова изискване и не делегира на КРС правомощия</p>	<p>Приема се частично</p>	<p>1. КРС приема становището, че разпоредбите на ЗЕС поставят ограничения за ползване на определена категория данни. С оглед на това разпоредбата на чл. 43, ал. 10 от Проекта следва да придобие следната редакция: <i>„(10) Условията по ал. 1, регламентиращи съгласието на абоната данните за единния му граждански номер да бъдат обработвани извън целите, посочени в чл. 249, ал. 1 Закона за електронните съобщения, следва да бъдат включени в индивидуалния договор след мястото, определено за полагане на подписа на абоната.“</i></p> <p>2. КРС приема становището, че текстът на чл. 43, ал. 11 от Проекта следва да бъде съобразен с формата, в която предприятията могат да предоставят детайлизираните сметки. Тази форма е регламентирана в чл. 260, ал. 5 от ЗЕС, а именно - хартиен носител или в електронен вид. В този смисъл, чл. 43, ал. 11 от Проекта следва да придобие следната редакция: <i>„(11) Условията по ал. 1, регламентиращи съгласието на абоната да не получава детайлизирани сметки, следва да бъдат включени в индивидуалния договор след мястото, определено за полагане на подписа на абоната.“</i></p> <p>КРС счита, че в останалата си част становището е неоснователно по аргументите, изложени във връзка със становищата на „Мобилтел“ ЕАД и „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД по § 7 и § 8 от Проекта.</p>
------------	---	---------------------------	--

<p>да детайлизира законовите разпоредби чрез въвеждане на допълнителни изисквания в Общите изисквания или в друг нормативен акт. Следователно чл. 43, ал. 9 следва да отпадне от Проекта.</p> <p>КРС няма правомощия да налага и изисквания за начина на предоставяне на съгласие на потребителите за използване на техните лични данни за цели извън посочените в ЗЕС - чл. 43, ал. 10 от § 8 от Проекта. Използването на лични данни на физически лица и условията и ограниченията, приложими към него, са уредени от Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД). ЗЕС предвижда специални правила за определени видове данни, но не засяга общото приложение на ЗЗЛД във връзка с използването на всякакви видове лични данни от всякакви лица. Поради това ползването на лични данни на потребителите за цели извън посочените в ЗЕС следва да става съгласно общите правила на ЗЗЛД, който не предвижда правомощия за КРС да дава указания в какъв документ, кога и по какъв начин може да бъде дадено съгласие за такова ползване.</p> <p>Правомощия не са предвидени за КРС и във връзка с възможността на абоната да се откаже от получаването на детайлизирани месечни сметки на хартиен носител, за което с предвиждания чл. 43, ал.11 се въвежда изискване за изрично съгласие, отделно от общото съгласие с условията на индивидуалния договор. Нещо повече, чл. 260, ал. 1 от ЗЕС не поставя ограничения към момента, в който потребителят може да заяви, че не желае да получава детайлизирана сметка. Предвиденото с Проекта изискване това да стане с отделен подпис при сключване на индивидуалния договор, възможността на потребителите да се откажат от такава сметка на практика би могла да се възприеме за ограничена от предлаганото правило. Не на последно място, чл. 260, ал. 1 изисква изрична заявка на потребителите, но не посочва, че заявката трябва да бъде дадена отделно от заявяването на друга воля или поемането на други задължения от потребителите, като не дава на КРС правомощие да наложи такова нормативно изискване.</p> <p>На следващо място, ЗЕС не предвижда възможност за КРС да дава указания относно начина, по който трябва да бъде дадено съгласието на абоната за незабавно влизане на индивидуалния договор в сила. По-конкретно, възможността на абоната да поиска незабавно влизане в сила на индивидуалния договор не е посочена като част от неговото минимално</p>		
---	--	--

съдържание и е предвидена в чл. 228, ал. 3 от ЗЕС. След като законодателят изрично е предвидил правомощие за КРС да дава указания само за изпълнението на чл. 228, ал. 1 и 2, то такова правомощие не е налице по отношение на тази възможност на абоната и следователно КРС няма право да изисква от предприятията да включват условия за такова съгласие и да изискват от предприятията да прилагат определен начин за неговото изразяване. Поради това считаме, че и предвижданият текст на нов чл. 43, ал. 12 от Общите изисквания следва да отпадне.

Считаме, че евентуално разширително тълкуване на общите правомощия на Комисията относно приемането и съдържанието на Общите изисквания, не би могло да оправдае и да служи за основание на предвидените с чл. 43 и чл. 44 нови условия на Общите изисквания. Да се възприеме такава позиция означава да се обезсмисли наличието на изричните разпоредби на чл. 227, ал. 5, чл. 228, ал. 6, чл. 229, ал. 2 чл. 243в, ал. 2 и др. от ЗЕС, предвиждащи правомощия на КРС да дава задължителни указания по конкретни въпроси. Подобна позиция е равностепенна и на това на КРС да бъдат дадени неограничени правомощия да дава детайлни задължителни указания за всеки аспект от дейността на предприятията, което намираме че противоречи на принципа за законоустановеност на правомощията на административните органи. Извън горните бележки относно липсата на законово основание за приемане на посочените текстове от Проекта считаме, че даването на указания по съдържанието и вида на индивидуалните договори с предвидената в Проекта степен на подробност, включително относно използването на конкретно форматиране и размер на шрифта, място за изписване на различни клаузи и др., съставлява прекомерно ограничаване на договорната свобода на предприятията и техните потребители, които би следвало да могат да сключат договор в съответствие с тяхната обща воля. Неясно е и как би следвало да бъдат спазвани и контролирани част от предвижданията с § 7 и 8 задължения. Така определянето на минимален размер на шрифта в определени части на договора като „10 пункта (точки)“ би могло да доведе до различни крайни размери на шрифта в отпечатания договор, тъй като е възможно да са налице различни настройки на софтуера на компютъра, от който се разпечатва съответния документ, както и различна разделителна

способност на машината, с която договорът се отпечатва. В резултат на това при спазване на размер 10 pt в софтуерния вариант на договора е възможно размерът на шрифта разпечатания му вид да варира. При това положение е неясно какъв подход би бил възприет от Комисията при контролиране за спазване на новото задължение и дали не би се стигнало до неоправдано налагане на санкции. Не на последно място, намираме предвижданото с чл. 43, ал. 9 - ал. 12 разместване на различни клаузи от договора и за нецелесъобразно и неоправдано. Индивидуалният договор с потребителите на електронни съобщителни услуги, като всеки договор, има определена структура, обусловена от логическата свързаност и последователност на неговите разпоредби. Така например, ако е налице раздел „Права и задължения“ той би следвало да включва всички права и задължения по договора, а не само част от тях. Обратното би могло да остави погрешно впечатление, че определено право или задължение не съществува, тъй като не е посочено в съответния раздел. Разместването на структурата на договора би могло да доведе и до противоречиви тълкувания на различни негови клаузи, което от своя страна да доведе до спорове. В допълнение, намираме, че изискванията потребителят да положи общо 5 отделни подписа, с които да приеме различни отделни елементи от индивидуалния договор, освен че КРС няма правомощия да постави такова изискване, е и ненужно затормозяващо процеса по сключване на договора. Като всеки един договор индивидуалният договор за предоставяне на електронни съобщителни услуги съдържа съвкупност от права и задължения на страните. С полагане на подписа си под договора всяка от тях се съгласява едновременно с всички предвидени в него условия, без да е необходимо да се съгласява с всяко от тях поотделно. С оглед на изложеното предлагаме § 7 и § 8 да отпаднат от Проекта. В случай че това не бъде възприето изцяло считаме, че е необходимо да отпадне § 8, а § 7 да придобие следния вид:

„§7. Създава се нов чл. 43:

„Чл. 43. (1) *Предприятията съставят условията на индивидуалния договор при спазване на изискванията по настоящия член.*

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

	<p>(2) <i>Индивидуалният договор съдържа точната дата (ден, месец и година) на влизането му в сила. В случай, че индивидуалният договор е с определен срок, същият съдържа и точната дата (ден, месец и година), на която този срок изтича.</i></p> <p>(3) <i>При изписване на условията по ал. 2, 4 и 5 се използва шрифт с размер не по-малък от 10 пункта (точки).</i></p> <p>(4) <i>Условията на индивидуалния договор, регламентиращи срока на индивидуалния договор, както и реда за неговото подновяване и прекратяване, се изписват с получен шрифт (bold), чийто размер е най-малко с 20 % по-голям от размера на шрифта, с който са изписани останалите условия на индивидуалния договор.</i></p> <p>(5) <i>По реда на ал. 4 се изписват и условията на индивидуалния договор, регламентиращи задължения за заплащане на неустойки и обезщетения, свързани с прекратяване на индивидуален договор, вкл. възстановяване на направени разходи по отношение на крайни електронни съобщителни устройства.</i></p> <p>(6) <i>Условията по ал. 4 и ал. 5 следва да бъдат включени в индивидуалния договор като последни клаузи, непосредствено преди мястото, определено за полагане на подписа на абоната</i></p>		
<p>"Космо България Мобайл" ЕАД</p>	<p>С оглед предвиденото изискване индивидуалният договор да съдържа точната дата (ден, месец и година) на влизането му в сила, а в случай, че е с определен срок, и точната дата (ден, месец и година), на която този срок изтича, КБМ счита, че е основателно индивидуалният договор да съдържа единствено дата на влизането му в сила. От една страна срокът на договора е променлива величина, тъй като правоотношението между оператор и потребител често бива изменяно посредством сключване на допълнителни споразумения или заявления за промяна на програма. Предвид това изначалното посочване на крайната дата на тези така динамични отношения по - скоро би объркало потребителя. От друга страна чл. 227, ал. 2, т. 9 от ЗЕС съдържа задължение за уведомяване на крайните потребители за срока на индивидуалните договори, не по-късно от един месец от изтичането му - мярка, която несъмнено осигурява прозрачност по отношение на дата, на която даденият договор преминава в безсрочен в съответствие с чл. 229а от ЗЕС.</p> <p>На следващо място с включването на чл. 43, предвиден в §7 от проекта на решение за изменение и</p>	<p>Приема се частично</p>	<p>КРС приема становището на предприятието за отпадане на израза „Внимание!“ от приложение № 6 към чл. 44 от Проекта. В тази връзка ще бъде извършена и съответната редакция.</p> <p>В останалата си част становището на ГЛОБУЛ е неоснователно по аргументите на КРС, изложени във връзка със становищата на „Мобилтел“ ЕАД и „Българската телекомуникационна компания“ ЕАД по § 7 и § 8 от Проекта.</p> <p>В допълнение, КРС счита, че при сключване на договора абонатът следва да положи само един подпис – този, който обективира съгласието му с клаузите на договора за електронни съобщителни услуги. Подписите под цитираните от „Космо България Мобайл“ ЕАД клаузи (регламентиращи съгласието на абоната да получава повиквания, съобщения или електронна поща по чл. 261 от ЗЕС, личните му данни да бъдат обработвани извън целите, посочени в ЗЕС, да не получава детайлизирани сметки, както и условията касаещи съгласието на абоната договорът да</p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

<p>допълнение на Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения, КРС създава изискването договорните клаузи, регламентиращи съгласието на абоната да получава повиквания, съобщения или електронна поща по чл. 261 от ЗЕС, личните му данни да бъдат обработвани извън целите, посочени в ЗЕС, да не получава детайлизирани сметки или сметки на хартиен носител, както и условията касаещи съгласието на абоната договорът да влезе в сила незабавно, да бъдат разположени след мястото, определено за полагане на подписа на абоната, както и изискването всяко едно от горепосочените условия да бъде отделно подписано от абоната, за да породи правни последици. КБМ счита, че подобна регламентация по - скоро би навредила на крайните потребители, отколкото би благоприятствала защитата на техните права. От така предложения текст следва, че индивидуалният договор ще съдържа 5 (пет) полета за подпис. С оглед съществуващите практики и то не само в сферата на телекомуникациите, а и в банковия, застрахователния сектор, както и при типичните облигационни отношения като например сключването на договори за наем, покупко - продажба и т.н., където несъмнено наложената практика е договорите да бъдат подписвани еднократно, наличието на 5 (пет) полета за подпис единствено ще смути и обърка крайния потребител. В допълнение на това нараства възможността за грешки - като например да бъдат подписани повече от необходимите полета или да не бъде подписано някое от тях. Възможно е да възникнат ситуации, при които са подписани всички или част от допълнителните полета, без да е подписано основното, което би поставило под въпрос валидността на целия договор.</p> <p>С оглед на това предлагаме да се запази досегашната практика, при която потребителите изразяват своето съгласие с горепосочените условия, чрез поставянето на „X“ срещу съответната клауза преди подписването на индивидуалния договор.</p> <p>Създаването на навици у потребителите, свързани със задължителен предварителен прочит на индивидуалния договор преди подписването му, би благоприятствало, както самите потребители, така и предприятията предоставящи електронни съобщителни услуги. С оглед на това КБМ изразява своята подкрепа относно предложението мястото, определено за полагане на подписа на абоната, да бъде оформено в съответствие с образеца, посочен в проекта на решение за изменение и допълнение на Общите изисквания, но за да не бъдат смущавани прекомерно потребителите, предупреждението да бъде формулирано по следния начин:</p> <p><i>„Моля, преди да положите Вашия подпис прочетете внимателно настоящия договор, както и приложимите общи условия на предприятието.“</i></p>	<p>влезе в сила незабавно) не са задължителни за абоната и същите ще бъдат положени от него само и единствено ако той е съгласен с тях.</p>
--	---

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

<p>„Макс телеком“ ООД</p>	<p>По §7 и 8: Да бъдат заличени от Решението, защото са извън компетентността на КРС. Предложените допълнения, направени с включването на нови членове - от чл. 42 до чл. 50 вкл. (респективно § 6-14), се отнасят до договорните отношения между предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, и крайните потребители. Към днешна дата, подобно на общите условия, съдържанието на индивидуалния договор е изчерпателно посочено в чл. 228, ал. 1 от ЗЕС. С включването на нови разпоредби в Общите изисквания, които се отнасят до уредена със закон материя, КРС отново прави опит да се намеси във вече уредени обществени отношения.</p>	<p>Не се приема</p>	<p>По аргументите на КРС, изложени във връзка със становищата на „Мобилтел“ ЕАД и „Българската телекомуникационна компания“ ЕАД по § 7 и § 8 от Проекта.</p>
<p>„Нет 1“ ЕООД</p>	<p>Предложените допълнения, направени с включването на нови членове - от чл. 42 до чл. 48 вкл., се отнасят до договорните отношения между предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, и крайните потребители. Към днешна дата, подобно на общите условия, съдържанието на индивидуалния договор е изчерпателно посочено в чл. 228. ал. 1 от ЗЕС. С включването на нови разпоредби в Общите изисквания, които се отнасят до уредена със закон материя, КРС отново прави опит да се намеси във вече уредени обществени отношения. Индивидуалните договори, сключвани между предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, и крайните потребители, уреждат отношения между равнопоставени страни и следователно КРС не може едностранно, с предложенията за допълнения в Общите изисквания, да се намесва в договорни отношения. Законодателят спазвайки принципа на равнопоставеност на страните по един договор, в най-обща степен е уредил съдържанието на индивидуалния договор в чл. 228. ал. 1 от ЗЕС, отчитайки факта че договорите са предварително изготвени от предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги. Намесата в договорните отношения на трета страна, каквато безспорно е КРС е в противоречие с принципа на равнопоставеност на страните по един договор.</p>	<p>Не се приема</p>	<p>По аргументите на КРС, изложени във връзка със становищата на „Мобилтел“ ЕАД и „Българската телекомуникационна компания“ ЕАД по § 7 и § 8 от Проекта.</p>
<p>„Булсатком“ АД</p>	<p>По § 7 и § 8, БУЛСАТКОМ АД изразява резерви относно строго определената форма на индивидуалните договори. Считаме, че така направените промени могат да окажат влияние върху натовареността и оптимизацията на работата, като това допълнително ще донесе тежест към предприятията в пазар, който търпи намаляване, съгласно данните на годишния доклад на КРС. В случай, че промените бъдат одобрени, считаме, че регулаторът би следвало да оповести данните от въздействието на така направените промени.</p>	<p>Не се приема</p>	<p>По аргументите на КРС, изложени във връзка със становищата на „Мобилтел“ ЕАД и „Българската телекомуникационна компания“ ЕАД по § 7 и § 8 от Проекта.</p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

<p>БЛИЗУ</p>	<p>Във връзка с § 7 от Проекта, следва да се отбележи, че с него се създава нов чл. 43 с тринадесет алинеи. В тази връзка целият член противоречи на чл. 228 и чл. 229 от ЗЕС. В цитираните разпоредби на ЗЕС, следвайки прокламираната свобода на договаряне и отчитайки защитата на интересите на потребителя, законодателят е регламентирал необходимите реквизити на договора за обществени електронни съобщителни услуги, които реквизити следва да са налице, за да се защити интересът на потребителя. В тази насока, законодателят е дал свобода на предприятията, ако искат да впишат и други елементи, които не са задължителни. Ето защо, със създаването на чл. 43 от ОИ се нарушават разпоредбите именно на чл. 228 и чл. 229 от ЗЕС. Изисква се нещо в повече от това, за което законодателят е приел, че е нужно, за да е налице защита на интересите на потребителя, както и с цел не нарушаване свободата на договаряне.</p> <p>Предвид гореизложеното считаме, че разпоредбата на чл. 43 от ОИ следва да отпадне.</p> <p>Във връзка с § 8 от Проекта, следва да се отбележи, че с него се създава нов чл. 44 с две алинеи. В тази връзка в мотивите към Решението се посочва, че чл. 44 се създава, за да се създадат навици у потребителите, свързани със задължителен предварителен прочит на ИД преди подписването му, както и да се избегне фактическото положение, при което потребителите сключват ИД без да се запознаят със съдържанието му. В тази връзка и предвид съдържанието на чл. 44 и Приложение № 6 (създадено с § 15 от Проекта), може да се заключи, че в случая вместо да се създаде задължение за потребителите да бъдат по-внимателни, се утежнява положението на операторите, като на тях (а не на потребителите) се вменява задължение. Считаме, че неправилно се прехвърля тежестта върху предприятията. В тази връзка, ако следва да се създадат изиквания потребителите да бъдат по-внимателни, следва да се създадат задължения за самите потребители. Ето защо, считаме, че предложеният нов чл. 44 от ОИ следва да не бъде приет.</p>	<p align="center">Не се приема</p>	<p>По аргументите на КРС, изложени във връзка със становищата на „Мобилтел” ЕАД и „Българската телекомуникационна компания” ЕАД по § 7 и § 8 от Проекта.</p>
--------------	--	------------------------------------	--

По § 9 от Проекта:

<p>„Мобилтел” ЕАД</p>	<p>По отношение на § 9 предлагаме да отпадне.</p> <p>Мотиви:</p> <p>Съгласно разпоредбата на чл. 228, ал. 1, т. 6 от ЗЕС</p>	<p>Приема се частично</p>	<p>КРС не приема предложението на „Мобилтел” ЕАД за отпадане на § 9 от Проекта. Аргументите в тази насока са следните:</p> <p>Извършените от КРС проверки</p>
-----------------------	--	---------------------------	---

индивидуалният договор при общи условия съдържа най-малко цени, ценови пакети и тарифи, условия и срокове на плащане. В тази връзка считаме, че не е необходимо допълнително уреждане на материята. Дописването на законната разпоредба надхвърля границите на законните правомощия на КРС.

В случай че не приемете направеното предложение, алтернативно предлагаме следната редакция на чл. 45, ал. 1 от Проекта:

„Чл. 45. (1) Всички условия и елементи на изборния от абоната тарифен план, тарифа и/или пакет се включват от предприятията, както следва:

1. в индивидуалния договор; или

2. в отделен документ, представляващ приложение (анекс) към индивидуалния договор, който се подписва от страните.

(2) В случаите по ал. 1, т. 2 предприятията спазват изискванията, предвидени в чл. 42, чл. 43 и чл. 44.

Мотиви: Уточняваме, че предложената редакция на ал. 2 е приложима, в случай че аргументите ни за отпадане на новите чл. 42, чл. 43 и чл. 44 не бъдат приети от КРС. Предложените корекции целят прецизност на задълженията на страните. Предложението по чл. 45, ал. 3, т. 1 от Проекта е направено с оглед характера на услугите с добавена стойност (УДС). Следва да се отбележи, че УДС се предлагат от трети страни, т.е. доставчици, които не са страна по индивидуалния договор с потребителите. Поради това, не може да се възлага на самите предприятия да включват в договорите си цени, които не се определят от тях. Много често УДС са с временен характер, а именно предоставят се в рамките на провеждане на конкретна игра и/или кампания и не могат изначално да бъдат посочени в индивидуалния договор. Запазването на текста в предложената от КРС редакция ще направи невъзможно предлагането на УДС, тъй като практически е невъзможно за всеки конкретен номер за УДС да се подписва допълнително споразумение с потребителя. Същевременно, редакцията,

констатираха, че индивидуалните договори, предоставяни от някои големи предприятия не съдържат цените на предлаганите от тях услуги, както и всички елементи на изборния тарифен план, тарифа и/или пакет. **Тази информация е достъпна на страницата на предприятието в интернет или в съответния търговски обект.**

Съгласно чл. 228, ал. 1, т. 5 от ЗЕС, индивидуалния договор задължително съдържа цени, ценови пакети или тарифи за съответната услуга, а на основание ал. 2 от същия член условията на договора следва да бъдат съставени **изчерпателно.**

На следващо място, чл. 231а, ал. 1, т. 3, б. „б” от ЗЕС задължава предприятията да публикуват по подходящ начин прозрачна, сравнима, уместна и актуална информация за стандартни тарифи, включително предоставяните услуги и съдържанието на всеки тарифен елемент, като такса за достъп, потребителски такси, такси за поддръжка; прилаганите стандартни отстъпки, специални и целеви тарифни схеми, допълнителни такси и разходи във връзка с крайни електронни съобщителни устройства.

Член 231а, ал. 2 от ЗЕС, регламентира, че информацията се публикува в ясна, разбираема и леснодостъпна форма.

На основание чл. 231а, ал. 3 и чл. 228, ал. 6, във връзка с ал. 2 от ЗЕС, КРС може да определи допълнителни изисквания по отношение на формата, в която да се публикува горепосочената информация, както и изисквания за изчерпателност на клаузите на индивидуалния договор (вкл. и клаузите, касаещи цените и други финансови параметри на заявената услуга).

Във връзка с горните констатации, и предвид правомощията на КРС по чл. 73, ал. 3, т. 13 от ЗЕС, общите изисквания по чл. 73 от ЗЕС следва да съдържат правила за поведение, които да създадат по-голяма прозрачност и лесен достъп до информацията относно ценовите условия, начина на тарифиране и други финансови параметри, които предприятието ще прилага по отношение на заявената услуга.

КРС счита, че индивидуалният договор следва да съдържа изрична клауза, регламентираща цените на разговорите към номера с код за достъп 0700. В повечето случаи потребителите приемат, че безплатните минути към фиксирани телефонни мрежи, включени в тарифния им план, обхващат и повиквания към 0700. Това се потвърждава от редица жалби, постъпили в КРС. След проверка на условията на предоставяните от предприятията тарифни

предложена от КРС не взема предвид развитието на сектора и промените във вида и начините за ползване на услуги, които се налагат от техническия прогрес. Предприятията постоянно обогатяват портфолиото от достъпни за потребителите възможности. Същото се отнася и до техническите версии на използваните крайни устройства, както и възможностите за ползване на различни приложения. Въведеното изискване ще доведе до ограничаване на тези възможности и практически има като резултат законодателно възпрепятстване на потребителите да се възползват от нови технологии и достижения. Динамиката на сектора, се определя именно от техническия напредък. Новите услуги, които могат да се ползват често се дължат на модернизирани на самите мрежи. Изискванията, които се предлагат в действителност ограничават конкуренцията и не позволяват адекватно пазарно поведение и стимул за инвестиране. Не на последно място, трайната тенденция в сектора е цените да се понижават. В случай че цените на всички услуги са включени в индивидуалните договори на страните, това може да доведе до ситуация на неравнопоставено третиране на едни потребители спрямо други, дължащо се единствено на различния момент, в който са сключили индивидуален договор. Същевременно, възможността за промяна има известно приложение що се отнася до предоставянето на услуги в условията на роуминг и международни разговори, поради спецификите на техническото и договорно осигуряване на възможност за осъществяване на повиквания и ползване на тези услуги. Реализацията на тези услугите предполага сключено споразумение между две предприятия, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/или услуги на територията на различни държави. Поради тази причина, с изключение на цените на едро в условията на международен роуминг в ЕС, никое предприятие не е в състояние да предвиди или да окаже влияние върху търговската политика на своите съконтрахенти. Реализацията на услугата международен роуминг извън ЕС предполага сключено споразумение между две предприятия,

планове се установи, че тези услуги се подчиняват на специална тарифна схема и не са част от пакета безплатни минути за разговори към фиксирани мрежи. КРС отчита и факта, че не всички потребители на електронни съобщителни услуги имат достъп до интернет или до търговски обект на предприятието, където да получат информация за приложимите цени. Ето защо, **общите изисквания по чл. 73 от ЗЕС трябва да съдържат правила, които да регламентират друга подходяща форма за публикуване на горепосочената информация, а именно в индивидуалния договор на потребителя.** Предложенията в тази насока ще гарантират и съответствието на информацията за цените с изискването за лесен достъп, предвидено в чл. 231а, ал. 2 от ЗЕС, както и съответствието ѝ с изискванията за изчерпателност по чл. 228, ал. 2 от ЗЕС.

Задълженията по чл. 45, ал. 1 и ал. 3 от Проекта имат за цел да въведат детайлна уредба на законоустановеното задължение на предприятието да включва в индивидуалните договори цените на предлаганите електронни съобщителни услуги. Това не ограничава възможността на предприятията да предлагат нови услуги и други технологични решения. Напротив, задължава ги да предоставят в съответната форма информация за цените на услугите, **които са предварително приети и публикувани в ценовата листа на предприятието, и които могат да бъдат приложени по отношение на абоната.**

По отношение на услугата роуминг, следва да се отбележи следното:

Цените на услугата роуминг са предмет на изрична договорка между абоната и предприятието, и по силата на чл. 228, ал. 1, т. 5, във връзка с ал. 2 от ЗЕС следва да са част от индивидуалния договор по глава 14 от ЗЕС. Видно от цитираната разпоредба, същата не прави разлика между цени за национални разговори и цени в роуминг. С оглед на това, ако абонатът е заявил роуминг пред предприятието, то последното следва да включи в индивидуалния договор ценовите условия (пакет, тарифа или тарифен план, касаещ услугата роуминг), при които ще се ползва тази услуга. В този смисъл е и нормата на чл. 45, ал. 1 от Проекта.

Обстоятелства, обуславящи последващо изменение на цените за роуминг и/или международни разговори, предложени на абоната, не могат да бъдат основание за освобождаване на предприятията от задълженията им по ЗЕС.

на територията на различни държави, едната от които извън ЕС. Този тип индивидуални договори се сключват съобразно утвърден образец на GSM Асоциацията. Ценовите условия на едро между предприятията не са част от споразумението между тях, а се определят в индивидуален за всяко предприятие анекс, който подлежи на свободна промяна с едностранно двумесечно уведомление. Поради тази причина, никое предприятие не е в състояние да предвиди или да окаже влияние върху търговската политика на своите съконтрахенти. Следва да се има предвид и установената търговска практика за предлагане на международни разговори, която предполага класифициране на държавите/регионите по зони, с оглед прилагане на общи ценови принципи. Това се извършва с цел максимална защита на потребителския интерес, за да се даде възможност за предлагане на по-ниски цени за разговори към предпочитани от тях дестинации или към дестинации, където цените на едро позволяват предоставяне на по-ниски крайни цени. В случай че трябва да се определи предварително една обща приложима цена за целия срок на договора, това няма да позволи своевременно включване на нови държави, промяна на съответното зонироване, както и намаляване на приложимите цени, в резултат на понижение на цените на едро за терминиране. По този начин ще се създаде неравнопоставеност между потребителите и ще се затрудни търговския оборот, принуждавайки абонатите да сключват допълнително споразумение за промяна на договора прекалено често. В действителност, за дестинации, които са нови и не са част от индивидуалния договор, няма техническа възможност да се установи кои потребители са сключили допълнително споразумение и кои не са, съответно няма как да се забранят разговорите на тези потребители към съответните мрежи. Така, няма да е налице яснота на каква цена следва да бъдат таксувани тези повиквания.

Както бе посочено по-горе, и по аргумент от чл. 231а, ал. 2 и чл. 228, ал. 2 от ЗЕС, Комисията счита, че в индивидуалния договор следва да се съдържа изчерпателна информация за цените на услугите (вкл. и за цените на роуминг и/или международни разговори), които не са част от тарифния план, но са част от ценовата листа, приета от предприятието на основание чл. 227, ал. 3 от ЗЕС. Още повече, че цените на разговорите в роуминг извън Европейския съюз, както и цените на международните разговори (извън Европейския съюз) могат да доведат до т. нар. „шок от сметката”. Това налага създаване на условия за прозрачност на тази информация с оглед възможността на потребителя да направи информиран избор във всеки един момент, когато реши да ползва цитираните услуги.

Към настоящия момент цените на горепосочените услуги са публикувани единствено в интернет страницата на предприятията (вж.

<http://globul.bg/bg/postpaid.02.html?posm=02>,

<http://www.mtel.bg/spravki-tseni-i-taksi>,

<http://www.mtel.bg/domashen-telefon-obazhdania-v-chuzhbina>,

<http://www.globul.bg/bg/postpaid.03.html?posm=03>,

http://www.vivacom.bg/bg/residential/prices_and_services/mobilni_uslugi/rouming_i_mezhdunarodni_razgovori/mezhdunarodni_razgovori и др.), както и в съответните брошури,

достъпни в центровете за обслужване на клиенти. Видно от съдържанието на информацията, същата не е в такъв обем, който да възпрепятства възможността на предприятието да я публикува в индивидуалния договор. Още повече, че това е безусловно изискване на ЗЕС.

Извън горното, КРС приема доводите на предприятието, че чл. 45 от Проекта следва да изключи от приложното си поле услугите с добавена стойност. Такава информация се предоставя на потребителите по силата на чл. 16, ал. 2 от НАРЕДБА № 1 ОТ 22 ЮЛИ 2010 Г. ЗА ПРАВИЛАТА ЗА ПОЛЗВАНЕ, РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ И ПРОЦЕДУРИТЕ ПО ПЪРВИЧНО И ВТОРИЧНО ПРЕДОСТАВЯНЕ ЗА ПОЛЗВАНЕ, РЕЗЕРВИРАНЕ И ОТНЕМАНЕ НА НОМЕРА, АДРЕСИ И ИМЕНА.

Във връзка с всичко изложено дотук, и с оглед яснота и точност на текста на чл. 45 от Проекта, същият придобива следната редакция:

„Чл. 45. (1) Всички условия и елементи на изборания от абоната тарифен план, тарифа и/или пакет се включват от предприятията, както следва:

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

		<p>1. <i>в индивидуалния договор; или</i></p> <p>2. <i>в отделен документ, представляващ приложение (анекс) към индивидуалния договор, който се подписва от абоната.</i></p> <p>(2) <i>В случаите по ал. 1, т. 2 предприятията спазват реда, предвиден в чл. 42, чл. 43 и чл. 44.</i></p> <p>(3) <i>Предприятията включват в документите по ал. 1, т. 1 и т. 2 и индивидуална информация за:</i></p> <p>1. <i>цените, приложими за изходящи повиквания към номера с код за достъп 0700 – при предоставяне на обществена телефонна услуга или при предоставяне на възможност за осъществяване на изходящи повиквания към номера от Националния номерационен план;</i></p> <p>2. <i>цените на други услуги, включени в ценовата листа на предприятията, които не са посочени изрично в избрания тарифен план, тарифа и/или пакет, но са приложими към заявената от потребителя електронна съобщителна услуга.</i></p> <p>(4) <i>Задължението по чл. 3, т. 2 не се прилага по отношение на цените на услуги с добавена стойност.</i></p> <p>(5) <i>Предприятията гарантират, че условията на тарифните планове, тарифите и/или пакетите, които вече не се предлагат от тях, са достъпни на страницата им в интернет до момента, в който бъде прекратен договора и на последния абонат, ползващ съответния тарифен план, тарифа и/или пакет.”</i></p>
<p>„Българска телекомуникационна компания” ЕАД</p>	<p>Не сме съгласни с така разписаното предложение на § 9 от Проекта. Предложената разпоредба е неясна, необоснована и създава основания за допълнително объркване на абонатите. Съгласно предложението:</p> <p>„Чл. 45. (1) <i>Всички условия и елементи на избрания от абоната тарифен план, тарифа и/или пакет се публикуват от предприятията, както следва:</i></p> <p>1. <i>в индивидуалния договор; или</i></p> <p>2. <i>в отделен документ, представляващ приложение (анекс) към индивидуалния договор, който се подписва от абоната.</i></p> <p>(2) <i>В случаите по ал. 1, т. 2 предприятията спазват реда, предвиден в чл. 42, чл. 43 и чл. 44.</i></p> <p>(3) <i>Предприятията включват в документите по ал. 1, т. 1 и т. 2 и индивидуална информация за:</i></p> <p>1. <i>цените, приложими за разговори към номера с код за достъп 0700, както и цените, приложими към всички други номера, за които важат специални ценови условия;</i></p> <p>2. <i>цените на други услуги, които не са посочени изрично в избрания тарифен план, тарифа и/или пакет, но могат да се ползват от абоната без да е</i></p>	<p>КРС счита за неоснователни доводите на предприятието за цялостно отпадане на § 9, като аргументи в тази насока са изложени във връзка със становището на „Мобилтел” ЕАД.</p> <p>В допълнение, Комисията счита, че чл. 45, ал. 2 от Проекта е формулиран ясно и точно, като урежда дължимото от предприятията поведение във връзка с реда за сключване и оформление на анекса по чл. 45, ал. 1, т. 2 от Проекта.</p> <p>По отношение на абонатите, заявили ограничение до номера с код за достъп 0700, Комисията счита, че същите следва да получат информация относно цените на тази услуга, поради възможността да заявят ползването ѝ във всеки един момент. Още повече, че това задължение е предвидено в чл. 228 от ЗЕС.</p> <p>Що се касае до твърдението на предприятието за противоречие с чл. 225 от ЗЕС, КРС счита, че т. нар. „потребители” на предплатени услуги попадат под легалната дефиниция за абонат, въведена с § 1, т. 1 от</p>

Приема се частично

налице изрична заявка до предприятието.

(4) Предприятията гарантират, че условията на тарифните планове, тарифите и/или пакетите, които вече не се предлагат от тях, са достъпни на страницата им в интернет до момента, в който бъде прекратен договора и на последния абонат, ползващ съответния тарифен план, тарифа и/или пакет,"

Мотиви: В предложената разпоредба са налице няколко противоречия. В ал. 1 на чл. 45 от Проекта е посочено, че следва да се посочват всички елементи на избрания тарифен план, т.е. ценовите условия, които отличават тарифния план от ценовата листа на предприятието, публикувана съгласно изискванията на чл. 216, ал. 5 от ЗЕС и чл. 227, ал. 3 от ЗЕС. Това е и единствения обоснован извод с оглед факта, че ценовите условия за всички услуги, които абонатът може да ползва са еднакви с останалите тарифни планове и не могат да бъдат предоставени в индивидуалния договор или приложение към него.

Отделно, съгласно ал. 2 от чл. 45 от Проекта при разписване на цените предприятията следва да спазват правилата на предишните предложени разпоредби - чл. 42, 43 и 44 от Проекта. В посочените предишни разпоредби не се съдържат правила за разписване на цени и ценови условия, поради което не става ясно какво е имала предвид КРС.

Не на последно място обръщаме внимание и на факта, че е невъзможно включване на „индивидуална информация" за другите цени, които предприятието предоставя и до които абоната има достъп. Това би означавало да бъдат разписани отделните цени на всички кратки номера, номера за информационни услуги и такива с добавена стойност. Считаме последното за невъзможно, тъй като предприятието предоставя такива номера на доставчици като крайни ползватели, които си определят самостоятелно цената за повиквания към определен номер и чиито договор също може да изтече по време на действие на договорите с крайни потребители. Пример в тази насока може да бъде предоставен номер от обхват „090..." на доставчик на такива услуги с конкретна цена към него към момента на сключване на договор с краен потребител. При положение, че посоченият доставчик на услуга прекрати договора си с предприятието, то предприятието винаги следва да измени и индивидуалните договори с крайни потребители, които са сключени по време на действие на договора с доставчика. Ето защо КРС поставя в обективна невъзможност предприятията да посочат абсолютно всички цени, приложими **към конкретен момент и към точно определен абонат.**

Следва да се има предвид, че някои абонати предварително при сключване на договора са заявили, че не желаят да имат достъп до услуги със специфични ценови условия или са изявили желание

ДР към ЗЕС. Същите са страна по типов договор с предприятието, който регламентира облигационната връзка между абоната и доставчика на предплатени телефонни услуги. В този смисъл, и по отношение на тях следва да се прилагат правилата на чл. 45 от Проекта.

Извън горното, КРС приема доводите на предприятието, че чл. 45 от Проекта следва да изключи от приложното си поле услугите с добавена стойност. Такава информация се предоставя на абонатите по силата на чл. 16, ал. 2 от НАРЕДБА № 1 ОТ 22 ЮЛИ 2010 Г. ЗА ПРАВИЛАТА ЗА ПОЛЗВАНЕ, РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ И ПРОЦЕДУРИТЕ ПО ПЪРВИЧНО И ВТОРИЧНО ПРЕДОСТАВЯНЕ ЗА ПОЛЗВАНЕ, РЕЗЕРВИРАНЕ И ОТНЕМАНЕ НА НОМЕРА, АДРЕСИ И ИМЕНА. В този смисъл, и с оглед яснота и точност на текста на чл. 45, както и предвид становището на предприятието, касаещо услугите с добавена стойност, § 9 от Проекта придобива следната редакция:

„Чл. 45. (1) Всички условия и елементи на избрания от абоната тарифен план, тарифа и/или пакет се включват от предприятията, както следва:

- 1. в индивидуалния договор; или*
- 2. в отделен документ, представляващ приложение (анекс) към индивидуалния договор, който се подписва от абоната.*

(2) В случаите по ал. 1, т. 2 предприятията спазват реда, предвиден в чл. 42, чл. 43 и чл. 44.

(3) Предприятията включват в документите по ал. 1, т. 1 и т. 2 и индивидуална информация за:

- 1. цените, приложими за изходящи повиквания към номера с код за достъп 0700 – при предоставяне на обществена телефонна услуга или при предоставяне на възможност за осъществяване на изходящи повиквания към номера от Националния номерационен план;*
- 2. цените на други услуги, включени в ценовата листа на предприятията, които не са посочени изрично в избрания тарифен план, тарифа и/или пакет, но са приложими към заявената от потребителя електронна съобщителна услуга.*

(4) Задължението по чл. 3, т. 2 не се прилага по отношение на цените на услуги с добавена стойност.

(5) Предприятията гарантират, че условията на тарифните планове, тарифите и/или пакетите, които вече не се предлагат от тях, са достъпни на страницата им в интернет до момента, в

за забрана на повиквания, включително изходящи повиквания и др. услуги на основание на разпоредбата на чл. 198, ал. 1, т. 2 от ЗЕС. Така разписаната разпоредба на чл. 45 от Проекта предполага и на такива абонати да се предоставят всички „цени, приложими за разговори към номера с код за достъп 0700, както и цените, приложими към всички други номера, за които важат специални ценови условия“, което води до обвъркване на абоната и създава ненужно и допълнително задължение за всяко предприятие, за неизпълнение на което може да бъде санкционирано.

Доколкото на основание на разпоредбата на чл. 216, ал. 5 от ЗЕС и чл. 227, ал. 3 от ЗЕС предприятието е публикувало информацията относно ценовата си листа и тарифни планове, считаме че всички крайни потребители, независимо дали са **абонати по договор** или **потребители на предплатени услуги** следва да имат равен достъп до информацията за действащите цени на услуги, които могат да им се предоставят. Противното винаги би било в противоречие с разпоредбата на чл. 225 от ЗЕС и поради това незаконосъобразно. Поради изложеното предлагаме разпоредбата да отпадне поради фактическа неприложимост, създаване на нецелесъобразно и на практика излишно задължение с оглед липсата на жалби с искания да бъдат разписани в договорите абсолютно всички действащи цени на предприятието. Считаме, че с предоставяне на възможност на абонатите за свързване на с център за обслужване на клиенти, публикуваната ценова листа и възможността за запитване в електронна форма или на хартиен носител, предприятията са създали достатъчно канали за комуникация с клиентите относно цените на предоставяните услуги.

Не на последно място следва да се има предвид, че всяка политика на предприятието по изменение в която и да е цена в полза на потребителя, би предположила изменение на индивидуалния договор и в тази връзка не предоставя никаква възможност за гъвкавост на предприятията в интерес на крайните потребители. Типичен пример в тази насока е фактът, че предприятията предоставящи мобилни услуги с течение на времето са предоставяли последните чрез различни технологии, известни като 2G, 2,5G и 3G без да е било необходимо да се изменят индивидуалните договори. При положение, че всички елементи на тарифния план са част от индивидуалния договор, то съвсем скоро ще бъдем поставени пред изменение на последния при предоставяне на нови разнообразни или комплексни услуги, включително и по новия стандарт LTE.

който бъде прекратен договора и на последния абонат, ползващ съответния тарифен план, тарифа и/или пакет.”

СЕК

Намираме, че с предвиждания в § 9 от Проекта текст на нов чл. 45 от Общите изисквания се стига до неоправдано разширяване на изискванията на ЗЕС за информацията, която следва да бъде включена в индивидуалните договори. Съгласно чл. 228, ал. 1, т. 5 в индивидуалния договор се включва информация за *„цени, ценови пакети или тарифи, условия и срокове на плащане*. Съгласно ал. 3 от планирания нов чл. 45, освен цените, приложими за избрания от абоната пакет или тарифа, в договора или в анекс към него трябва да се посочи и информация за цените, приложими за разговори към номера с код за достъп 0700, цените, приложими към всички други номера, за които важат специални ценови условия, както и цените на други услуги, които не са посочени изрично в избрания тарифен план, тарифа и/или пакет, но могат да се ползват от абоната без да е налице изрична заявка до предприятието. Подобно изискване би могло да се окаже невъзможно за изпълнение, поради това, че за конкретни телефонни номера, за които важат специални условия биха могли да се прилагат различни цени в различни периоди от време, като промяната в такива цени или активирането на нови такива номера и услуги не зависи от предприятието, което предоставя изходящи повиквания към тях,

В допълнение, като *„услуги, които не са посочени изрично в избрания тарифен план, тарифа и/или пакет, но могат да се ползват от абоната без да е налице изрична заявка до предприятието"* биха могли да се характеризират всички обаждания към разнообразни международни дестинации. Цените за осъществяване на обаждания към такива дестинации са многобройни и са различни за различните държави по света, а понякога и за различни области от тези държави. Изпълнението на изискването за посочване на тези цени в индивидуалния договор би довело до **включване** на обемни таблици с информация за тези цени и превръщането им в част от индивидуалния договор. При това положение за **предприятията би възникнал на практика непреодолим проблем във връзка с измененията на цените за терминиране в различните държави, при които формално би се налагало периодично подписване на допълнителни споразумения и изменения на индивидуалните договори с всички потребители.**

Не на последно място, намираме за неясно препращането в чл. 45, ал. 2 към чл. 43. Последният

Не се приема

КРС счита за неоснователни доводите на СЕК за цялостно отпадане на § 9 от Проекта, като подробни аргументи в тази насока са изложени във връзка със становищата на „Мобилтел” ЕАД и „Българска телекомуникационна компания” ЕАД по цитирания параграф.

съдържа различни изисквания, приложими за различни условия от индивидуалния договор, като поради това от препращането не става ясно кои от тях и спрямо какво точно трябва да бъдат приложени в случай на подписване на приложение към индивидуалния договор. Така например буквалното приложение на такава препратка би могло да доведе до очевидно нецелесъобразния извод, че освен в договора и в евентуалния анекс към него трябва да се включат клаузи за съгласие на потребителя съгласно предлагания чл. 43, ал. 9 - 12 и потребителят да трябва отново да се подпише и да даде съгласието си за тях. Що се отнася до ал. 4 на предлагания чл. 45, намираме, че тя на практика повтаря ал. 4 на предлагания с § 4 от Проекта нов чл. 40, поради което следва да отпадне.

Предвид на изложеното считаме, че § 9 следва да отпадне от Проекта. В случай, че остане, считаме, че следва да придобие следната редакция:

„§9, Създава се нов чл. 45:

„Чл. 45. (1) Всичка условия и елементи на изборния от абоната тарифен план, тарифа и/или пакет се включват от предприятията, както следва:

1. в индивидуалния договор; или

2. в отделен документ, представляващ приложение (анекс) към индивидуалния договор, който се подписва от абоната.

(2) В случаите по ал. 1, т. 2 предприятията спазват реда, предвиден в чл. 42.”

„Космо
България
Мобайл”
ЕАД

По отношение на чл. 45, предвиден в § 9 от проекта на решение за изменение и допълнение на Общите изисквания, КБМ счита, че изискването всички условия и елементи на изборния от абоната тарифен план, тарифа и/ или пакет да бъдат публикувани като част от индивидуалния договор или в анекс към него, следва да бъде ограничено до основните елементи на съответната тарифен план, тарифа и/ или пакет. Това ограничение се налага, тъй като публикуването на толкова подробна информация ще увеличи значително консумацията на хартия от страна на телекомуникационните оператори, което е в противоречие със световните и европейските тенденции. Главна дирекция „Околна Среда” на Европейската комисия провежда редица политики с оглед намаляване на отпадъците и ефективно използване на ресурсите. С оглед на това е неприемливо административен орган на държава членка на Европейски съюз да създава задължения, които са в противовес с установените в Съюза добри практики в сферата на околната среда.

В допълнение на това чл. 228 от ЗЕС предоставя на абоната срок от 7 дни да се запознае подробно с условията на услугата, за която е сключил договор и ако същите не го удовлетворяват едностранно да прекрати договора, без да дължи неустойки. С оглед на това абонатът има възможност в посочения срок да се запознае подробно със всички елементи на изборния от абоната тарифен план, тарифа и/или пакет, публикувани на интернет страницата на предприятието, без да е необходимо същите да бъдат публикувани като част от индивидуалния договор.

Включването на информацията относно цените, приложими към всички номера, за които важат специални ценови условия, не би могло да бъде изпълнено на практика. При така формулирания текст следва, че предприятията са задължени да публикуват всички цени на услуги с добавена стойност, което е невъзможно с оглед значителното количество на подобни услуги, а цената за тяхното предоставяне се определя от съответния доставчик, който в повечето случаи е предприятие различно от доставчика на електронни съобщения. Следва да се добави, че броя на предоставяните услуги с добавена стойност се променя ежедневно.

Приема се
частично

КРС приема частично становището на предприятието по отношение на услугите с добавена стойност. Аргументи в тази насока и съответната редакция на чл. 45 от Проекта се съдържат в мотивите на Комисията във връзка със позициите на „Мобилтел” ЕАД и „Българска телекомуникационна компания” ЕАД по § 9 от Проекта.

Комисията счита, че в останалата си част становището на предприятието е неоснователно по мотиви, изложени във връзка със позициите на „Мобилтел” ЕАД и „Българска телекомуникационна компания” ЕАД по § 9 от Проекта.

Относно мотивите, касаещи твърдението за нарушение на европейските политики в областта на опазване на околната среда, Комисията счита същите за неотнормими, доколкото касаят различни обществени отношения от регулираните с § 9 от Проекта.

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

<p>„Макс Телеком” ООД</p>	<p>Предложените допълнения, направени с включването на нови членове - от чл. 42 до чл. 50 вкл. (респективно §6-14), се отнасят до договорните отношения между предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, и крайните потребители. Към днешна дата, подобно на общите условия, съдържанието на индивидуалния договор е изчерпателно посочено в чл. 228, ал. 1 от ЗЕС. С включването на нови разпоредби в Общите изисквания, които се отнасят до уредена със закон материя, КРС отново прави опит да се намеси във вече уредени обществени отношения. По §9: Алинея 2 да се заличи, защото е извън компетентността на КРС.</p>	<p>Не се приема</p>	<p>Комисията счита, че становището на предприятието е неоснователно по мотиви, изложени във връзка със позициите на „Мобилтел” ЕАД и „Българска телекомуникационна компания” ЕАД по § 9 от Проекта.</p>
<p>„Нет 1” ЕООД</p>	<p>Предложените допълнения, направени с включването на нови членове - от чл. 42 до чл. 48 вкл., се отнасят до договорните отношения между предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, и крайните потребители. Към днешна дата, подобно на общите условия, съдържанието на индивидуалния договор е изчерпателно посочено в чл. 228, ал. 1 от ЗЕС. С включването на нови разпоредби в Общите изисквания, които се отнасят до уредена със закон материя, КРС отново прави опит да се намеси във вече уредени обществени отношения. Индивидуалните договори, сключвани между предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, и крайните потребители, уреждат отношения между равнопоставени страни и следователно КРС не може едностранно, с предложенията за допълнения в Общите изисквания, да се намесва в договорни отношения. Законодателят спазвайки принципа на равнопоставеност на страните по един договор, в най-обща степен е уредил съдържанието на индивидуалния договор в чл. 228, ал. 1 от ЗЕС, отчитайки факта, че договорите са предварително изготвени от предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги. Намесата в договорните отношения на трета страна, каквато безспорно е КРС, е в противоречие с принципа на равнопоставеност на страните по един договор.</p>	<p>Не се приема</p>	<p>Комисията счита, че становището на предприятието е неоснователно по мотиви, изложени във връзка със позициите на „Мобилтел” ЕАД и „Българска телекомуникационна компания” ЕАД по § 9 от Проекта.</p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

<p>БЛИЗУ</p>	<p>Във връзка с § 9 от Проекта, следва да се отбележи, че с него се създава нов чл. 45 с четири алинеи. Предвид това, считаме, че целият член противоречи на чл. 228, ал. 1, т. 5 от ЗЕС. Визираната норма на ЗЕС изрично посочва какво трябва да включва индивидуалния договор, а именно „...цени, ценови пакети или тарифи. .”, като нормата дава свобода на предприятията сами да преценят как и по какъв начин да уредят този въпрос в своя договор. Предвиденото с Проект задължение нарушава предвидената в чл. 228, ал. 1, т. 5 от ЗЕС свобода на предприятията да уредят дадения въпрос както сметнат за редно. Ето защо, чл. 45 изцяло противоречи на ЗЕС и не следва да бъде приет.</p>	<p>Не се приема</p>	<p>Комисията счита, че становището на предприятието е неоснователно по мотиви, изложени във връзка със позициите на „Мобилтел” ЕАД и „Българска телекомуникационна компания” ЕАД по § 9 от Проекта.</p>
<p>„Булсатком” АД</p>	<p>По § 9 от Документа, относно чл. 45, ал. (4), считаме че предложената редакция противоречи на разпоредбите на Конституцията и международните актове, по които Република България е страна, които гарантират свободната стопанска инициатива. Тарифите, тарифните планове и пакетите на предлаганите услуги зависят от много фактори, включително външни както за самите предприятия, така и за потребителите. Подобно икономическо изискване би поставило предприятията в неравностойно положение спрямо, както конкурентите си - вътрешни и външни, така и спрямо икономическите принципи за постигане на растеж;</p> <p>Не на последно място, изпълнението на подобен текст би въвел предприятията в нарушение на Закона за защита на конкуренцията, който не допуска продаването на стоки или услуги под тяхната себестойност и без реализирането на печалба. Интересът на потребителите е защитен с оглед на правото им да прекратят едностранно договора без да дължат обезщетения или неустойки, в случай на хипотезата, при която предприятието промени условията, при които е сключен първоначално договора. С оглед на горното, считаме че предложената разпоредба следва да отпадне, тъй като освен, че създава недопустим дисбаланс в стопанските отношения, а също и противоречи на действащото законодателство.</p> <p>БУЛСАТКОМ АД предлага в чл. 45, ал. (3) да се създаде нова точка 3, както следва: „Цените на услугите с добавена стойност се явяват задължения към трети страни и попадат извън обявените тарифи на предприятието”. Считаме, че предприятията не би следвало да определят цени на услуги с добавена</p>	<p>Приема се частично</p>	<p>КРС приема частично становището на предприятието по отношение на услугите с добавена стойност. Аргументи в тази насока и съответната редакция на чл. 45 от Проекта се съдържат в мотивите на Комисията във връзка със позициите на „Мобилтел” ЕАД и „Българска телекомуникационна компания” ЕАД по § 9 от Проекта.</p> <p>Комисията счита, че в останалата си част становището на предприятието е неоснователно по мотиви, изложени във връзка със позициите на „Мобилтел” ЕАД и „Българска телекомуникационна компания” ЕАД по § 9 от Проекта.</p>

	<p>стойност, каквото би могло да е тълкуването в точка 2 на горепосочения член и алинея. Като пример даваме, че няма как предприятието да влияе на цената на дарителски SMS;</p>		
<p>По § 10 от Проекта:</p>			
<p>"Мобилтел" ЕАД</p>	<p>По отношение на § 10 предлагаме да отпадне.</p> <p>Мотиви:</p> <p>Съгласно §18 от Преамбюла на Директива 2002/20/ЕО на Европейския Парламент и на Съвета от 7 март 2002 година относно оторизирането на електронните съобщителни мрежи и услуги, общото разрешение следва да включва единствено условия, които са специфични за отрасъла на електронните съобщения. Тя следва да не бъде обвързана с условия, които вече са приложими по силата на други нормативни актове на националното право, и които не се отнасят конкретно за отрасъла. Въпреки това, националните регулаторни органи могат да информират мрежовите предприятия и доставчиците на услуги за другите нормативни актове във връзка с тяхната дейност, например чрез препратки от своите интернет страници. В тази връзка следва да се посочи, че в чл. 143, т. 10 от Закона за защита на потребители (ЗЗП) неравноправна клауза в договор, сключен с потребител, е всяка уговорка в негова вреда, която не отговаря на изискването за добросъвестност и води до значително неравновесие между правата и задълженията на търговеца или доставчика и потребителя, като позволява на търговеца или доставчика да променя едностранно условията на договора въз основа на непредвидено в него основание. Съгласно текста на чл. 146, ал. 1 от ЗЗП неравноправните клаузи в договорите са нищожни, освен ако са уговорени индивидуално. В тази връзка считаме, че не е необходимо включването на въпросната разпоредба предвид наличието на правна уредба, правеща подобни уговорки нищожни. КРС е споделила посоченото от нас виждане в т. 3. от Позиция на Комисията за регулиране на съобщенията относно общи условия на предприятия, които съдържат клаузи, които не съответстват на разпоредбите на ЗЕС. Комисията е споделила виждането си, че „клауза от договора, с която предприятията запазват правото едностранно да изменят цените на предоставяните услуги, вече е била предмет на разглеждане и от Комисията за защита на потребителите (КЗП), която определя тази клауза като неравноправна по смисъла на Закона за защита на потребителите, което намира приложение в случаите, когато страни по договора са физически лица."</p> <p>На следващо място, текстът на чл. 146, ал.1 от ЗЗП е в настоящата си редакция преди приемане на измененията и допълненията в глава XIV от ЗЕС, с които видно от Мотивите към Проекта на Закон за изменение и допълнение на ЗЕС в изпълнение на ангажиментите на Република България като държава - членка на Европейския съюз (ЕС) са въведени в националното законодателство разпоредбите на ревизираната Регулаторна рамка 2009 в областта на електронните съобщения. Тя обхваща:</p> <p>4.3.5. Директива 2009/140/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2009 г. за изменение на Директива</p>	<p>Не се приема</p>	<p>КРС счита, че общите изисквания по чл. 73 от ЗЕС представляват нормативен акт, т. е. акт, който се отнася до неопределен и неограничен брой адресати и има многократно правно действие. КРС притежава правомощия да приема такива актове по силата на чл. 30, т. 8, във връзка с чл. 73, ал. 1 от ЗЕС, във връзка с чл. 76, ал. 1 от Административнопроцесуалния кодекс. С оглед горното, и предвид правомощието по чл. 73, ал. 3, т. 13 от ЗЕС, КРС притежава правомощия да приема в общите изисквания разпоредби, регламентиращи правото на абоната да прекрати индивидуалния договор при едностранното му изменение по инициатива на предприятието. Съгласно чл. 20, ал. 4 от Директивата за универсалната услуга, абонатите имат право да прекратят договорите едностранно, без санкции, при получаване на предизвестие за предложени изменения в договорните условия. Абонатите получават подходящо предизвестие със срок не по-кратък от един месец преди извършването на промените и същевременно да бъдат информирани за правото си да прекратят договора без санкции, ако не приемат новите условия. Видно от цитирания член, същият признава правото на абоната да прекрати договорните си отношения с предприятието във всички случаи когато е налице изменение на договорните условия (клаузите на общите условия и клаузите на индивидуалния договор), а не само при изменение на клаузите на общите условия. В тази връзка, и предвид нормата на чл. 73, ал. 3, т. 13 от ЗЕС, общите изисквания задължително следва да съдържат разпоредби, които да гарантират правото на всеки абонат да прекрати индивидуалния договор без санкции при изменение на договорните условия по инициатива на предприятието. Още повече, че съгласно раздел А, т. 8 от Приложението към Директивата за разрешението, общото разрешение следва да съдържа правила за защита на потребителите, специфични за сектора на електронните съобщения, включително условия в съответствие с Директивата за универсалната услуга. Общото разрешение, съгласно чл. 2 от Директива 2002/20/ЕО относно разрешението на</p>

	<p>20G2/21/ЕО относно общата регулаторна рамка за електронните съобщителни мрежи и услуги (Рамкова директива), Директива 2002/19/ЕО относно достъпа до електронни съобщителни мрежи и тяхната инфраструктура и взаимосвързаността между тях (Директива за достъпа) и Директива 2002/20/ЕО относно разрешението на електронните съобщителни мрежи и услуги (Директива за разрешението);</p> <p>4.3.6. Директива 2009/136/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2009 г. за изменение на Директива 2002/22/ЕО относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги (Директива за универсалната услуга), Директива 2002/58/ЕО относно обработката на лични данни и защита на правото на неприкосновеност на личния живот в сектора на електронните комуникации и Регламент (ЕО) № 2006/2004 за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите.</p> <p>4.3.7. Както е посочено в Мотивите към Проекта на Закон за изменение и допълнение на ЗЕС, предложените със законопроекта изменения и допълнения имат за цел да отразят:</p> <p>4.3.8. завишените изисквания за независимостта на секторния регулатор;</p> <p>4.3.9. подходите за консолидиране на единния европейски пазар;</p> <p>4.3.10. принципите за неутралност по отношение на технологиите и услугите при управлението на радиочестотния спектър;</p> <p>4.3.11. тенденцията за преобладаващо използване на уведомителен режим при спазване на общи изисквания за навлизане на пазара;</p> <p>4.3.12. новия инструмент за ex-ante регулиране на достъпа при вертикално интегрирани предприятия - функционално разделяне за обособяване на продуктите и услугите за достъп;</p> <p>4.3.13. взаимодействието на Комисията за регулиране на съобщенията с Органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения;</p>	<p>електронните съобщителни мрежи и услуги, означава правна рамка, установена от съответната държава членка, която осигурява права за предоставяне на електронни съобщителни мрежи или услуги и определени специфични за отрасъла задължения, които могат да се прилагат за всички или за някои видове електронни съобщителни мрежи и услуги в съответствие с директивата. В този смисъл, общите изисквания са част от общото разрешение, и същите могат да съдържат правила в съответствие с Директивата за универсалната услуга.</p> <p>На следващо място, КРС не намира правна и житейска логика субекти на правото по чл. 20, ал. 4 от Директивата за универсалната услуга да бъдат само и единствено абонатите, ползващи електронни съобщителни услуги при общи условия (аргумент от чл. 230, ал. 3 от ЗЕС). При спазване на принципа за равнопоставеност, залегнал в чл. 5 от ЗЕС, КРС следва да осигури равни възможности за упражняване на правото по чл. 20, ал. 4 от Директивата за универсалната услуга както на абонатите, сключили договор по чл. 228 от ЗЕС, така и на абонатите, сключили договор по чл. 229 от ЗЕС. И двете групи лица попадат под легалната дефиниция на § 1, т. 1 от ДР към ЗЕС, и ползват услугите при условията на договор, съдържащ идентични реквизити (аргумент от чл. 229, ал. 1, във връзка с чл. 228, във връзка с чл. 227, ал. 1 и 2 от ЗЕС). КРС намира, че твърдението на „Мобилтел“ ЕАД, че предприятието не разполага с възможност за промяна на индивидуален договор, не отговаря на обективната действителност. В тази връзка, Комисията е извършила редица проверки, които са установили, че предлаганите от предприятието договори съдържат такава клауза. Последната е част от раздел „Условия на тарифните планове“ на договора и гласи следното:</p> <p><i>„Мобилтел има право да променя месечната абонаментна такса посочена в т. 3 веднъж годишно (но не по-рано от 3 месеца от датата на влизане в сила на договора), като я индексира с размера на обявения от Националния статистически институт (НСИ) средногодишен индекс на потребителските цени за предходната година (Средногодишни ИПЦ, предходната година = 100), в случай, че същият е равен или по-голям от 1 %. Индексиранията месечна такса е основа за извършване на индексация през следваща година. Информация за индексиранията такса се включва в първата месечна фактура на</i></p>
--	---	---

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

	<p>4.3.14. повишените изисквания за защита на правата на крайните потребители, включително на потребителите с увреждания;</p> <p>4.3.15. повишените изисквания за сигурност на мрежите и услугите, и</p> <p>4.3.16. другите нови елементи на ревизираната регулаторна рамка.</p> <p>С оглед изложеното, както и предвид разпоредбата на т. 8 от Приложение А към Директивата за разрешението, съгласно която в общото разрешение могат да се включват условия относно правила за защита на потребителите, специфични за сектора на електронните съобщения, включително условия в съответствие с Директива 2002/22/ЕО (Директива за универсалната услуга) и условия за достъпност за ползватели с увреждания в съответствие с член 7 от посочената директива, специфичните за сектора на електронните съобщения условия са имплементирани в българското законодателство, не в Общите изисквания, а в самия ЗЕС. Поради това и чл. 73, т. 13 от ЗЕС не предвижда в подзаконовия акт да се уреждат условията в съответствие с Директивата за универсалната услуга, част от които е и предложеното в § 10. Следва да се отбележи, че самият ЗЕС в действителност съдържа конкретна уредба на случаите на изменение на ОУ, т.е. законодателната воля е ясна и недвусмислена.</p> <p>Допълнително, по отношение предложеното изменение в § 10, следва да се отбележи, че по българското право едностранната промяна на индивидуалния договор, без реда и условията за това да са изрично заложи в него, е правно невъзможна. Едностранна промяна е принципно възможна само чрез изменение на общите условия на оператора, но за този вид промени европейският и българският законодатели вече са предвидили достатъчни по характер и интензитет механизми за защита на потребителите. С оглед на това, считаме, че направеното предложение е неоснователно и следва да отпадне от проекта. От гореизложеното следва недвусмислено, че Мобилтел не разполага с възможност за промяна на индивидуален договор. В тази връзка, считаме, че текстът на чл. 20, ал. 2 от Директива 2002/22/ЕО на Европейския Парламент и на Съвета от 7 март 2002 година относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги е правилно транспониран в ЗЕС чрез разпоредбата на</p>	<p><i>Абоната след извършване на индексирването.”</i></p> <p>От гореизложеното става ясно, че предприятието има право да изменя едностранно индивидуалния договор, което попада в хипотезата на § 10 от Проекта.</p>
--	---	--

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

	<p>чл. 230 и не следва да намери място в настоящия нормативен акт.</p>		
<p>"Българска Телекомуникационна компания" АД</p>	<p>Не сме съгласни с въвеждането на такова задължение за предприятията, тъй като по своето естество то допълва, а не пояснява закона и доколкото законодателят не е разписал в ЗЕС такава възможност, предложението се явява и незаконосъобразно:</p> <p><i>„Чл. 46. (1) При изменение на индивидуалния договор по инициатива на предприятието, не по-късно от 30 дни преди влизане в сила на изменението предприятието уведомява абоната по реда на чл. 47 и чл. 48.</i></p> <p><i>(2) В случаите по ал. 1, всеки абонат има право да прекрати индивидуалния договор без санкции в срок до един месец от влизането в сила на измененията.“</i></p> <p>Мотиви: Не е налице за КРС такова правомощие по ЗЕС. Доколкото в закона изрично се посочва, че абонатите могат да прекратят договора си, ако не са съгласни с изменението на Общите условия, то по аргумент на противното такова условие не може да се въвежда за индивидуалния договор. Това е и единствения възможен извод, тъй като индивидуалния договор между две страни следва да се изменя само след изрично съгласие на последните.</p> <p>От друга страна, за да се създаде по-ясна картина за фактическата обстановка считаме че следва да се доразвият и мотивите, изложени в т. 5 от становището по-горе. Въвеждането на предложеното от КРС правило е не само незаконосъобразно, но и нецелесъобразно. За КРС е служебно известна ситуацията с постоянно намаляващите цени на едро за взаимно свързване и с очакваните стъпки за намаляване на цените за роуминг в Европейския съюз. Чрез въвеждане на такова общо правило КРС автоматично изключва възможността предприятията да приложат автоматично новите ценови условия на</p>	<p align="center">Не се приема</p>	<p>По мотиви, изложени от КРС във връзка със становището на „Мобилтел“ ЕАД по § 10 от Проекта.</p> <p>В допълнение, КРС счита за необходимо да отбележи, че § 10 от Проекта не препятства възможността на абоната да ползва услугите при по-изгодни цени, а му дава възможност при условията на информиран избор да продължи ползването на услугите (ако новите цени са по-изгодни) или да се откаже от договора (ако установи, че друго предприятие предлага по-ниски цени). В този смисъл, предложеният проект на разпоредба е в съответствие с целите по чл. 4 и чл. 31, т. 4 от ЗЕС, поради което се явява законосъобразен.</p> <p>В допълнение, КРС счита, че по аргумент от чл. 20, ал. 4 от Директивата за универсалната услуга, ирелевантно за правото на отказ е обстоятелството дали промените в договорните условия, инициирани от предприятието, са съществени или несъществени. И в двата случая абонатът може да упражни правото си на отказ от договора. Извод, който се налага и с оглед принципа на равнопоставеност по чл. 225 от ЗЕС.</p>

	<p>дребно с оглед провежданата си политика. Създаването на предпоставки за едностранно прекратяване на индивидуалния договор без санкции или неустойки за абоната в такива случаи предполага, че на последния няма да се предостави възможност да се възползва от намалението на някои цени на дребно или ползването на нови технологии или технически възможности. Този извод се предполага от предполагаемата позиция на предприятията да не изменят едностранно условия по договорите, за да не създават формална възможност за прекратяване на договора от потребителите поради друга субективна причина. Към настоящия момент намаляване на цени на дребно или ползването на нови технологии или предоставяне на допълнителни технически възможности се прави от предприятията по отношение на настоящите клиенти едностранно без дори да се налага изменение на сключения индивидуален договор, чрез уведомяване от страницата в Интернет, реклама или по друг подходящ начин. С предложените нови правила тези положителни за абонатите възможности ще бъдат практически неприложими, което ще доведе до пряко засягане на потребителския интерес.</p> <p>С оглед всичко изложено считаме, че въвеждането на такова правило, без да е изрично разписано в ЗЕС като възможност, е незаконосъобразно с споменатия по-горе задължителен принцип в публичното право - „разрешено е само онова, което е изрично предвидено в закона“. По посочените по-горе мотиви, последното се явява и нецелесъобразно, поради което следва да отпадне.</p>		
<p>СЕК</p>	<p>Общите изисквания представляват нормативен административен акт и като такъв към тях са приложими изискванията на Закона за нормативните актове (ЗНА) и Указ № 883 за прилагане на ЗНА, касаещи структурата и съдържанието им. Съгласно чл. 44, ал. 1, предложение второ, от Указ № 883 за прилагане на ЗНА подзаконовите нормативни актове могат да възпроизвеждат разпоредбите на закона, по прилагане на който са издадени, по изключение. В отклонение от това правило предлаганият текст на нов чл. 46 от Общите изисквания до голяма степен преповтаря правилата на чл. 230, ал. 2 и ал. 3 от ЗЕС. Единственото уточнение, което текстът прави е да препрати към предлаганите нови чл. 47 и чл. 48 от Общите изисквания. По отношение на чл. 47 обаче, по изложените в т. 5 по-долу аргументи, считаме, че следва да отпадне от Проекта, а по отношение на чл. 48 - че следва да бъде изменен. Предвид на това</p>	<p>Не се приема</p>	<p>По мотиви, изложени от КРС във връзка със становищата на „Мобилтел“ ЕАД и „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД по § 10 от Проекта.</p> <p>В допълнение, КРС счита, че чл. 46 от Проекта не урежда идентични отношения с тези, регламентирани в чл. 230 от ЗЕС. Последният регламентира правото на абоната да прекрати едностранно индивидуалния договор при изменение на общите условия по инициатива на предприятието.</p> <p>На основание чл. 73, ал. 3, т. 13 и чл. 4 от ЗЕС, в член 46 от Проекта е регламентирано правото на абоната да прекрати индивидуалния договор при едностранното му изменение по инициатива на предприятието. По този начин се създава правна възможност за абонатите да упражнят правото си на отказ и в случаите на изменение на договорите по чл. 228 и чл. 229 от ЗЕС.</p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

	предлагаме § 10 да отпадне.		
„Макс телеком” ООД	<p>По §10: Да се заличи, защото от правна гледна точка, не е възможно предприятието да измени едностранно индивидуален договор с потребител, освен ако това е изрично договорено между страните. Като алтернатива може да се включи забрана за включване на такива разпоредби в общите условия или индивидуалните договори.</p>	Не се приема	По мотиви, изложени от КРС във връзка със становищата на „Мобилтел” ЕАД и „Българска телекомуникационна компания” ЕАД по § 10 от Проекта.
„Булсатком” АД	<p>По §10 от Проекта, предлагаме в чл. 46 ал. (2) да се направи следното уточнение, а именно: „без санкции за едностранно предсрочно прекратяване”. Подобна редакция би създала баланс в отношенията, тъй като между предприятията и потребителите има насрещни права и задължения, а в редица случаи неизправна страна е и самият потребител. Считаме, че не следва да се създава възможност и по отношение на самите потребители да избягват отговорността си за неизпълнение на техни задължения за заплащане на цената на услугата в срок, както и за заплащане на предоставеното им оборудване. В тази връзка всяка промяна на цените, както нагоре, така и надолу би дала възможност на абонатите (крайните потребители) да се възползват от придобиването на оборудването, предоставено за ползване, и неразплащането на текущи задължения към операторите. Това би създало сериозни загуби на всяко предприятие и би нарушило конкурентоспособността, като практически би замразило нивата на развитие на пазара. Бихме желали да подчертаем, че дори към момента срещаме трудности относно събираемостта на спътниковите цифрови декодери от крайните потребители и обвързаната с тях задължениост. Предвид данните от годишния доклад на КРС изразяваме силна резервираност към така изложения проблем. С цел компенсиране и намаляване на този вид загуби, предприятията биха били принудени да включват цената на оборудването в началните предоставяни пакети, което би повишило цените за крайните потребители.</p>	Не се приема	<p>По мотиви, изложени от КРС във връзка със становищата на „Мобилтел” ЕАД и „Българска телекомуникационна компания” ЕАД по § 10 от Проекта.</p> <p>Относно компенсирането на направените разходи за предоствени крайни устройства, КРС счита, че българското право е предоставило достатъчно правни средства за обезпечаване на подобни престации от страна на предприятията, поради което и не е необходимо създаване на допълнителна уредба в Общите изисквания.</p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

<p>„Нет 1” ЕООД</p>	<p>Предложените допълнения, направени с включването на нови членове - от чл. 42 до чл. 48 вкл., се отнасят до договорните отношения между предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, и крайните потребители. Към днешна дата, подобно на общите условия, съдържанието на индивидуалния договор е изчерпателно посочено в чл. 228. ал. 1 от ЗЕС. С включването на нови разпоредби в Общите изисквания, които се отнасят до уредена със закон материя. КРС отново прави опит да се намеси във вече уредени обществени отношения. Индивидуалните договори, сключвани между предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, и крайните потребители, уреждат отношения между равнопоставени страни и следователно КРС не може едностранно, с предложенията за допълнения в Общите изисквания, да се намесва в договорни отношения. Законодателят спазвайки принципа на равнопоставеност на страните по един договор, в най-обща степен е уредил съдържанието на индивидуалния договор в чл. 228. ал. 1 от ЗЕС, отчитайки факта, че договорите са предварително изготвени от предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги. Намесата в договорните отношения на трета страна, каквато безспорно е КРС, е в противоречие с принципа на равнопоставеност на страните по един договор.</p>	<p>Не се приема</p>	<p>По мотиви, изложени от КРС във връзка със становищата на „Мобилтел” ЕАД и „Българска телекомуникационна компания” ЕАД по § 10 от Проекта.</p>
<p>БЛИЗУ</p>	<p>Във връзка с § 10 от Проекта, следва да се отбележи, че с него се създава нов чл. 46 с две алинеи. Във визирания член се предвижда задължение, което не се предвижда от ЗЕС. В мотивите, с които се въвежда този нов член, се посочва, че промяната е продиктувана от задължението на Република България по чл. 288 (3) от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС), като ОИ следва да съдържат разпоредби, които да доразвият чл. 230, ал. 2 от ЗЕС и чрез които да бъде постигнат в цялост резултата, преследван с чл.20, ал. 4 от Директива 2002/22/ЕО от 7 март 2002 г. относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги (Директива за универсалната услуга) - а именно - гарантиране на правото на всеки абонат да прекрати ИД без санкции при изменение на договорните условия по инициатива на предприятието (условията на ИД и/или клаузите на общите условия). В тази връзка, считаме, че така предложения текст на чл. 46 от ОИ противоречи на закона. В подкрепа на това, следва да се отбележи, че нормата на чл. 7а от Закона за нормативните актове (ЗНА), посочва, че нормативен акт се издава и в случаите, когато трябва да се приемат мерки на национално ниво, необходими</p>	<p>Не се приема</p>	<p>По мотиви, изложени от КРС във връзка със становищата на „Мобилтел” ЕАД и „Българска телекомуникационна компания” ЕАД по § 10 от Проекта.</p>

за изпълнение и прилагане на актове на Европейския съюз (ЕС) или на международни договори, сключени от Европейските общности. Съгласно чл. 288 (3) от ДФЕС, директивата е акт на ЕС. В тази връзка, може да се заключи, че приемането на мерки на национално ниво, необходими за изпълнение и прилагане на актове на ЕС - директиви, се осъществява с приемане на нормативен акт. В тази връзка, в чл. 3, ал. 1 от ЗНА се посочва, че законът урежда първично или въз основа на Конституцията обществени отношения, които се поддават на трайна уредба, според предмета или субектите в един или няколко института на правото или техни подразделения. В тази връзка когато се предприемат мерки на национално ниво, необходими за изпълнение и прилагане на актове на ЕС, какъвто се явява Директива 2002/22/ЕО от 7 март 2002 г. относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги, изменена и допълнена с Директива 2009/136/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2009 г., тогава тези мерки първоначално следва да бъдат приети със закон, тъй като законът урежда първично материята, а не да се заобикалят разпоредбите на ЗНА чрез издаване на подзаконов нормативен акт, който първично да урежда дадена материя. Ето защо, считаме, че въвеждането на чл. 46 от ОИ противоречи на ЗНА, както и на чл. 230, ал. 2 от ЗЕС.

Отделно от това, следва да се посочи, че с промяна на ОИ, които се явяват подзаконов нормативен акт, не може да се доразвие разпоредбата на чл. 230, ал. 2 от ЗЕС и не могат чрез ОИ да се приемат мерки на национално ниво, необходими за изпълнение и прилагане на актове на ЕС. Такова доразвиване е възможно да се осъществи: 1) от органа, който е приел ЗЕС - в случая Народно събрание (съгласно чл. 2, ал. 1 от ЗНА, във връзка с чл. 84, т. 1 от Конституцията на Република България) или 2) ако в ЗЕС е посочено, че приемането на други мерки на национално ниво, необходими за изпълнение и прилагане на актове на ЕС, може да се осъществи чрез ОИ. Видно обаче от текста на чл. 73, както и от съдържанието на ЗЕС, като цяло, законодателят не е предвидил такава възможност. Ето защо, отново посочваме, че § 10 от Проекта, а именно чл. 46 от ОИ противоречи на ЗНА, както и на чл. 230, ал. 2 от ЗЕС и не следва да се приема.

<p>„Мобилтел ЕАД</p>	<p>По отношение на §11 предлагаме да отпадне.</p> <p>Мотиви:</p> <p>Съгласно чл. 230, ал. 4 Комисията може да определи начина и формата на предизвестие при изменение на общите условия. Липсва законово оправомощаване за определяне на начин за уведомяване при изменение на индивидуален договор. Ето защо считаме, че посоченото правомощие е незаконосъобразно да се реализира с приемането на подзаконов нормативен акт (вж. съответните мотиви по т.1 от становището).</p> <p>В случай че не приемете горните мотиви предлагаме следната редакция на текста:</p> <p><i>„Чл. 47. (1) В случаите по чл. 230, ал. 2 от Закона за електронните съобщения предприятията уведомяват абоната чрез:</i></p> <p><i>1. публикуване на съобщение на страницата си в Интернет, което се визуализира при първоначалното зареждане на страницата;</i></p> <p><i>2. независимо от уведомяването по т. 1, предприятията могат да уведомят абоната и чрез електронно писмо (email), изпратено до посочен от абоната адрес на електронна поща.</i></p> <p><i>(2) В случаите по ал. 1, касаещи изменение на общи условия за ползване на мобилна телефонна услуга, предприятията могат да уведомяват абоната и чрез кратко текстово съобщение (SMS).</i></p> <p><i>(3) Във всички случаи, предприятията оформят предизвестие по ал. 1 като отделен и самостоятелен документ (писмо, електронно писмо или кратко текстово съобщение).</i></p> <p><i>(4) Когато измененията не засягат услуги, ползвани от абоната, предприятието не го уведомява лично.“</i></p> <p>Мотиви:</p> <p>На първо място, от текста следва да отпадне процедурата по уведомяване, във връзка с едностранно изменение на индивидуалния договор, предвид факта, че същото е нищожно по българското законодателство.</p> <p>Предложенията целят облекчаване на уведомителната процедура, тъй като уведомяването на потребителите с кореспондентски пратки е както финансово, така и времево утежняващо, а много случаи поради промяна</p>	<p>Комисията счита, че становището на предприятието е неоснователно по аргументите, изложени във връзка с позицията на „Мобилтел” ЕАД по § 10 от Проекта.</p> <p>Само за пълнота следва да се посочи, че съгласно чл. 230, ал. 2 от ЗЕС, при изменение на общите условия, не по-късно от 30 дни преди влизането им в сила предприятието уведомява абоната за измененията по подходящ начин. На основание чл. 230, ал. 4 от ЗЕС, комисията може да определи начина и формата на предизвестие по ал. 2.</p> <p>С оглед горното, и предвид задължението на КРС да спазва принципа за равнопоставеност при прилагане на ЗЕС и актовете издадени въз основа на него, в общите изисквания следва да бъде включени разпоредби, които да гарантира правото на всеки абонат да бъде уведомен своевременно за настъпили изменения в договорните му отношения с предприятието. Това ще гарантира възможността за информиран избор на абоната, при условията на пълна прозрачност относно правата и задълженията му съгласно сключения договор.</p> <p>Във връзка с твърденията, че информацията по чл. 48 от Проекта не може да бъде поместена в едно кратко текстово съобщение, предвид ограничения брой символи, КРС следва да отбележи, че не е ограничила броя съобщения, които следва да бъдат изпратени до абоната. Същите зависят от обема информация, която предприятията следва да изпратят на абоната, с оглед изпълнение на задълженията по цитираната разпоредба.</p> <p>Единствено в чл. 47, ал. 3 от Проекта, КРС е задължила предприятията да оформят предизвестие като отделен и самостоятелен документ, което означава, че същото не следва да е обективизирано в друг документ (пр. детайлизирана сметка, рекламна брошура, рекламен SMS и др.), съдържащ информация, неотнoсима към правото на прекратяване на договора. Във връзка с това, КРС счита, че предизвестие следва да бъде оформено като отделен и самостоятелен документ в съответствие с чл. 47, ал. 3 от Проекта.</p> <p>КРС счита, че предложените с чл. 47, ал. 1 и ал. 2 от Проекта варианти за уведомяване са разнообразни и дават възможност на предприятията да изберат най-подходящия за тях. Ако предприятието не желае да уведоми абоната чрез кореспондентска пратка, може да използва варианта по чл. 47, ал. 1, т. 2 от Проекта - чрез електронно</p>
----------------------	--	--

Не се приема

<p>на настоящия адрес на потребителите - невъзможно. Предложението за включване на нова ал. 4 е в съответствие с разпоредбата на чл. 230, ал. 3 от ЗЕС.</p> <p>По отношение на § 12 предлагаме същият да отпадне.</p> <p>Мотиви: Виж т. 7 от становището. Същевременно, следва да се има предвид, че тази информация и към момента е включена в Общите условия на предприятията по силата на чл. 227 от ЗЕС и за потребителите е налице яснота за тези изисквания. В случай че не приемете горните мотиви предлагаме следната редакция на текста:</p> <p><i>„Чл. 48. (1) Предизвестието по чл. 47, ал. 1 съдържа информация за:</i></p> <p><i>1.извършените от предприятията изменения на общите условия;</i></p> <p><i>2.точната дата (ден, месец и година), на която влизат в сила измененията по т. 1</i></p> <p><i>3.правото на абоната да прекрати индивидуалния договор без санкции в срок до един месец от влизането в сила на измененията по т. 1, когато е приложимо;</i></p> <p><i>4.реда, по който абонатът може да уведоми предприятието, че желае да прекрати индивидуалния договор в срока по т. 3.</i></p> <p><i>(2) Предизвестието по чл. 47, ал. 2 съдържа информацията по ал.1, т.2, както и посочване на точното място на интернет страницата на предприятието, където е публикувана подробна информация за изменението.</i></p> <p><i>(3) Когато изменението на общите условия не е по инициатива на предприятието предизвестието по чл. 47 съдържа информацията по ал.2.”</i></p>	<p>писто (email), изпратено до посочен от абоната адрес на електронна поща.</p> <p>Относно предложението на „Мобилтел” ЕАД информацията по чл. 48 от Проекта да бъде преимуществено публикувана на интернет страницата на предприятието, КРС счита, че подобен подход няма да осигури своевременен и лесен достъп на абоната до съответната информация. Това е така, тъй като голяма част от абонатите не ползват услугата достъп до интернет, поради което няма как да бъдат уведомени относно извършените промени и правото им да прекратят договора. В подкрепа на този извод са публикуваните от Националния статистически институт резултати от изследването за използване на информационно-комуникационни технологии от домакинствата и лицата през 2012 г.⁶</p>
--	---

⁶ http://www.nsi.bg/EPDOCS/ICT_hh2012_0YGQC11.pdf

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

	<p>Мотиви:</p> <p>Предложените изменения целят оптимизиране на текстовете с оглед факта, че посочената, в предложената от КРС редакция, информация не може да бъде поместена в едно кратко текстово съобщение, предвид ограниченият брой символи на текстовото съобщение. Предоставянето на горната информация чрез SMS при значителни по обем промени в ОУ би било практически невъзможно. Същевременно, следва да се има предвид, че тази информация и към момента е включена в Общите условия на предприятията по силата на чл. 227 от ЗЕС и за потребителите е налице яснота за тези изисквания.</p> <p>Предложените нови ал. 2 и 3 на чл. 48 са с оглед прецизност и в съответствие с разпоредбата на чл. 230, ал. 3 от ЗЕС.</p>		
<p>„Българска телекомуникационна компания“ ЕАД</p>	<p>Не сме съгласни с предложения начин за уведомяване на крайните потребители, поради необоснованост и нецелесъобразност на последните. По § 11 и § 12 ще изложим единствено съображенията си по отношение на правилата за Общите условия, тъй като ЗЕС предвижда правомощие за КРС само за предизвестяване и евентуално форма за предизвестяване по отношение на Общите условия. Що се отнася до определяне на начина и формата за предизвестяване при индивидуалните договори, то (а) за КРС не е налице подобно правомощие и (б) изменението на индивидуалните договори (които по ЗЕС са писмени) следва само със съгласието на двете страни.</p> <p><i>„Чл. 47. (1) В случаите по чл. 46, ал. 1, както и в случаите по чл. 230, ал. 2 от Закона за електронните съобщения предприятията уведомяват абоната чрез:</i></p> <p><i>1. писмо, изпратено до адреса на абоната като кореспондентска пратка; или</i></p> <p><i>2. електронно писмо (email), изпратено до посочен от абоната адрес на електронна поща. Уведомяване по реда на настоящата точка е допустимо, само когато абонатът е изразил писмено изричното си съгласие да получава на посочен от него адрес на електронна поща предизвестия по настоящия член.</i></p> <p><i>(2) В случаите по ал. 1, касаещи изменение на общи условия и/или индивидуален договор за ползване на мобилна телефонна услуга, предприятията уведомяват абоната чрез кратко текстово съобщение (SMS).</i></p> <p><i>(3) Във всички случаи, предприятията оформят предизвестията по ал. 1 като отделен и самостоятелен документ (писмо, електронно писмо или кратко текстово съобщение).“</i></p> <p><i>§12. Създава се нов чл. 48:</i></p>	<p align="center">Не се приема</p>	<p>Комисията счита, че становището на предприятието е неоснователно по аргументи, изложени във връзка с позицията на „Мобилтел“ ЕАД по § 10, § 11 и § 12 от Проекта.</p> <p>Относно целесъобразността на § 11 и § 12 от Проекта, КРС счита, че цитираните разпоредби съответстват на принципите по чл. 5 и чл. 225 от ЗЕС, както и на целите по чл. 4 и чл. 31, т. 4 от ЗЕС. С така предложените разпоредби, Комисията цели да гарантира прозрачност на условията, при които абонатите ползват електронните съобщителни услуги, а оттам и възможността им да направят информиран избор – да продължат да ползват услугите или да мигрират при друг доставчик, съобразно финансовите си възможности и нужди. Нещо повече, с цитираните разпоредби се гарантира и постигането на целите на Директивата за универсалната услуга - правото на абонатите да прекратяват своите договори без неустойки при промени в договорните условия, които са наложени от доставчиците на електронни съобщителни мрежи и/или услуги.</p> <p>Относно жалбите, постъпили в КРС:</p> <p>Материалните предпоставки за приемане на чл. 47 и чл. 48 от Проекта бяха изрично посочени от КРС във връзка със становището на „Мобилтел“ ЕАД. В този смисъл, броят на постъпилите в КРС жалби по никакъв начин не обуславя законосъобразността на § 11 и § 12 от Проекта. Дори и една жалба да е постъпила в КРС, съдържаща оплаквания за едностранно изменен договор от страна на предприятието, това е индикация за проблем</p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

<p>„Чл. 48. Предизвестие по чл. 47 съдържа информация за:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. извършените от предприятията изменения на общите условия и/или индивидуалния договор; 2. точната дата (ден, месец и година), на която влизат в сила измененията по т. 1; 3. правото на абоната да прекрати индивидуалния договор без санкции в срок до един месец от влизането в сила на измененията по т. 1; 4. реда, по който абонатът може да уведоми предприятието, че желае да прекрати индивидуалния договор в срока по т. 3.“ <p>Мотиви: Считаме че предложеният от КРС начин за уведомяване не отчита необходимостта от гъвкавост на предприятията и наблюдаваната към момента активност на потребителските организации, които качествено защитават абонатите на електронни съобщителни услуги.</p> <p>Отделно, считаме че въпреки правомощието по ЗЕС на КРС да определи конкретна форма на предизвестие не са налице фактически предпоставки за упражняване на такъв избор. Съгласно разпоредбата на чл. 230, ал. 4 от ЗЕС КРС може да определи начина и формата на предизвестие, т.е. това е право на КРС, но не и задължение. Доколкото говорим за права, считаме за необходимо да обърнем внимание, че правата се упражняват винаги при упражняване на оперативна самостоятелност и мотивиране на целесъобразността на едно такова административно действие.</p> <p>Не са налице основания по целесъобразност, които да обосновават налагане на изрично писмено уведомяване при изменение на Общите условия. За да бъде налице необходимост от определяне на допълнителна форма за уведомяване, то тази необходимост следва да бъде провокирана от възникването на конкретен проблем. На мнение сме, че към настоящия момент не са налице проблеми, които следва да се решават чрез определяне на някаква класифицирана форма за уведомяване. Този наш извод е продиктуван от факта, че нямаме сведения за нито една жалба с искане за писмено уведомяване или въобще жалба, която да засяга въпроси, свързани с писмено уведомяване на абонатите при изменение на Общите условия. От този факт може да се обоснове и единствения извод, че не са налице проблеми при уведомяване на абонатите само чрез страниците на предприятията в Интернет.</p> <p>Разпоредбата на чл. 230, ал. 4 от ЗЕС в настоящия си вид е действаща от декември 2011 г. и за да мотивира КРС предложения в Проекта подход в края на 2013 г. следва да е налице реален и съществен проблем във връзка с осведомяването и уведомяването на абонатите или да е настъпило съществено изменение в обществените отношения, което да налага извършване на промяната. Считаме, че подобна</p>	<p>в сектор, който би могъл да засегне милиони потребители на електронни съобщителни услуги.</p> <p>Цитираните разпоредби целят да гарантират законните права на всички потребители на електронни съобщителни услуги. Още повече, че ролята на националният регулатор е чрез превантивни действия да осигурява високо ниво на защита на потребителите в отношенията им с доставчиците.</p>
--	--

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

	<p>уредба не само представлява изключително консервативно схващане, но демонстрира и съществено изоставане от обществените тенденции в подчертано технологичния сектор на електронните съобщения.</p> <p>Доколкото потребителите на електронни съобщителни услуги са около 16 328 509 (Годишен доклад на КРС за 2012 г.), считаме че за да предприеме такава стъпка, то при КРС следва да са постъпили значителен брой жалби именно с искания за писмено уведомяване или с оплаквания, породени от уведомяването чрез страниците в Интернет.</p> <p>Видно от посоченият по-горе Годишен доклад на КРС, Раздел IV, т. 11. „Анализ на постъпилите в КРС жалби на потребители на електронни съобщителни услуги“, КРС подробно е разписала подадените през 2012 г. жалби от потребители. Анализ на разделянето на посочените жалби по причини сочи, че най-малко количество жалби, които могат да се класифицират под общ знаменател са подадени по отношение на <i>„неправилно функциониращи крайни устройства“</i> - 9 жалби. Доколкото в Годишния доклад на КРС за 2012 г. не са посочени подадени жалби по отношение на възприетото от предприятията към настоящия момент уведомяване или тези жалби не могат да бъдат групирани в група по-голяма от 9 жалби, считаме че пред КРС не съществува толкова сериозен проблем, който единствено може да бъде решен чрез въвеждане на писмено уведомяване на абонатите.</p> <p>Поради изложеният анализ в Годишния доклад на КРС за 2012 г. и с оглед подадените жалби в БТК и извършваните от КРС проверки до настоящия момент (октомври 2013 г.), считаме че не е налице проблем с жалбите срещу възприетия от предприятията начин за уведомяване при едностранно изменение на Общите условия и в тази връзка предложението в Проекта се явява нецелесъобразно.</p> <p>Не на последно място ще отбележим, че уведомяването за изменения в Общите условия чрез страницата в Интернет е обичайна практика за всички сектори, в които се сключва договор при Общи условия. Този принцип е приложим дори и в банковия сектор, като в определения срок от датата на промяна на Общите условия или лихвения процент, договърът може да бъде прекратен.</p>		
<p>СЕК</p>	<p>Считаме предвидените в § 11 и § 12 от проекта правила за уведомяване на потребителите за предстоящо влизане в сила на промени в общите условия на предприятията за несъразмерно и неоправдано тежки, особено по отношение на предприятията, предоставящи фиксирани обществени електронни съобщителни услуги. Съгласно чл. 226, ал. 1 от ЗЕС, предприятията, предоставящи свързване към обществени електронни</p>	<p>Приема се частично</p>	<p>КРС споделя мотивите на СЕК, по отношение на чл. 47, ал. 1, т. 2, изр. второ от Проекта, касаещ уведомяването на абоната чрез e-mail. В тази връзка, изр. 2 от цитираната разпоредба ще бъде отменено. Комисията счита, че в останалата си част становището на СЕК е неоснователно по аргументи, изложени във връзка с позицията на „Мобилтел“ ЕАД по § 10, § 11 и § 12 от Проекта, както и във връзка със становището на „Българска</p>

<p>съобщителни мрежи и/или обществени електронни съобщителни услуги, изготвят общи условия на договора с крайните потребители в случаите, когато практически е неприложимо сключването само на индивидуални договори. Видно е, че самият закон отчита липсата на практическа възможност за контакти и обсъждане на съдържанието на общите условия с всеки отделен потребител. Независимо, че във визирания от чл. 47 от Проект случай се касае само за уведомяване, а не за преговори по Общите условия, на практика е налице аналогична ситуация - на предприятията се вменява задължение периодично - при всяка промяна, да осъществят контакт и да предоставят информация относно измененията на всеки един потребител по отделно.</p> <p>Подобно изискване за индивидуално уведомяване, независимо чрез какво точно средство се извършва, е тежко и времеемко, изискващо отделяне на време и човешки ресурс на предприятията. В допълнение, начинът, по който Проекта предвижда това уведомяване да се извършва от страна на предприятията, предоставящи фиксирани услуги, е значително обременяващ и от финансова гледна точка. Съгласно предлаганата ал. 1 на чл. 47 уведомяването следва да се извършва на адреса на абоната като кореспондентска пратка, във всички случаи, в които абонатът няма адрес на електронна поща или не е изразил писмено и изрично съгласието си да бъде уведомяван по email Намираме, че такова изискване със сигурност би довело до значителни разходи за предприятията и до необходимост от отделяне на значителен човешки ресурс, организационни усилия и време. Считаме, че използваният в чл. 230, ал. 2 израз <i>„предприятието уведомява абоната за измененията по подходящ начин“</i> следва да се тълкува с оглед цитираното по-горе съображение на чл. 226, ал. 1 от ЗЕС за практическа неприложимост на индивидуалното контактуване с всички потребители и с оглед на запазване на интересите и на потребителите, и на предприятията. Намираме, че въвеждането на изисквания, които водят до необходимост от отделяне на значителни ресурси на предприятията за такова уведомяване не би могло да бъде сметено за „подходящ начин“, още повече, че ЗЕС не предвижда изискване за индивидуално уведомяване на потребителите, а още по-малко за индивидуалното им уведомяване чрез кореспондентски пратки на физически адрес.</p>	<p>телекомуникационна компания” ЕАД по § 11 и § 12 от Проекта.</p>
---	--

В допълнение, допусканията от Проекта случаи за уведомяване по email, което отново е натоварващо за предприятията, но предвид на липсата на свързани с това разходи е по-леко изискване, са значително ограничени. Потребителите няма да могат да бъдат уведомявани по email във всички случаи, когато не са предоставили такъв, когато предоставеният адрес на електронна поща е невалиден, а също и когато не е изпълнено включеното в Проекта **изискване за активно изрично съгласие на потребителя за уведомяване по email. Намираме това изискване за нелогично и несъобразено със съществуващи разпоредби на ЗЕС относно възможността за комуникация с потребителите по електронна поща**, и по-конкретно чл. 261, ал. 2, която позволява провеждането на електронна кореспонденция с потребителя за целите на маркетинг и реклама от всички лица, които са получили при търговска сделка за предоставяне на продукти или услуга данни, чрез които може да бъде осъществен контакт с потребителя по електронен път, **без за това да се изисква предварително изрично писмено съгласие на потребителя.** В същото време с Проекта се предвижда изискване за такова съгласие, за да бъдат изпращани съобщения, които не само не са рекламни, а е в защита и интерес на самия потребител да ги получи. На практика с Проекта се предвижда въвеждане на по-висока защита за потребителя при получаване на полезна за него информация, отколкото законът предвижда за получаване на маркетингови и рекламни съобщения. Като редакционна бележка бихме искали да отбележим и това, че от споменатите в чл. 47, ал. 1 случаи, в които абонатите да бъдат уведомявани, този по чл. 46, ал. 1 е включен в този по чл. 230, ал. 2 от ЗЕС, поради което отделното им посочване представлява логическо повторение.

Що се отнася до предвиденото с § 12 задължително съдържание на уведомлението считаме, че е неясно как тази информация би била предоставена по реда на предвиждания чл. 47, ал. 2 от Общите изисквания. Бихме искали да отбележим, че ако се приема за допустимо за измененията, касаещи мобилни услуги, да се изпраща само част от информацията по чл. 48, то това би следвало да бъде допустимо и за останалите видове уведомяване. Към момента от Проекта не става ясно дали това е така и как би се осигурило равностойно уведомяване на потребителите. § 12 от Проекта е ненужно

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

	<p>обременяващ за предприятията и особено за тези от тях, които предоставят фиксирани електронни съобщителни услуги. Намираме, че значително по-подходяща мярка би било публикуването на предстоящите изменения на интернет страницата на предприятията. Неслучайно законът предвижда едномесечен срок, в който потребителите да се запознаят с измененията - в рамките на този срок би могло да се очаква, че те ще осъществят достъп до интернет страницата на своя доставчик и така ще бъдат уведомени за предстоящото влизане в сила на измененията.</p> <p>Предвид на това предлагаме § 11 от Проекта да отпадне, а § 12 да бъде изменен по следния начин:</p> <p><i>„§12. Създава се нов чл. 48:</i> <i>Чл. 48. В случаите по чл. 230, ал. 2 от Закона за електронните съобщения, предприятията уведомяват абоната чрез публикуване на своята интернет страница на информация за:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. извършените от предприятията изменения на общите условия и/или индивидуалния договор;</i> <i>2. точната дата (ден, месец и година), на която влизат в сила измененията по т. 1;</i> <i>3. правото на абоната да прекрати индивидуалния договор без санкции в срок до един месец от влизането в сила на измененията по т. 1;</i> <i>4. реда, по който абонатът може да уведоми предприятието, че желае да прекрати индивидуалния договор в срока по т. 3.“</i> 		
<p>„Макс телеком” ООД</p>	<p>Предложените допълнения, направени с включването на нови членове - от чл. 42 до чл. 50 вкл. (респективно §6-14), се отнасят до договорните отношенията между предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, и крайните потребители. Към днешна дата, подобно на общите условия, съдържанието на индивидуалния договор е изчерпателно посочено в чл. 228, ал. 1 от ЗЕС. С включването на нови разпоредби в Общите изисквания, които се отнасят до уредена със закон материя, КРС отново прави опит да се намеси във вече уредени обществени отношения.</p> <p>По §11 и 12: Да отпадне „и/или индивидуалния договор”. В чл. 48, т. 3, накрая на изречението, да се добави „когато са утежняващи за него”.</p>	<p>Не се приема</p>	<p>Комисията счита, че становището на предприятието е неоснователно по аргументи, изложени във връзка с позицията на „Мобилтел” ЕАД по § 10, § 11 и § 12 от Проекта, както и във връзка със становището на „Българска телекомуникационна компания” ЕАД по § 11 и § 12 от Проекта.</p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

<p>„Нет 1” ЕООД</p>	<p>Предложените допълнения, направени с включването на нови членове - от чл. 42 до чл. 48 вкл., се отнасят до договорните отношения между предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, и крайните потребители. Към днешна дата, подобно на общите условия, съдържанието на индивидуалния договор е изчерпателно посочено в чл. 228. ал. 1 от ЗЕС. С включването на нови разпоредби в Общите изисквания, които се отнасят до уредена със закон материя. КРС отново прави опит да се намеси във вече уредени обществени отношения.</p>	<p>Не се приема</p>	<p>Комисията счита, че становището на предприятието е неоснователно по аргументи, изложени във връзка с позицията на „Мобилтел” ЕАД по § 10, § 11 и § 12 от Проекта, както и във връзка със становището на „Българска телекомуникационна компания” ЕАД по § 11 и § 12 от Проекта.</p>
<p>„Космо България Мобайл” ЕАД</p>	<p>На следващо място уведомяването при изменение на общите условия, извършвано посредством писмо или е - mail - за потребителите на фиксирани телефонни услуги, и СМС - за потребителите на мобилни телефонни услуги, не по-късно от 30 дни преди влизането им в сила, не би довело до повишаване на прозрачността при предоставяне на съответната услуга, а само ще създаде неудобства за крайния потребител. Досегашният опит показва, че потребителите се смущават от изпращаните информационни съобщения и често ги определят като нежелани. Дружеството предлага да се запази практиката потребителите да бъдат уведомявани за изменения на общите условия посредством публикация в интернет страниците на предприятията, предоставящи електронни съобщителни услуги.</p>	<p>Не се приема</p>	<p>Комисията счита, че становището на предприятието е неоснователно по аргументи, изложени във връзка с позицията на „Мобилтел” ЕАД по § 10, § 11 и § 12 от Проекта, както и във връзка със становището на „Българска телекомуникационна компания” ЕАД по § 11 и § 12 от Проекта.</p>
<p>БЛИЗУ</p>	<p>Във връзка с § 11 от Проекта, следва да се отбележи, че с него се създава нов чл. 47 с три алинеи. В тази връзка, в мотивите към създаването на новия член е посочено, че същият се въвежда на основание чл. 230, ал. 4 от ЗЕС. Считаме, че § 11 и в частност чл. 47 от ОИ противоречат на закона. В тази връзка, актът по чл. 73 от ЗЕС следва да е различен от този по чл. 230, ал. 4 от ЗЕС. Ако се възприеме, че са едни и същи, тогава законодателят е следвало в чл. 73 да посочи съдържанието на чл. 230, ал.4 от ЗЕС. Законодателят обаче не го е сторил, а напротив — отделил е двата акта в два различни текста, които регламентират две различни материи, което говори ясно и красноречиво, че с ОИ по чл. 73 от ЗЕС не следва да се определя начина и формата на предизвестията по чл. 230, ал. 2 от ЗЕС. Ето защо, считаме, че определянето на начина и формата на предизвестията по чл. 230, ал. 2 от ЗЕС следва да става с нарочено решение на КРС. Предвид това, § 11 от Проекта и в частност чл. 47 от ОИ противоречат на закона и не следва да бъдат приети.</p> <p>Отделно от това, считаме, че така предложената редакция съдържа текстове, които противоречат на други актове на КРС, както и на определени</p>	<p>Приема се частично</p>	<p>КРС споделя мотивите на БЛИЗУ, че не следва да се ограничава изпращането на кратки текстови съобщения (SMS) само и единствено при промяна на договорните условия за ползване на мобилни телефонни услуги. КРС споделя и мотивите на БЛИЗУ по отношение на чл. 47, ал. 1, т. 2, изр. второ от Проекта, касаещ уведомяването на абоната чрез e-mail. В тази връзка, разпоредбата на чл. 47 от Проекта следва да придобие следната редакция:</p> <p><i>„Чл. 47. (1) В случаите по чл. 46, ал. 1, както и в случаите по чл. 230, ал. 2 от Закона за електронните съобщения предприятията уведомяват абоната чрез:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. писмо, изпратено до адреса на абоната като кореспондентска пратка; или</i> <i>2. електронно писмо (email), изпратено до посочен от абоната адрес на електронна поща; или</i> <i>3. кратко текстово съобщение (SMS).</i> <p><i>(2) В случаите по ал. 1, касаещи изменение на общи условия и/или индивидуален договор за ползване на мобилна телефонна услуга, предприятията уведомяват абоната чрез кратко текстово</i></p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

	<p>разпоредби на ЗЕС. В тази насока, считаме, че:</p> <ul style="list-style-type: none"> - не следва да се ограничава изпращането на SMS само и единствено при промяна на ОУ за ползване на мобилни телефонни услуги. Много от абонатите на обществени електронни съобщителни услуги предоставят мобилни номера за връзка с тях и чрез тях се осъществява комуникация - включително и уведомяване за задължения, каквото е и становището на КРС в Решение № 1961 от 27 Септември 2012 г. на КРС. Отделно от това КРС, съгласно чл. 5 и чл. 31, т. 6 от ЗЕС, следва да третира еднакво предприятията и да не допуска създаване на различни начини за уведомление за отделните категории предприятия. В тази връзка считаме, че при промяна на ОУ, без значение за какви услуги става въпрос, следва да се допуска и метода за уведомяване чрез SMS, стига абонатът да е посочил мобилен номер; - не следва да се ограничава изпращането на уведомление само до абонати, които са изразили писмено изрично съгласието си да получават предизвестия. В тази връзка, тези предизвестия имат уведомителен характер, с който се осъществява нормативно уредено задължение - това по чл. 230, ал. 2 от ЗЕС и ограничаването на различните способности чрез изискване за съгласие на абонатите, означава, че се препятства максимално уведомяването на абоната за промяна/и на ОУ, а това директно създава пречки за изпълнение на задължението по чл. 230, ал. 2 от ЗЕС. <p>Във връзка с § 12 от Проекта, следва да се отбележи, че с него се създава нов чл. 48, който член определя съдържанието на предизвестията при промяна на ОУ. В тази връзка, считаме, че текстът противоречи на чл. 230, ал. 4 от ЗЕС, която норма предвижда правомощие на КРС само и единствено по отношение на начина и формата на предизвестията по чл. 230, ал. 2 от ЗЕС, но не и относно съдържанието на предизвестията. Предвид гореизложеното, текстът следва да не бъде приет.</p>		<p><i>съобщение (SMS).</i></p> <p><i>(3) Във всички случаи, предприятията оформят предизвестията по ал. 1 като отделен и самостоятелен документ (писмо, електронно писмо или кратко текстово съобщение)."</i></p> <p>Комисията счита, че в останалата си част становището на БЛИЗУ е неоснователно по аргументи, изложени във връзка с позицията на „Мобилтел“ ЕАД по § 10, § 11 и § 12 от Проекта, както и във връзка със становището на „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД по § 11 и § 12 от Проекта.</p>
<p>„Булсатко м“ АД</p>	<p>По § 11 и § 12, считаме, че електронно съобщителният сектор в икономиката следва да бъде третиран равноправно с всички останали сектори. Подобни изисквания са нетипични в други сектори, което пречи на конкуренцията да се развива в посока на удовлетвореността на клиентите-потребители. С подобни изисквания Регулаторът ще сведе конкуренцията само до ценова такава, което видно от световните практики е нецелесъобразно и неефективно, защото нарушава баланса в икономическите отношения.</p>	<p>Не се приема</p>	<p>Комисията счита, че становището на предприятието е неоснователно по аргументи, изложени във връзка с позицията на „Мобилтел“ ЕАД по § 10, § 11 и § 12 от Проекта, както и във връзка със становището на „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД по § 11 и § 12 от Проекта.</p>

По § 13 от Проекта:

<p>„Мобилте л” ЕАД</p>	<p>Не е налице необходимост да се въвеждат системи за наблюдение на всички електронни съобщителни услуги. На пазара е налице огромно разнообразие от оферти и предложения, които удовлетворяват потребностите на потребителите от контрол на разходите. Освен всичко друго, такива системи за наблюдение не могат да функционират ефективно по отношение на всички предлагани услуги на пазара, тъй като това ще доведе до изключителна сложност в дизайна на обслужващите системи. Считаме че задължението единствено ще доведе до генериране на разходи за предприятията, без да донесе особена полза за крайните потребители.</p> <p>На следващо място, при прекъсване на сесията на потребителя при достигане на определен обем, съответстващ на парична сума, може да се стигне до загуба на данни, които да са критични за него. Предлагаме, ако не приемете предложението по-горе да се извърши диференциация между бизнес потребители и потребители физически лица по отношение на въведеното изискване.</p> <p>В мотивите към Проекта КРС е посочила, че тъй като регулация по отношение на ползването на услугата мобилен пренос на данни в роуминг в Европейския съюз е вече уредена с Регламент (ЕС) № 531/2012 г. относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза, то разпоредбите на регламента могат да бъдат включени в националната регулаторна рамка, което ще гарантира еквивалентна защита за потребителите и на национално ниво (Регламент относно роуминга).</p> <p>Считаме, че подобен подход е незаконосъобразен, поради липса на правно основание за намеса от страна на регулатора. В същото време КРС прилага по аналогия разпоредби, които имат пряко действие по отношение на конкретен вид услуги - роуминг, които като цяло са свързани с по-големи разходи за потребителите, т.е. разширява приложното поле на международните актове. Трябва да се има предвид, че способите за регулация, избрани в цитирания регламент се основават на определени специфики на пазара на роуминг услуги - неговата структура и високото равнище на цените на дребно. Тези особености не може да се приеме, че се отнасят до националните мобилни услуги и особено до националните услуги за пренос на мобилни данни.</p>	<p>КРС счита становището на предприятието за неоснователно поради следните съображения:</p> <p>Досегашната практика на регулатора показва, че прекомерните сметки са резултат от несъзнателно ползване на услугата мобилен пренос на данни. Генерирането на значителен трафик е обусловено и от функционалните възможности на т. нар. „умни” телефони. Последните притежават функции, позволяващи автоматичното актуализиране на различни приложения, без да е налице изричното съгласие на абоната. В тази връзка, някои методи на тарифиране на мобилните услуги за пренос на данни могат да доведат до натрупване на значителни суми, претендирани впоследствие от предприятията. Касае се за месечни сметки, надхвърлящи многократно минималната работна заплата в Република България. В резултат на това потребителите са изправени както пред т. нар. „шок от сметката”, така и пред определена икономическа зависимост от съответното предприятие. Освен значителната имуществена вреда за потребителите, това има отрицателно влияние за развитието и по-широкото навлизане на услугата „мобилен пренос на данни”.</p> <p>В момента предприятията предлагат тарифни планове, които включват потребление на пълна скорост при предварително определена граница (в обем данни), като след надхвърляне на границата потребителят може да продължи да ползва мобилната услуга за пренос на данни, но при намалена скорост на преноса (64 Kbps или 128 Kbps в зависимост от абонаментния план и доставчика). Тези тарифни планове са разбираеми за потребителите по отношение на начина на заплащане и поради самия метод на тарифиране няма как да доведат до „шок от сметката”.</p> <p>Доставчиците предлагат както планове за ползване на пренос на данни при висока скорост, след което скоростта се ограничава на 64 Kbps или 128 Kbps в зависимост от абонамента, така и предоставят услугата за мобилен пренос на данни като допълнителна услуга към основния план за ползване на мобилни телефонни услуги. В последния случай цената се определя на мегабайт пренесени данни, като цените започват от 0,10 лв./МВ до 2,40 - 2,75 лв./МВ. Този начин на тарифиране води до „шок от сметката” за ползваните услуги, тъй като при съвременните крайни устройства и модерните мобилни мрежи за пренос на данни е възможно да бъде натрупана</p>
------------------------	---	---

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

<p>При предлагането на тези услуги, в повечето случаи, става дума за абонаментна програма, при която се заплаща фиксиран месечен абонамент, независимо от обема на реализирания трафик. При този начин на структуриране на плановете, не може да се стигне до т.нар. „шок от сметката“, цитиран от комисията като съществен проблем за крайните потребители на мобилни услуги за пренос на данни.</p> <p>Ако се приеме подобно тълкуване, КРС може, позовавайки се на подобен подход, да изменя Общите условия на договора с крайните потребители и индивидуалните договори, без ограничение в предмета на държавно регулиране и да из земе правомощия и на компетентния регулаторен орган - Комисия за защита на потребителите. Същевременно би се допуснало, специфичен секторен регулатор да решава изцяло гражданскоправни въпроси от компетентността на гражданския съд, което би довело до превишаване на власт и административен произвол.</p> <p>Посочването на Регламент относно роуминга, само по себе си, не е достатъчно материално основание за приемане на нормативен акт, уреждащ горната материя. КРС следва да упражнява правомощията си с цел обоснована регулаторна намеса и единствено в рамките на материалната компетентност, която има съгласно ЗЕС. В тази връзка, така направеното в § 13 предложение за изменение и допълнение на общите изисквания не е обосновано, поради което смятаме, че следва да отпадне от проекта.</p> <p>Нещо повече Регламента относно роуминга представлява специфична мярка по смисъла на член 1, параграф 5 от Рамковата директива. Съгласно посочената разпоредба Рамковата директива и Специалните директиви не засягат специалните мерки, приети за регулиране на международен роуминг в обществени мобилни съобщителни мрежи в Общността. Тоест може да се направи законосъобразно заключение, че по отношение на останалите електронни съобщителни услуги, следва да се прилага редът предвиден в Рамковата директива и в специалните директиви, респективно приложимо е националното законодателство, с което изискванията на тези директиви са въведени. Считаме за недопустимо прилагането по аналогия на текстове от Регламента относно роуминга по отношение на националните услуги без това да е подробно обосновано и да е направена оценка за въздействие (каквито са извършени преди приемане на</p>	<p>значителна сума за кратко време.</p> <p>С оглед гореизложеното, и на основание чл. 73, ал. 3, т. 13 от ЗЕС, КРС счита, че в общите изисквания следва да се въведат изисквания по отношение на предлагането на тези услуги под формата на максимална граница на потребление за услугата мобилен пренос на данни. Регулация по отношение на ползването на тези услуги в роуминг в Европейския съюз вече е уредена с Регламент (ЕС) № 531/2012 г. относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза (Регламента). КРС счита, че идентичен регулаторен подход може да бъде въведен на национално ниво, което ще гарантира еквивалентна защита при ползването на тези услуги на територията на Република България. Този подход не е свързан с прилагането на цитирания регламент по аналогия, а е резултат от упражняване на правомощия по чл. 73, ал. 3, т. 13, във връзка с чл. 4 от ЗЕС. Въведените изисквания не са прекомерни като се има предвид, че регламента въвежда изискване за максимална граница на потребление в допълнение към регулиране на цените за ползване на мобилен пренос на данни с максимална цена от 0,45 EUR/MB, която е по-ниска от стандартните тарифи на националните оператори. Границата по подразбиране от 50 лв. е съобразена с доходите на физическите лица като се оставя възможност за определяне на друга граница на потребление в зависимост от нуждите на отделния краен потребител.</p> <p>Неоснователно е и твърдението на „Мобилтел“ ЕАД, че при прекъсване на сесията на потребителя при достигане на определен обем, съответстващ на парична сума, може да се стигне до критична загуба на данни. В тази връзка, чл. 49, ал. 6 от Проекта изрично предвижда, че абонатът има възможност да продължи да ползва услугата като следва процедурата, посочена от доставчика. Видно от цитираната разпоредба, прекратяването на услугата се извършва след като на абоната е предоставена възможност за избор. Нещо повече, абонатът има възможност да изключи защитния механизъм (вж. чл. 49, ал. 7 от Проекта) или да определи изгодна за него финансова граница или граница, изразена в обем.</p> <p>КРС не приема предложението на предприятието да се извърши диференциация между бизнес потребители и потребители физически лица по отношение на въведеното изискване, тъй</p>
--	---

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

	<p>Регламент).</p>		<p>като това ще представлява нарушение на чл. 5 от ЗЕС. Комисията не може да допусне дискриминация между абонатите физически лица и абонатите юридически лица.</p>
<p>„Българска телекомуникационна компания“ ЕАД</p>	<p>Не сме съгласни с предложеното въвеждане на задължителна парична максимална финансова граница на потребление при предоставяне на услугата „мобилен пренос на данни“, поради нецелесъобразността на предложението.</p> <p><i>„Чл. 49. (1) Предприятията, предоставящи мобилен пренос на данни, при който тарифирането е на единица пренесени данни (килобайт, мегабайт или гигабайт) осигуряват една или повече парични максимални граници на потребление за определен период на използване на услугите, при условие че абонатът е предварително информиран за съответните обеми. В случай, че абонатът не е избрал максимална граница на потребление, доставчикът на услугите е длъжен да прилага по подразбиране максимална граница от 50 лева (без ДДС) за потребените услуги за период на фактуриране от един месец.</i></p> <p><i>(2) Предприятията, предоставящи мобилен пренос на данни, при който тарифирането е на единица пренесени данни (килобайт, мегабайт или гигабайт) могат да определят граници, изразени в обем, при условие че клиентът е предварително информиран за съответните парични суми. Една от тези граници (границата по отношение на обем по подразбиране) съответства на парична сума, която не надхвърля 50 лева (без ДДС) за дължими такси за период на фактуриране от един месец.</i></p> <p><i>(3) Предприятията по ал. 1 и ал. 2 могат да предлагат други месечни горни парични граници.</i></p> <p><i>(4) Границата по подразбиране по ал. 1 и ал. 2 се прилага за всички клиенти, които не са избрали друга граница.</i></p> <p><i>(5) Предприятията по ал. 1 и ал. 2 осигуряват изпращането на подходящо съобщение до мобилното устройство на абоната, например чрез SMS съобщение, съобщение по електронната поща или в работен прозорец на неговия компютър, когато услугите за пренос на данни достигнат 80 % от договорената парична граница или граница по отношение на обема. Всеки абонат има правото да</i></p>	<p>Не се приема</p>	<p>Комисията счита аргументите на предприятието за неоснователни съобразно мотивите, изложени във връзка със становището на „Мобилтел“ ЕАД по § 13 от Проекта.</p> <p>Относно твърденията, че КРС следва да извърши проучване какви мерки са взети от предприятията, предоставящи услугата мобилен пренос на данни, считаме същите за неотнормисими доколкото чрез предложениния текст на § 13 от Проекта се цели създаване на общо задължение за всички доставчици на тази услуга, както и равноправното третиране на всички потребители. В тази връзка, следва да бъде посочено, че описаният от БТК модел за въвеждане на граница от 40 лв. при мобилен пренос на данни, не представлява защитен механизъм по смисъла на § 13 от Проекта, тъй като не прекратява достъпа до услугата, а само въвежда по-ниска цена за ползването ѝ.</p>

поиска преустановяването на изпращането на такива съобщения и има правото по всяко време и безплатно да поиска от своя доставчик тази услуга да му бъде предоставена отново.

(6) Когато тази парична граница или граница по отношение на обем изглежда, че ще бъде превишена, предприятията по ал. 1 и ал. 2 изпращат съобщение до мобилното устройство на абоната. В съобщението се посочва процедурата, която трябва да се следва, ако абонатът желае предоставянето на тези услуги да продължи, и разноските, свързани с всяка допълнително използвана единица данни. Ако абонатът не отговори; както е приканен в полученото съобщение, предприятието незабавно спира предоставянето и таксуването на услугите за пренос на данни за този абонат, докато абонатът не поиска продължаване или подновяване на предоставянето на тези услуги.

(7) Всеки път, когато абонат поиска да ползва или да се откаже от услугата парична горна граница по ал. 1 или горна граница по отношение на обема по ал. 2, промяната се извършва безплатно в срок от един работен ден от получаване на искането и не е обвързана с условия или ограничения, свързани с други елементи от абонамента.

(8) Алинеи 1 до 7 не се прилагат спрямо мобилни услуги за пренос на данни, при които потребителят заплаща за потребление на обем пренесени данни при пълна скорост на преноса, след което скоростта на пренос се намалява до определена от доставчика минимална скорост за преноса без да се изисква допълнително заплащане от потребителя.

(9) Алинеи 1 до 7 не се прилагат спрямо мобилни услуги за пренос на данни, предоставяни в роуминг."

Мотиви: Считаме, че преди да прави такова предложение, КРС следва да извърши проучване какви мерки са взети от предприятията, предоставящи услугата „мобилен пренос на данни" в тази насока.

В тази връзка КРС е следвало да вземе предвид въведената от БТК практика за въвеждане на граница от 40 лева с ДДС за потребление на мобилен пренос на данни, след която предприятието е въвело цена на МВ от 0,08 лева с ДДС за всички предлагани тарифни планове. По този начин предприятието е постигнало ефективна защита за своите потребители от неочаквани шокови сметки за ползване на услугата и същевременно позволява последната да бъде ползвана и за останалата част от определения за таксуване период.

При разработването на посочения модел БТК извърши допитване до абонатите си на такива услуги и се съобрази с мнението им, което на практика и предопредели въвеждането на механизма. Считаме, че въведената схема на ползване на мобилен пренос на данни напълно удовлетворява потребителите на БТК и КРС не следва да се намесва във вече работещ

	<p>механизъм чрез създаване на задължения, които ограничават ползването на услугата, могат да се тълкуват като едностранна промяна в условията на услугата и в крайна сметка не посочват начина, по който абонатите могат да продължат да ползват услугата след преминаване на границата (доколкото виждането на КРС по отношение на кредитния лимит/финансова граница на потребление е винаги предмет на изменение на индивидуалния договор - Решение № 342/2011 г.).</p> <p>Не на последно място считаме за необходимо да отбележим, че не приемаме изложените от КРС мотиви за „еквивалентна защита“ при предоставяне на национални услуги. Съгласно мотивите на КРС: <i>„Регулация по отношение на ползването на тези услуги в роуминг в Европейския съюз е вече уредена с Регламент (ЕС) № 531/2012 г. относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза. Разпоредбите на регламента могат да бъдат включени в националната регулаторна рамка, която ще гарантира еквивалентна защита за потребителите и на национално ниво“</i> Посочените мотиви са несъстоятелни, доколкото ползването на услуги по мобилен пренос на данни е на значително по-ниски цени в сравнение с предоставяните в роуминг и в тази връзка ценовите условия въобще не са съпоставими. Доколкото ценовите условия не са съпоставими, то не би следвало да са съпоставими и механизмите за въздействие в такива случаи, включително и „защитата“ не би следвало да бъде „еквивалентна“. Противното би означавало регулаторна намеса в противоречие с един от основните принципи в чл. 5 от ЗЕС, а именно пропорционалност.</p> <p>С оглед изложеното считаме че направеното в Проекта предложение за изменение следва да отпадне или да се преработи по начин, който позволява ползването и на други механизми за защита на потребителите от шокови сметки.</p>		
<p>„Космо България Мобайл“ ЕАД</p>	<p>Както беше отбелязано по - горе, „Космо България Мобайл“ ЕАД подкрепя стремежа на КРС да подобрява пазарната среда в сферата на телекомуникациите. Въпреки това дружеството е на мнение, че въвеждането на защитен механизъм при ползване на услугата мобилен пренос на данни подобна на този, установен с чл. 15 от Регламент (ЕС) № 531/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 13 юни 2012 година относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза, представлява израз на прекомерна регулаторна намеса. В подкрепа на това твърдение е и установената практика в редица европейски държави. Единствено Франция, сред участвалите в проучването седем държави, е въвела механизъм, подобен на предложения от КРС, като дори и там предприетите</p>	<p>Приема се частично</p>	<p>Комисията счита за основателно предложението на предприятието за изключване от обхвата на чл. 49 от Проекта на услугите, при които се използва комуникация Машина - Машина (M2M). В тази връзка разпоредбата на чл. 49, ал. 9 от Проекта следва да придобие следната редакция:</p> <p><i>„(9) Алинеи 1 до 7 не се прилагат спрямо мобилни услуги за пренос на данни, предоставяни в роуминг, както и спрямо устройства от вида „машина до машина“, използващи мобилни съобщения.“</i></p> <p>Комисията счита, че в останалата си част становището на предприятието е неоснователно по аргументите, изложени във връзка със становищата на „Мобилтел“</p>

<p>мерки наподобяват повече националния кредитен лимит, въведен от българските доставчици на обществени телефонни услуги. В останалите шест държави посочената сфера е останала извън полето на регулаторна намеса.</p> <p>Във връзка с изтъкнатия от КРС аргумент, че въвеждането на парични горни граници или граници по отношение на обема за потреблението на пренос на данни, ще повлияе положително на развитието и по-широкото навлизане на мобилните услуги следва да бъде отбелязано, че не такива са данните от проучване на европейските тенденции в областта.</p> <p>Най - висок процент от населението използва достъп до интернет през мобилния си телефон посредством UMTS (3G) в Швеция и Великобритания - страни, в които няма въведен защитен механизъм при ползване на услугата мобилен пренос на данни. За сметка на това във Франция, където такъв е налице, е сред победните по посочения показател. Разгледаните данни поставят под въпрос взаимовръзката между развитието и по-широкото навлизане на мобилните услуги по пренос на данни и наличието на защитни механизми под формата на парични горни граници или граници по отношение на обема.</p> <p>С оглед подобряване на предоставяните услуги по пренос на данни, българските доставчици на електронни съобщения самостоятелно са предвидили редица мерки свързани с намаляване риска от високи сметки. Пример в тази насока са плановете, които включват потребление на пълна скорост при предварително определена граница (в обем данни), като след надхвърляне на границата потребителят може да продължи да ползва мобилната услуга за пренос на данни, но при намалена скорост на преноса. Друг пример е въведения от „Космо България Мобайл“ ЕАД дневен достъп до мобилен интернет, приложим когато абоната няма активен допълнителен пакет или избраната от него програма няма включени „МВ“. В този случай генерираният трафик се таксува по цени за дневен достъп до мобилен интернет, при който на абоната се предоставят 20 МВ на максимално достижима скорост за 24 часа, след което скоростта на връзката пада до 64 kbps, а месечната цена не би могла да надвиши 37,20 лева.</p> <p>С оглед на гореизложеното считаме че въвеждането на защитни механизми при ползване на услугата мобилен пренос на данни не е необходимо и не би благоприятствало по никакъв начин правата на крайните потребители.</p> <p>В допълнение на това КРС не е взело предвид едно от разрешенията на Регламент (ЕС) № 531/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 13 юни 2012 година относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза, а именно изключването от обхвата на задължението за въвеждане на защитни механизми при ползване на услугата мобилен пренос на данни на услуги, при</p>	<p>ЕАД и „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД по § 13 от Проекта.</p>
---	--

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

	<p>които се използва комуникация Машина - Машина (M2M). С оглед техническите спецификации на комуникацията Машина - Машина (M2M) получаването на текстови съобщения, част от предвидения защитен механизъм, ще доведе единствено до нарушаване действието на съответната комуникационна система. В допълнение на това предвид факта, че в тези случаи преноса на данни се използва за осъществяване на комуникация между две устройства, получаването на СМС (ако това е въобще технически възможно) не би благоприятствало никога, а напротив ще създаде единствено нежелани смущения.</p> <p>Типичен пример за комуникация Машина - Машина е свързването на касовите апарати с компютърните системи на Националната агенция за приходите. С оглед на това ако тези услуги не бъдат изключени от обхвата на регламентацията на защитния механизъм при ползване на услугата мобилен пренос на данни, то негативните последици ще излязат от обхвата телекомуникационния сектор, и ще преминат върху бюджетната сфера на Република България, което не следва да бъде допускано.</p>		
<p>„Макс телеком“ ООД</p>	<p>Предложените допълнения, направени с включването на нови членове - от чл. 42 до чл. 50 вкл. (респективно § 6-14), се отнасят до договорните отношения между предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, и крайните потребители. Към днешна дата, подобно на общите условия, съдържанието на индивидуалния договор е изчерпателно посочено в чл. 228, ал. 1 от ЗЕС. С включването на нови разпоредби в Общите изисквания, които се отнасят до уредена със закон материя, КРС отново прави опит да се намеси във вече уредени обществени отношения. ЗЕС не дава подобно правомощие на КРС извън процедура по Глава девета или чл. 42в.</p>	<p>Не се приема</p>	<p>Комисията счита аргументите на предприятието за неоснователни съобразно мотивите, изложени във връзка със становищата на „Мобилтел“ ЕАД и „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД по § 13 от Проекта.</p> <p>Относно Глава девета и чл. 42в от ЗЕС: Процедурите по Глава девета и чл. 42в от ЗЕС се отнасят до регулирането на дейността на предприятия със значително въздействие на съответни пазари, при което се налагат специфични задължения на определени предприятия и не се налагат задължения на всички предприятия, предоставящи дадени мрежи и услуги. В конкретния случай КРС приема общоприложими правила спрямо всички доставчици на обществени телефонни услуги и услуги за пренос на данни с цел защита на интересите на крайните потребители. Предложените изменения са, по-конкретно, правила, които въвеждат правила, които да предпазят крайните потребители от „шок от сметката“ и непредвидено прекъсване на ползваните услуги. Това са общи правила за защита на потребителите, които не се налагат по реда на Глава девета и чл. 42в от ЗЕС, а чрез въвеждане на правила в общите изисквания, приемани на основание чл. 73 от ЗЕС, или спрямо конкретно предприятие(я) на основание разпоредби на Глава четиринадесета от ЗЕС.</p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

„Булсатком“ АД	По § 13, БУЛСАТКОМ АД на този етап не възразява на направеното предложение.	Приема се	
<u>По § 14 от Проекта:</u>			
„Мобилтел“ ЕАД	<p>С изменението и допълнението в § 14 от проекта се въвежда промяна в ценовите условия на обществените телефонни услуги. Начинът на тарифиране е елемент от ценообразуването на гласовите телефонни услуги и се определя от всеки от операторите на пазарен принцип - съгласно търсенето и предлагането, при спазване на изискванията за равнопоставеност и прозрачност и съобразно следваната от него търговска политика като цяло, както и за всеки отделен тарифен план. Наличието или липсата на първоначален интервал на таксуване и неговата продължителност оказват влияние върху цената на минута разговор, както и върху други елементи на цената на услугата. Налагайки задължителен минимален период на таксуване, определен от комисията, на практика, регулаторът извършва промяна в цените на гласовите телефонни услуги на всяко от предприятията на този пазар.</p> <p>Считаме, че предложената промяна в подзаконов акт на КРС е напълно необоснована и в противоречие с разпоредбите на действащата регулаторна рамка. Чрез изменението, КРС се намесва не само косвено, но и пряко по отношение на ценовата политика на дребно на предприятията, предоставящи обществени телефонни услуги. Методите на таксуване на дребно, както споменахме по-горе, са част от процеса по ценообразуване на съответното предприятие и оказват пряко влияние върху цялостната бизнес и маркетингова концепция на дружеството. В тази връзка, категорично считаме, че не са спазени разпоредбите на Закона за електронните съобщения (ЗЕС), като съгласно чл. 217, ал. 1 Комисията може да регулира цени на електронни съобщителни услуги, когато с решение, прието по реда на този закон, е наложено задължение на предприятие със значително въздействие на съответен пазар за ценови ограничения и/или разходоориентираност. Следва да се отбележи, че при извършването на пазарните анализи до момента, КРС се ръководи от разпоредбите на действащата регулаторна рамка и по-специално Препоръката на Европейската Комисията 2007/879/ЕО от 17 декември 2007 г. за съответните продуктови пазари в сектора на електронните съобщения, подлежащи на <i>ex-ante</i> регулиране</p>	Приема се частично	<p>КРС счита за неоснователно становището на „Мобилтел“ ЕАД, че КРС не притежава правомощия за регулаторна намеса, касаеща методите на таксуване на изходящите разговори на абонатите:</p> <p>Съгласно чл. 4, ал. 1, т. 3 от ЗЕС една от целите на закона е да се подкрепят интересите на гражданите, като се осигурява високо ниво на защита на потребителите при техните отношения с доставчиците, както и като се създадат условия за предоставянето на ясна информация, включително чрез поставяне на изисквания за прозрачност на тарифите и на условията за ползване на обществените електронни съобщителни услуги.</p> <p>За постигане на тези цели на закона, ЗЕС предвижда правомощия за КРС да приема различни подзаконови актове, с които да налага задължения на предприятията в защита на потребителите, повечето от които са изрично предвидени в Глава четиринадесета от ЗЕС, и касаят конкретни въпроси. В допълнение, съгласно чл. 73, ал. 3, т. 13 от ЗЕС КРС приема Общи изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения, които могат да съдържат изисквания свързани със защита на интересите на потребителите на електронни съобщителни услуги. Тази разпоредба дава правомощия на КРС да определя общоприложими задължения в сектора, които да гарантират защитата на интересите на потребителите в съответствие с целите на закона и основните принципи, посочени в чл. 5 от ЗЕС.</p> <p>Използването на интервали на таксуване, които са над една секунда, при таксуване на услуги на дребно, увеличава значително сметката на крайните потребители. Това се наблюдава особено отчетливо при потребители, които провеждат повече на брой, но по-кратки разговори за един отчетен период. Комисията счита, че тези увеличения са форма на скрито таксуване, тъй като не са достатъчно прозрачни за повечето потребители в съответствие с чл. 225 от ЗЕС. Това е особено важно в случаите, когато се касае до ползване на пакетите от минути, защото за потребителя е почти невъзможно да проследи дали потреблението му е в рамките на съответния пакет минути, включен в</p>

<p>(Препоръката). Съгласно Препоръката пазара на дребно на мобилни гласови услуги не подлежи на <i>ex-ante</i> регулиране, тъй като не покрива теста на трите критерия. Дори самата КРС в анализа на пазара на едро за терминиране на гласови повиквания в индивидуални мобилни мрежи е заключила, че: „КРС не е определила пазар на дребно на мобилни услуги, поради което намеса в ценовата политика на мобилните предприятия би била стъпка в посока свръхрегулация на пазар, който е извън списъка на съответните пазари от Препоръка 20Q7/879/ЕО, не е изследван от КРС/</p> <p>Същевременно, прилагането на единна регулаторна политика от държавите-членки по отношение на избора на специфични задължения оказва положителен ефект върху развитието на конкуренцията и в резултат на това с Препоръката на ЕК (2007/879/ЕО) се редуцира списъкът от пазари, за които Европейската комисия (ЕК) счита, че има основания да бъдат предмет на <i>ex-ante</i> регулиране. От пазарите на дребно, подлежащи на регулиране, според ЕК, в Препоръката е включен само Пазара на достъп до обществена телефонна мрежа в определено местоположение за домашни и бизнес потребители.</p> <p>От друга страна, разбира се, разпоредбата на чл. 15, параграф 3 на Рамковата директива дава право на националните регулаторни органи да определят пазари, различни от посочените в Препоръката за съответните пазари в случаите, когато това е оправдано от гледна точка на националните особености на сектора и при спазване разпоредбите на чл. 6 и чл. 7 от същата директива. Именно поради тази причина, с Решение 195/14.03.2013 г. КРС е определила като подлежащи на <i>ex-ante</i> регулиране и следните пазари на дребно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пазара на обществено достъпни национални телефонни услуги, предоставяни на домашни и бизнес потребители в определено местоположение; и - пазара на обществено достъпни международни телефонни услуги, предоставяни на домашни и бизнес потребители в определено местоположение. <p>Важно е да се отбележи, че с горесцитираното решение КРС е определила историческото предприятие „БТК“ ЕАД за такова със значително</p>	<p>абонамента.</p> <p>Закръглянето на изходящи телефонни разговори на цяла минута засяга принципите на прозрачност и яснота при определянето на тарифите за телефонни услуги.</p> <p>В комисията са постъпили и жалби, които показват, че съответните потребители не могат да преценят начина на тарифиране на ползваните минути спрямо общия брой минути в пакета. Този ефект не се преодолява с възможностите за наблюдение на потреблението, които осигуряват доставчиците, защото информацията за реално потребените минути се обработва по-късно.</p> <p>Практиката на предприятията за въвеждане на интервал на тарифиране на минута не може да бъде обоснована с разходите за транзит и терминиране на повиквания, тъй като тези услуги се тарифират на секунда. В тази връзка, тарифните планове, предлагани от предприятията с най-голям дял на пазара на телефонни услуги, преобладаващо предвиждат отчитане на разговорите на минута (60/60 сек. или „60/1 сек.“). Следва да се има предвид, че тези тарифни схеми се налагат от предприятията като най-атрактивните на пазара. Спрямо общия брой на предлаганите тарифни планове от трите големи предприятия, тези, при които таксуването е различно от метода „60/60 сек.“ или „60/1 сек.“, са незначителен брой. Това ограничава съществено възможността на потребителите, които провеждат повече, но по-кратки разговори, да изберат тарифи съгласно тяхното потребление (структура на разговорите).</p> <p>Тарифен план, при който таксуването на изходящите разговори е „30/1сек.“, ще гарантира, че обявената цена на минута в тарифата на предприятието е максимално близка с реално тарифираната в издадената детайлизирана сметка/справка на абоната, защото премахва скритите такси при тарифиране със закръгляне на цяла минута, които са непрозрачни за потребителите.⁷</p> <p>На следващо място, следва да се отчете и факта, че с Проекта КРС въвежда редица правила за поведение, които биха стимулирали предприятията в условия на конкуренция да прилагат методи на тарифиране, различни от „60/60 сек.“ или „60/1 сек.“, без пряка държавна намеса. Такива правила са:</p> <p>1. прозрачни и леснодостъпни договорни условия, и по конкретно условия, свързани с</p>
---	---

⁷ За илюстрация, практическият ефект от прилагането на интервал за тарифиране на по-голям от секунда за повиквания в роуминг води до разлика от 24% между тарифираните минути и действително изговорените минути. Това е форма на скрита такса, която не е прозрачна за повечето потребители (пар. 52-53).

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

<p>въздействие върху съответните пазари и му е наложила специфични задължения, включително ценова регулация. Методите на таксуване на дребно, обаче, не са част от тези задължения, което практически означава, че Комисията не е установила наличието на конкурентен проблем в тази насока. Още веднъж бихме искали да изразим нашето становище, че текущото предложение за изменение на общите изисквания показва законовата рамка, още повече отчитайки и мотивите, които КРС е изказала относно необходимостта от намеса, а именно: „Минималният и последващият период на таксуване варират от тарифиране на секунда до тарифиране на 10 секунди, 30 секунди или дори цяла минута. Всяко тарифиране след минималния първоначален период на ползване на услугата, различно от секунда, изкривява информацията за ползваните услуги от потребителите.</p> <p>В комисията са постъпили жалби, които показват, че голяма част от потребителите не могат да преценят начина на тарифиране на ползваните минути спрямо общия брой минути в пакета. Този ефект не се преодолява с възможностите за наблюдение на потреблението, които осигуряват доставчиците, защото информацията за реално потребените минути се обработва по-късно. По тази причина Комисията счита, че следва да бъдат взети спешни мерки спрямо различните практики на таксуване като се въведе общ принцип на таксуване на разговорите.”</p> <p>Мобилтел смята, че изразените от Комисията мотиви са неоснователни, тъй като единствено се констатира постъпването на жалби в регулатора, без дори да е коментирана тяхната основателност и брой. Считаме, че тези два критерия са изключително важни, имайки предвид данните в Годишния доклад на КРС за броя на потребителите на мобилни и фиксирани гласови телефонни услуги към 31.12.2012 г., който е съответно - 10,780,732 потребители на мобилни услуги и 2,074,410 постове/линии на абонати на фиксирана гласова телефонна услуга. Нещо повече, считаме че предложената промяна, явяваща се форма на свръхрегулация, ще окаже пряк негативен ефект върху приходите на предприятията на дребно, което КРС по никакъв начин не анализира в своите мотиви. Моля да имате предвид, че интервалите на тарифиране се определят съобразно приложимата тарифа и в съответствие с потребностите на различни групи потребители. Независимо дали са унифицирани или не, последните винаги се включват сред</p>	<p>цените на предлаганите услуги;</p> <p>2. възможност за прекратяване на договора без санкции при едностранното му изменение от страна на предприятието (вкл. и при изменение на метода на таксуване на разговорите);</p> <p>3. своевременното им уведомяване в подходяща форма при изменение на договора в хипотезата на т. 2;</p> <p>4. изчерпателно съставени индивидуални договори и др.</p> <p>Осигуряването на гаранции и законови механизми за защитата на тези права безспорно ще доведе не само до безпрепятствено упражняване на правото на информиран избор, но, както бе посочено по-горе, и до засилена конкуренция между отделните доставчици. Последните ще привличат нови абонати, респективно ще задържат съществуващите, не чрез нелоялни търговски практики, неясни договорни условия и различни юридически хватки, а чрез предлагането на по-добро обслужване, по-ниски цени и по-качествени услуги. Подобна среда би рефлектирала положително (от потребителска гледна точка) и върху прилаганите от предприятията методи на тарифиране. Така например, при изменение на метода на тарифиране от страна на предприятието, абонатът ще притежава правната възможност да прекрати договора без неустойка, като същевременно избере друг доставчик, предлагащ по-изгодни условия на таксуване. Подобно „мигриране” на потребителите е улеснено допълнително и благодарение на приетите от КРС функционални спецификации за преносимост на номерата. Последните дават възможност освен за избор на по-добра ценова оферта при новия доставчик, но и за запазване на телефонния номер.</p> <p>Изложеното по-горе, налага извода, че е необходим балансиран регулаторен подход относно методите на таксуване на изходящите разговори на абонатите, като същевременно се вземат предвид и аргументите на предприятията, представени в рамките на общественото обсъждане. Нужно е създаването на правила, които да задължат доставчиците на обществена телефонна услуга да предлагат оферти, които да включват таксуване на секунда, комбинирано с минимално първоначално потребление до 30 секунди, доколкото подобни тарифни планове почти липсват на пазара на електронни съобщителни услуги. Това, от своя страна, ограничава възможността за избор на подходяща оферта, насочена към потребители, които</p>
---	--

<p>условията, приложими към тарифния план и се комуникират прозрачно и ясно на потребителите. Същевременно, те представляват механизъм за диференциране на подхода към пазара и за предлагане на повече конкурентни оферти за осигуряване на избор на потребителите. Не на последно място, Мобилтел би искал да обърне внимание и на практиките в държавите-членки на ЕС. КРС не еднократно е застъпвала тезата, че следва най-добрите европейски практики, но по отношение на предложената промяна, касаеща методите на таксуване на дребно - не е представила никаква информация в своите мотиви. Поради тази причина сме на мнение, че тази практика следва да бъде анализирана, като за целта представяме наличната в предприятието информация (<i>търговска тайна</i>):</p> <p>Видно от представената информация по-горе еднозначно може да бъде направено заключението, че практиката в държави-членки на ЕС не е насочена към намеса по отношение на методите за таксуване на дребно и те се определят свободно от предприятията, предоставящи електронни съобщения. Единствено във Франция е налице подобно безусловно изискване. В допълнение към това, следва да представим и данни от публичните интернет страници на по-големите мобилни предприятия в държави-членки на ЕС, които показват реално прилаганите методи за таксуване на дребно.</p> <p>В резултат на всичко гореизложено, считаме, че намесата от страна на КРС по отношение на метода на таксуване на дребно чрез предложеното изменение на общите изисквания е напълно немотивирано и в противоречие с регулаторната рамка и ЗЕС. Нещо повече, както и самата Комисия е установила - намесата по отношение на ценовата политика на дребно се явява и форма на свръхрегулация. Същевременно, отчитайки и развитието на пазара на мобилни услуги в България, съгласно публикуваните годишни доклади на КРС, който се характеризира с високо ниво на конкуренция, то подобна намеса е лишена от всякаква пазарна логика. Подобна намеса и регулиране на цени на дребно е необоснована и непропорционална и предвид факта, че съгласно публикуваните последни пазарни показатели от ЕК за напредъка на развитието на цифровата програма (включително електронни съобщения), цените на дребно за 2011 г. за минута гласово повикване в мобилни мрежи в България са сред най-ниските в ЕС (0.044 евро). Тези стойности са повече от два пъти</p>	<p>провеждат повече, но по-кратки разговори в рамките на отчетния период. В тази връзка, и вземайки предвид част от аргументите на предприятията, касаещи тарифирането на услугите в роуминг извън Европейския съюз, предлагаме чл. 50 от Проекта да бъде изменен по следния начин:</p> <p><i>Чл. 50. (1) Предприятията, предоставящи обществени телефонни услуги, предлагат на потребителите (физически и юридически лица) най-малко две тарифи, при които се прилага първоначален минимален период на таксуване до 30 секунди за изходящи повиквания, като след това таксуването е на секунда, за всяка една от следните услуги:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. мобилна телефонна услуга на абонаментен план;</i> <i>2. фиксирана телефонна услуга на абонаментен план;</i> <i>3. предплатена мобилна телефонна услуга.</i> <p><i>(2) Алинея 1 не се прилага за услугата „роуминг“.</i></p>
--	--

по-ниски, в сравнение със средно европейски цени в размер на 0.091 евро. Българските потребители имат възможността да се възползват от тези изгодни цени, в резултат на високото ниво на конкуренция и устойчивия темп на годишно намаление на крайните цени с най-малко двуцифрени процентни нива през последните няколко години. По този начин независимо от нивото на конкуренция на пазара и предоставянето на услуги на едно от най-ниските ценови нива в ЕС, при най-нисък приход от абонат и най-ниско потребление, на българските предприятия ще бъдат наложени допълнителни регулации, които ще имат пряк негативен финансов и административен ефект.

В случай че не приемете предложението ни за отпадане на § 14, алтернативно предлагаме чл. 50 да се измени по следния начин:

„Чл. 50. (1) Предприятията, предоставящи обществени телефонни услуги са длъжни да предложат на потребителите най-малко една тарифа за ползване на услуги, съгласно която се прилага първоначален минимален период на таксуване до 30 секунди за изходящите повиквания, като след това таксуването е на секунда.

(2) Аlineя 1 не се прилага за изходящи повиквания, предоставяни в роуминг. ”

Мотиви: В случай, че не приемете предложението ни по т. 10.1, алтернативно да се предвиди задължение за предприятията да предоставят един тарифен план с таксуване 30/1, приложим за национални повиквания. Считаме, че текста на чл. 50 не следва да се отнася до таксуването на повиквания в роуминг, тъй като то е уредено в Регламентата относно роуминга. Така от една страна задължението ще бъде синхронизирано с текстовете от Регламентата относно роуминга, които предвиждат таксуване 30/1 по отношение на Евротарифата. От друга страна предложената редакция е в съответствие с практиката в една от трите държави-членки на ЕС, където има регулаторна намеса, а именно в Холандия, както и с практиката установена с Регламентата относно роуминга по отношение задължението за предоставяне на Евротарифа. Предложението отчита и разходите на едро на предприятията за повиквания извън ЕС, тъй като прилаганите методи на таксуване на едро, заложили в роуминг споразуменията, са на минута.

<p>Така, ако за такива повиквания следва да се приложи таксуване на дребно 30/1, то предприятията ще бъдат принудени да предлагат услуги под реалните разходи за осъществяването им.</p> <p>В случай, че не приемете предложената алтернативна редакция на чл. 50, то в текста на чл. 50 от Проекта, така както е предложен на обществено обсъждане следва да се предвиди изрично, че промяната в начина на таксуване следва да засяга единствено и само нови тарифни планове. Аргументите за това предложение се основават на факта, че направените калкулации относно разходите и очакваните приходи при изготвянето на всички действащи и предлагани към момента тарифни планове са съобразени с прилагания метод на таксуване. Казаното важи и за голяма част от процедурите за възлагане на обществени поръчки, в които Възложителите са поставили специфично изискване за приложим интервал, с което предприятията са се съобразили. Евентуално изменение може доведе до предоставяне на гласови услуги под разходите, което противоречи с разпоредбите на ЗЕС и Закона за защита на конкуренцията. Мобилтел е на мнение, че предприемането на действия от страна на КРС, които могат да доведат да подобни последици са неприемливи и в ущърб на стабилната конкурентна среда.</p> <p>Не на последно място, считаме че следва да бъде предвиден достатъчен период за имплементиране на нов метод на таксуване на дребно, отчитайки съществените промени, които въвеждането на таква изискване предполага. Трябва да се отчете и изключително динамичния от пазарна гледна точка период до края на годината, свързан с предстоящите коледни и новогодишни кампании, които изискват забрана на промени в системата за таксуване на крайни потребители - „network freeze“.</p>		
--	--	--

<p>БТК</p>	<p>Не сме съгласни с разписването на такава разпоредба, поради липса на законово основание за въвеждането на такива задължение чрез подзаконов нормативен акт. Не са налице и достатъчно убедителни основания по целесъобразност за разписването на разпоредбата.</p> <p><i>„Чл. 50. Предприятията, предоставящи обществени телефонни услуги са длъжни да прилагат първоначален минимален период на таксуване до 30 секунди за изходящите повиквания. След първите 30 секунди таксуването е на секунда.“</i></p> <p>Мотиви: На първо място бихме искали да отбележим, че представените мотиви към решението за изменение и допълнение на Общите изисквания не съдържат аргументи, обосноваващи необходимостта от предприемане на регулаторна намеса. КРС констатира, че към настоящия момент предприятията, предоставящи обществени телефонни услуги прилагат различни методи на таксуване, като позовавайки се на постъпили жалби достига до извода, че тази практика е в ущърб на крайните потребители. На мнение сме, че извод в тази посока е крайно некоректен, доколкото се внушава, че с прилагането на разнообразни методи на таксуване предприятията лишават крайните потребители от възможност да направят информиран избор при заявяване на тарифен план/услуги, както и да наблюдават реалното си потребление. Следва да се отбележи, че са налице нормативно установени изисквания за осигуряване на прозрачност, по силата на които на крайните потребители се предоставя ясна и пълна информация относно условията за ползване на услуги преди подписването на договор. В допълнение, съгласно чл. 260, ал. 4 от ЗЕС всеки един потребител има право да получи достъп до информация за реалното си потребление като заяви при обслужващия си оператор получаване на детайлизирана справка. Несъстоятелни са мотивите на КРС, че „голяма част от потребителите не могат да преценят начина на тарифиране на ползваните минути спрямо общия брой минути в пакета“, тъй като всички предприятия са организирали безплатни услуги за своите потребители по предоставяне на допълнителна информация през периода на ползване на услугите. Такива услуги са както безплатни повиквания към отделите по обслужване на клиенти, така и автоматизирани SMS и USSD - базирани услуги.</p> <p>От друга страна методът на таксуване има отношение към трафичното поведение на потребителя. Този факт е отчетен от страна на предприятията, предоставящи телефонни услуги и се използва като основен инструмент при структуриране на ценови предложения, така че да бъдат задоволени в максимална степен изискванията на потребителите. В този смисъл наличието на оферти в широк диапазон що се отнася до приложимия метод на таксуване е</p>	<p>Приема се частично</p>	<p>КРС приема аргументите на предприятието, касаещи тарифирането на услугите в роуминг извън Европейския съюз. В тази връзка ще бъде извършена съответната редакция на чл. 50 от Проекта.</p> <p>В останалата си част становището на предприятието е неоснователно по аргументите на КРС, изложени във връзка със становището на „Мобилтел“ ЕАД по § 14 от Проекта.</p>
------------	---	---------------------------	---

<p>пряко следствие от развитието на ефективна конкуренция на пазарите на дребно при предоставяне на гласови услуги. Ето защо действия в посока ограничаване на възможностите на операторите да прилагат най-разнообразни форми на таксуване са изцяло в ущърб на крайните потребители, тъй като лишават от възможността определени групи от тях да оптимизират допълнително разходите си за услуги.</p> <p>Различните потребители се характеризират с различен трафичен профил. Една част от тях осъществяват голям брой разговори с малка продължителност, докато нуждите на други се асоциират с осъществяването на малък брой разговори с по-голяма продължителност. Съществуват групи от потребители, които провеждат повече или по-малко разговори с различна продължителност. В условията на конкурентна среда, за да отговорят с предлагане на оферти, които задоволяват в максимална степен нуждите на крайните потребители, предприятията, предоставящи телефонни услуги анализират именно трафичните профили на отделните потребителски групи. На тази база те формират крайна потребителска цена за ползваните услуги, която има отношение, както към включеното потребление в рамките на месечната такса, така и към осъществяваните разговори след това. Това се потвърждава и от прегледа на предлаганите към настоящия момент ценови оферти. Така например предложението, което е структурирано на базата на метод на таксуване с първоначален минимален период от 30 секунди с последващо отчитане на секунда ще се окаже по-подходящ избор по отношение на потребител, който осъществява по-голям брой разговори с по-малка продължителност. В същото време за потребител, чиито трафичен профил се характеризира с малък брой разговори, но при по-голяма продължителност, по-добрият избор е ценово предложението с метод на таксуване на цяла минута. Така може да се окаже, че двете потребителски групи заплащат съизмерима среднопретеглената цена на минута. В случай обаче, че изборът на потребител, който осъществява по-малко на брой разговори с по-голяма продължителност се ограничи само до варианта за тарифа, предполагаща таксуване с първоначален минимален период от 30 секунди и последващо тарифиране на секунда, такъв потребител ще заплаща по-висока среднопретеглената цена на минута, т.е неговите разходи за гласови услуги ще нарастват.</p> <p>Ограничаване на обхвата на приложимите методи на таксуване рефлектира негативно и върху възможностите на предприятията, предоставящи телефонни услуги за предлагане на оферти, които стимулират потребление. При това положение, за да компенсират липсата на ръст в приходите в резултат от повишено потребление заради по-ниска цена, предприятията ще трябва да преразгледат настоящите</p>		
--	--	--

си бизнес стратегии и съответно да повишат цените. Само така те ще могат да реализират инвестиционните си намерения с оглед разширяване на възможностите за предлагане на нови и най-разнообразни услуги, включително от следващо поколение.

Видно от изложеното по-горе, ефектът от прилагането на ограничение в приложимите методи за таксуване е единствено в ущърб на крайните потребители и съответно лишава предприятията, предоставящи телефонни услуги от възможността да проявяват по-голяма гъвкавост при формирането на ценови предложения, които са основна движеща сила и пред развитие на конкуренцията.

Важно е да се отбележи, че това предложение не би могло да окаже очаквания от КРС благоприятен ефект за крайните потребители по отношение на информираността им. На първо място защото видно от формулировката на задължението не се касае за въвеждане на общ принцип на таксуване, а единствено до ограничаване на възможностите на предприятията по отношение на възможните модификации. В настоящата си редакция предложението дава възможност за прилагане на минимален първоначален период на таксуване с различна продължителност, но не повече от 30 секунди. В резултат от прилагането на това изискване отново на пазара ще се предлагат тарифи, прилагащи минимален първоначален период на таксуване с различни продължителност, напр. 5, 10, 30 секунди и т.н. Следователно, поставени в такава ситуация онази част от потребители, които КРС посочва в мотивите към решението си за изменение и допълнение в Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения, отново ще изпитват затруднения да се ориентират кое от ценовите предложения ще е най-подходящо за тях с оглед на трафичното им потребление. На мнение сме, че именно възможността за наблюдение на реалното потребление е единствения инструмент за преодоляване на този проблем, както бе посочено по-горе, по силата на чл. 260, ал. 4 от ЗЕС потребителите имат право да заявят получаването на детайлизирана справка за ползваните услуги. От тази справка потребителите могат да придобият представа за броя на осъществените повиквания, както и за продължителността на всяко едно от тях. Тази информация дава ясна представа за характера на трафичния профил на потребителя, а голямото разнообразие от оферти, които се предлагат му предоставя възможност за избор, който в максимална степен задоволява неговите потребности. Същото ниво на прозрачност и информираност категорично не може да бъде постигнато чрез определянето на „таван“ на първоначалния период на таксуване. Както посочихме по-горе определянето на различен първоначален период на таксуване в рамките на тези

<p>30 секунди по логиката на КРС пак задължително ще доведе до дезинформираност на потребителите в същата степен.</p> <p>Ето защо не можем да се съгласим с мотивите на КРС за противоположното, а именно че този подход не би бил ефективен, тъй като информацията за реалното потребление се обработва по-късно. Това твърдение би било валидно единствено в случай, че за даден потребител не е натрупана история при ползването на телекомуникационни услуги, което с оглед на цитираните данни в Годишните доклади на КРС за проникването на мобилните услуги не би следвало да се очаква.</p> <p>Изложените по-горе примери и сравнения имат за цел да онагледят липсата на потенциал в направено предложение за преодоляване на конкретния проблем, както и възможните негативни ефекти от негово прилагане. Единствено потребителят е този, който най-добре би могъл да дефинира нуждите си от ползването на услуги и това е отчетено от страна на европейската регулаторна рамка, която в частта защита на крайните потребители изключва налагането на ограничения, свързани с ограничаване на приложимите методи на таксуване на Общностно равнище и акцентира единствено върху повишаване на изискванията за прозрачност.</p> <p>Като допълнителен аргумент срещу налагането на ограничения в методите на таксуване ще се позволим на същественния ръст при провеждането на обществени поръчки, свързани с избор на доставчици на електронни съобщителни услуги. Все повече бизнес потребители в последните години предпочитат вариант с прилагането на процедура по реда на Закона за обществените поръчки, без да са задължени да го правят. Основната причина за това е възможността да дефинират изисквания към ценовите предложения, които в най-голяма степен отговарят на техните потребности. За тези потребители информацията за реализираното потребление е основополагаща при формулиране на изискванията. Именно поради причините изложени по-горе, приложимият метод на таксуване се отличава като едно от най- съществените изисквания, които тези потребители залагат в документацията си за участие. В този смисъл с предложението на КРС за въвеждане на ограничение в тази посока на практика лишава бизнес потребителите, които са предпочели да осъществят избор на доставчик на услуги по реда на ЗОП, от възможността да определят подходящия за тях метод на таксуване, респективно да получат оферта, позволяваща им да оптимизират разходите си за услуги в максимална степен.</p> <p>Липса на мотиви към решението, които категорично да обосновават необходимостта от предприемането на конкретната регулаторна намеса поставя под въпрос пропорционалността на предложените промени. За</p>		
--	--	--

<p>сравнение ще посочим, че държави-членки на ЕС като Австрия, Белгия, Кипър, Чешка Република, Дания, Естония, Финландия, Гърция, Унгария, Ирландия, Италия, Латвия, Литва, Люксембург, Малта, Полша, Португалия, Румъния, Словакия, Словения, Швеция и Обединеното кралство не са предприели действия по ограничаване на приложимите методи на таксуване. Все пак отчитаме факта, че е налице европейска практика в тази посока, но тя е по-скоро изключение отколкото правило. Примери за това са само Франция, Холандия, Испания и Германия (само по отношение на услугите с добавена стойност), но в тези държави-членки ограничението е било въведено със закон.</p> <p>Ето защо като добра европейска практика, прилагана в по-голямата част от ЕС би следвало да се отчете свеждането на регулаторната намеса до минимално необходимото и липсата на намеса във формирането на тарифите и съответно първоначалния период на таксуване. На мнение сме, че проектирането на практика, която се прилага само в няколко държави-членки на ЕС на национално ниво не следва да се извършва механично, без наличието на детайлен анализ на обстоятелствата, които пораждат такава необходимост.</p> <p>В случай че при изготвянето на предложението КРС се е позовала на практиката, установена с Регламента относно роуминга в обществени мобилни мрежи (Регламент за роуминга), бихме искали да обърнем внимание върху следното:</p> <p>Регламентът за роуминга въвежда ограничение в приложимия метод на таксуване като част от мерките за защита на крайните потребители срещу заплащането на прекомерно високи цени за услуги в роуминг. Това ограничение обаче е в сила единствено по отношение на Евротарифата, която освен това следва да се активира автоматично, по подразбиране, на ниво отделен потребител. По този начин се гарантира достъп на потребителите до разумни цени на дребно.</p> <p>Следва да се отбележи, че Регламентът за роуминга не изключва възможността за предлагане на алтернативни оферти за роуминг в рамките на ЕС, спрямо които не са в сила ограниченията в приложимия метод на таксуване. Основната причина за това е фактът, че на тази база предприятията разполагат с повече възможности да структурират предложения при по-изгодни условия.</p> <p>За разлика от Регламента за роуминга, който се отнася до осъществяване на повиквания на територията на Общността, предлаганото ограничение в методите на таксуване от страна на КРС ще засегне всички типове разговори и дестинации. В тази връзка ще отбележим, че към настоящия момент БТК е страна по сключени споразумения за предоставяне на роуминг услуги на</p>		
--	--	--

<p>едро извън ЕС, които предполагат заплащане между операторите на база една минута. При това положение, за да може да покрива разходите си за обслужване на повиквания към такива дестинации БТК ще трябва да повиши цената си за крайни потребители.</p> <p>Въвеждането на предложената промяна неизменно ще провокира промяна в условията за ползване на действащи тарифи/планове, изразяващи се в повишаване на крайната потребителска цена. Посериозен обаче е въпросът с прилагането на това ограничението по отношение на сключени индивидуални договори с крайни потребители. Както бе посочено по-горе, методът на тарифиране е параметър, който има отношение към формиране на ценовите условия за ползване на услуги. Промяна в тази посока ще породи необходимост от преразглеждане на всички планове, които предполагат таксуване, различно от налаганото с настоящия Проект от КРС, както и ревизиране на условията по вече сключени договори за предоставяне на услуги, чието възлагане е било осъществено по реда на ЗОП. Това е така, тъй като промяната в таксуването за такива планове ще рефлектира върху обема минути, които ще се изговарят в рамките да месечната такса. Нарастването на тези обеми може да е причина за предоставяне на тези планове при условията на ценова преса или дори под нивото на разходите за предоставянето на услугите. В случаите на предоставяне и на субсидирано крайно устройство този риск нараства значително. По тази причина ще се наложи промяна на тези планове чрез влошаване на условията им от гледна точка на крайните потребители. В този смисъл ограничаването на възможностите за прилагане на различни методи на таксуване се явява ценова регулация, доколкото е причина за промяна в ценовите условия, при които първоначално е била заявена услугата.</p> <p>Съгласно чл. 217 от ЗЕС КРС може да осъществява ценова регулация само след извършване на пазарен анализ и в случай, че бъде установено наличие на предприятие със значително въздействие върху съответния пазар. До настоящия момент КРС не е анализирала пазарите на дребно при предоставяне на мобилни услуги, а видно от приоритетите на КРС този въпрос не е на дневен ред през настоящата 2013 г. В допълнение ще посочим, че с Решение № 195 от 14 март 2013 след извършване на втори кръг пазарни анализи, КРС установи необходимост от отмяна на предходно наложени задължения спрямо БТК за прилагане на ценови ограничения и разходоориентираност по отношение на цените на дребно за гласови услуги.</p> <p>Следователно не са налице предпоставки, обосноваващи изпълнение на законовите изисквания по чл. 217, което на практика определя</p>		
---	--	--

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

	<p>предложението на КРС за въвеждане на ограничения в приложимия метод на таксуване по отношение на вече сключени индивидуални договори с крайни потребители като незаконосъобразно.</p>		
<p>„Космо България Мобайл” ЕАД</p>	<p>Предложението да бъде въведен минимален период на таксуване до 30 секунди за изходящите повиквания и последващо таксуване на секунда може да бъде определено като значително превишаване правомощията на Комисията. Действително съгласно чл. 73, ал. 3, т.13 от ЗЕС е предвидено, че в общите изисквания се включват и условия за защита на интересите на потребителите на електронни съобщителни услуга, но е спорно дали регламентацията на метода на таксуване, който е изцяло част от търговската политика на дружеството попада в тази хипотеза.</p> <p>Както не веднъж е изтъквано дори към настоящия момент е налице свръх регулация в телекомуникационния сектор на национално и европейско ниво. Тази тенденция се забелязва в редица регулаторни политики като налагането на разходоориентирани цени за терминиране на мобилни и фиксирани повиквания, задължение за разделно счетоводство, ценовите ограничения за предоставяне на регулирани роуминг услуга, задълженията за предоставяне на роуминг достъп на едро и отделна продажба на регулирани роуминг услуга на дребно.</p> <p>В такава регулаторна среда възможността за инвестиции в собствената мрежа и услуги е крайно ограничена и рискована. Налагането на поредното регулаторно задължение, което ще доведе до намаляване приходите на предприятията предоставящи електронни съобщения, рискува да доведе до отлагане на въвеждането на LTE технологии, което не е в полза нито на пазара, нито на крайните потребители.</p>	<p>Не се приема</p>	<p>По аргументите, изложени във връзка със становището на „Мобилтел” ЕАД по § 14 от Проекта.</p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

<p>„Макс телеком” ООД</p>	<p>Предложените допълнения, направени с включването на нови членове - от чл. 42 до чл. 50 вкл. (респективно §6-14), се отнасят до договорните отношения между предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, и крайните потребители. Към днешна дата, подобно на общите условия, съдържанието на индивидуалния договор е изчерпателно посочено в чл. 228, ал. 1 от ЗЕС. С включването на нови разпоредби в Общите изисквания, които се отнасят до уредена със закон материя, КРС отново прави опит да се намеси във вече уредени обществени отношения. ЗЕС не дава подобно правомощие на КРС извън процедура по Глава девета или чл. 42в. Моля да бъде заличен.</p>	<p>Не се приема</p>	<p>По аргументите, изложени във връзка със становището на „Мобилтел” ЕАД по § 14 от Проекта. Процедурите по Глава девета и чл. 42в от ЗЕС се отнасят до регулирането на предприятия със значително въздействие на съответни пазари, при което се налагат специфични задължения на определени предприятия и не се налагат задължения на всички предприятия, предоставящи дадени мрежи и услуги. В конкретния случай КРС приема общоприложими правила спрямо всички доставчици на обществени телефонни услуги и услуги за пренос на данни с цел защита на интересите на крайните потребители. Предложените изменения са, по-конкретно, правила, които ограничават непрозрачността на единичната цена на минута при предоставяне на обществените телефонни услуги чрез прилагане на прекомерно дълги интервали на тарифиране. Това са общи правила за защита на потребителите, които не се налагат по реда на Глава девета и чл. 42в от ЗЕС, а чрез въвеждане на правила в общите изисквания, издавани на основание чл. 73 от ЗЕС, или спрямо конкретно предприятие(я) на основание разпоредби на Глава четиринадесета от ЗЕС.</p>
<p>БЛИЗУ</p>	<p>Във връзка с § 14 от Проекта, следва да се отбележи, че с него се създава нов чл. 50, с който се предвижда задължителен първоначален минимален период на таксуване от 30 секунди, като след това се таксува на секунда. В настоящият случай, считаме, че тази разпоредба свободата на договаряне и в частност относно начина на таксуване и поради това не следва да бъде приета. Ако въпреки това се възприеме, че в ОИ следва да залегне такова задължение за предприятията, тогава считаме, че тази норма не следва да се прилага спрямо безплатните минути, тъй като спрямо тях липсва таксуване на разговора - т.е. потребителят не заплаща сума.</p>	<p>Не се приема</p>	<p>По аргументите, изложени във връзка със становището на „Мобилтел” ЕАД по § 14 от Проекта.</p>
<p>„Булсатком” АД</p>	<p>По § 14 считаме, че направените от регулатора предложения съответстват на изложените мотиви.</p>	<p>Приема се</p>	
<p><u>По § 15 от Проекта:</u></p>			
<p>„Българска телекомуникационна компания</p>	<p>Подробни съображения са изложени във връзка с § 8 от Проекта.</p>	<p>Приема се частично</p>	<p>По аргументите на КРС, изложени във връзка със становищата на „Мобилтел” ЕАД, „Българската телекомуникационна компания” ЕАД и „Космо България Мобайл” ЕАД по § 7 и § 8 от Проекта.</p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

” ЕАД			
СЕК	Предлагаме § 15 да отпадне от Проекта по аргументите за необходимост от отпадане на § 8 от Проекта.	Не се приема	По аргументите на КРС, изложени във връзка със становищата на „Мобилтел” ЕАД и „Българската телекомуникационна компания” ЕАД по § 7 и § 8 от Проекта.
БЛИЗУ	Мотивите относно незаконосъобразността на Приложение № 6 са същите, както мотивите, изложени относно незаконосъобразността на § 7 и § 8 от Проекта.	Не се приема	По аргументите на КРС, изложени във връзка със становищата на „Мобилтел” ЕАД и „Българската телекомуникационна компания” ЕАД по § 7 и § 8 от Проекта.
„Булсатком” АД	По § 15 считаме, че направените от регулатора предложения съответстват на изложените мотиви.	Приема се	

По § 16 от Проекта:

„Мобилтел” ЕАД	<p>По отношение на § 16 предлагаме следната редакция:</p> <p><i>„(1) Решението влиза в сила в срок от шест месеца от обнародването му в „Държавен вестник”.</i></p> <p>Мотиви:</p> <p>Предложеното изменение цели да осигури технологично време, необходимо за изготвяне и влизане в сила на Общите условия и своевременното прилагане на предложените изменения. Предвидените с Проекта промени ще наложат изменение не само в типовите индивидуални договори, предлагани от предприятията, но и в Общите условия за взаимоотношения с потребителите, интернет страниците, системите за таксуване и др., поради което предлагаме и посочената времева схема за въвеждане на изискванията. Същите са свързани и с необходимост от промени в търговските схеми на предприятията, което изисква съответния времеви ресурс. Същевременно, редакцията цели да внесе яснота по отношение на приложимостта на разпоредбата.</p>	Приема се по принцип	<p>Комисията счита, че действието на някои от разпоредбите, предложени с Проекта, следва да бъде отложено предвид необходимостта предприятията да създадат съответните технически и организационни мерки, които да обезпечат изпълнението на новите изисквания.</p> <p>Доколкото, обаче, се касае за правила за поведение, които гарантират високо ниво на защита на интересите на потребителите, а оттам и ефективна конкуренция в сектора на електронните комуникации, КРС счита, че отлагателен срок от 6 месеца е недопустим. Още повече, че съответните разпоредби регулират основни права и законни интереси на потребителите, признати със ЗЕС, а именно: правото на информиран избор, правото на ясни и разбираеми клаузи на индивидуалния договор, правото на леснодостъпни договорни условия и др.</p> <p>На следващо място, Комисията отчита, че във връзка със задълженията по чл. 50 от Проекта, на предприятията им е необходим разумен срок за разработване и публикуване на атрактивни тарифни планове, при които минималният първоначален период на тарифиране е 30 секунди, след което таксуването е на секунда.</p> <p>Във връзка с гореизложеното, КРС счита, че § 16 от Проекта следва да бъде изменен, както следва:</p> <p><i>„§16. Решението влиза в сила от деня на обнародването му в „Държавен вестник”, с изключение на:</i></p> <p><i>1. § 7, § 8, § 9 относно чл. 45, ал. 1 – 4 и § 15, които влизат в сила два месеца след обнародването му;</i></p> <p><i>2. § 13 и § 14, които влизат в сила три</i></p>
----------------	--	----------------------	---

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

			<p><i>месеца след обнародването му.</i>"</p> <p>Предложените срокове са достатъчни за привеждане на индивидуалните договори и системите на предприятията в съответствие с изискванията на Проекта, както и за разработване на съответните тарифни планове. Сроковете са съобразени както с интересите на милионите потребители на електронни съобщителни услуги, така и с нуждите на доставчиците.</p>
<p>„Българска телекомуникационна компания“ ЕАД</p>	<p>Считаме, че влизането в сила и сроковете за привеждане на съответствието на предлаганите индивидуални договори с изменението на Общите изисквания следва да бъдат съобразени с възможностите за имплементиране на такива промени. Предложените в Проекта от КРС не отговарят на необходимото технологично време за въвеждане на изброените в Проекта изисквания.</p> <p><i>§16. (1) Решението влиза в сила от деня на обнародването му в „Държавен вестник.</i></p> <p><i>(2) Индивидуалните договори, предлагани от предприятията, се привеждат в съответствие с изискванията на чл. 43, чл. 44 и чл. 45, ал. 1, 2 и 3 в срок до един месец от деня на обнародване на решението в „Държавен вестник“.</i></p> <p>Мотиви: Считаме, че при определяне на влизането в сила на изменението на Общите изисквания и съответно срокът за привеждане на съответствието на предлаганите индивидуални договори с изменението, КРС следва да отчете:</p> <ul style="list-style-type: none"> - големите предприятия ползват външни подизпълнители за разработване на системите си – както билинг-системите, така и системите по генериране на договори и обслужване на клиенти; - необходимо е провеждане на обучение на обслужващия клиентите персонал, който работи непосредствено с потребителите на предприятията, които ползват магазинна мрежа; - добре известният на КРС факт, че декември-януари работата по системите се замразява с оглед профилактика и анализ на работата на последните и е невъзможно както изменение в системите, така и провеждане на тестове между различните системи. <p>Видно от мотивите на КРС не са налице аргументи, които да обосновават датата на влизане в сила на изменението на Общите изисквания и съответно определяне на срок за привеждане на съответствието на предлаганите индивидуални договори с изменението. Считаме, че доколкото такива мотиви</p>	<p>Приема се по принцип</p>	<p>Съобразно мотивите на КРС, изложени във връзка със становището на „Мобилтел“ ЕАД по § 16 от Проекта.</p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

	<p>не са налице, КРС следва да се съобрази със становищата на предприятията. Видно от практиката по изменението на Функционалните спецификации, КРС предложи 3 (три) месеца за имплементация на измененията при положение, че става въпрос за изменение в само една система – обслужваща преносимостта на номерата. Доколкото в конкретния случай става въпроса за промени в няколко системи, а не само в една, считаме че подходящ срок за имплементиране е 6 (шест) месеца.</p>		
<p>СЕК</p>	<p>Намираме предоставения в § 16, ал. 2 от Проекта срок от един месец за съобразяване с измененията в Общите изисквания за твърде кратък, като предлагаме вместо това да се предостави тримесечен срок, който да се отнася не само за съобразяване с отделни разпоредби, а за всички нови правила, които бъдат въведени в Общите изисквания.</p> <p>В допълнение и съгласно изложените в т. 2 и 3 по-горе съображения, предлагаме текста на § 16, ал. 2 да се измени, като отпадне посочването на чл. 43, 44 и 45, ал. 1, 2 и 3, които считаме, че трябва да отпаднат от Проекта. В случай, че аргументите ни за цялостно отпадане на чл. 43 и чл. 45 не бъдат възприети, то предлагаме да отпадне посочването на чл. 44 и ал. 3 от чл. 45, в съответствие с алтернативните ни предложения по т. 2 и 3 по-горе.</p>	<p>Приема се частично</p>	<p>КРС приема по принцип становището на СЕК, че едномесечният срок, предвиден в § 16 от Проекта, е твърде кратък, поради което ще извърши съответните изменения, съобразно посоченото във връзка със становището на „Мобилтел” ЕАД по § 16 от Проекта.</p> <p>Относно становището за отпадане посочването на конкретни разпоредби от § 16 на Проекта (чл. 43, 44 и 45, ал. 1, 2 и 3), КРС счита същото за неоснователно по мотиви, изложени по-горе във връзка със съответните разпоредби на Проекта.</p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

<p>„Космо България Мобайл” ЕАД</p>	<p>Параграф 16 от проекта предвижда решението да влезе в сила от деня на обнародването му в „Държавен вестник”, а образците на индивидуални договори, предлагани от предприятията, да бъдат приведени в съответствие до един месец от деня на обнародването.</p> <p>С оглед важноста на предложените промени и значителните ресурси, които изисква тяхното имплементиране, молим срокът на влизане в сила на решението да бъде удължен на два месеца – за всички изисквания, предвидени в него.</p> <p>Следва да имате предвид, че с оглед извършването на дейности, като публикуване на Общите условия на хартиен носител и тяхното доставяне до всички търговски обекти и обекти на дистрибутори в страната или промяната на електронна препратка наименувана „Общи условия” на интернет страницата на предприятието, няма как да бъде осъществено в рамките единствено на деня на обнародване на изменението и допълнението на Общите изисквания в Държавен вестник. Трябва да се вземе предвид технологичното време, необходимо за успешното завършване на подобни процеси.</p>	<p>Приема се по принцип</p>	<p>Съобразно мотивите на КРС, изложени във връзка със становището на „Мобилтел” ЕАД по § 16 от Проекта.</p>
<p>БЛИЗУ</p>	<p>Считаме, че ал. 2 от § 16 следва да отпадне. Мотивите в тази насока са същите, както мотивите изложени относно незаконосъобразността на § 7, § 8 и § 9. Отделно от това, с цел яснота е следвало да се посочи, че всички договори, които ще бъдат подписвани от влизането в сила на промяната на ОИ, следва да бъдат съобразени с ОИ, а не да се придава обратна сила на промените на ОИ спрямо вече съществуващите правотношения и възникнали юридически факти и да се задължават предприятията да подписват нови договори с потребителите. По този начин се създава опасност да не се подпишат с всички потребители договори съобразени с новите промени поради вина или бездействие от страна на потребителите, а това несъмнено ще доведе до санкциониране на дружеството, защото задължението ще тежи върху последното. Отделно от това една такава промяна ще изисква да се направят разходи, които ще утежнят неоснователно финансовото положение на предприятията.</p>	<p>Не се приема</p>	<p>КРС не приема становището на предприятието за отпадане на § 16 от Проекта. Мотиви в тази насока КРС е изложила както във връзка със становищата на предприятията по § 7, § 8 и § 9 от Проекта, така и във връзка със становището на „Мобилтел” ЕАД по § 16 от Проекта. Извън горното, предложените заключителни разпоредби имат за цел да отложат действието на определени правни норми от Проекта, а не да им придават обратно действие (по отношение на вече сключени договори), както твърди БЛИЗУ.</p>

Приложение към Решение № 927/19.12.2013 г. на КРС

<p>НСМСКО „ТВ Клуб 2000”</p>	<p>Предложение към § 16 ал. 2 от Проекта: индивидуалните договори, предлагани от предприятията, се привеждат в съответствие с изискванията на чл. 43, чл. 44 и чл. 45, ал. 1, 2, 3 в срок до ТРИ месеца от деня на обнародване на решението в „Държавен вестник”.</p> <p>Индивидуалните договори в повечето случаи се отпечатват от софтуерните продукти използвани от операторите, които са различни за всяко предприятие. За да бъдат приведени съобразно новите разпоредби е необходимо технологично време за промени в софтуерните продукти. Считаме че три месечен срок е достатъчен за внедряване на промените.</p>	<p>Приема се по принцип</p>	<p>Съобразно мотивите на КРС, изложени във връзка със становището на „Мобилтел” ЕАД по § 16 от Проекта.</p>
<p>„Булсатко м” АД</p>	<p>По § 16 считаме, че направените от регулатора предложения съответстват на изложените мотиви.</p>	<p>Приема се</p>	

Предложения на НСМСКО „ТВ Клуб 2000”, които не касаят разпоредбите, предложени с Проекта:

<p>НСМСКО „ТВ Клуб 2000”</p>	<p>Предлагаме да се добавят следните нови алинеи към член 18а:</p> <p>(4) КРС, съвместно с МВР издават констативен протокол за нарушена цялост в рамките на 3 часа от уведомяването по чл. 1.</p> <p>(5) КРС осигурява начин за получаване на информация за нарушение на целостта или пробив в сигурността на мрежите - денонощен телефонен пост и/или електронна поща.</p> <p>(6) всяко предприятие определя лице за контакт с КРС по ал. 1, който подава необходимата информация за изпълнение на ал. 3.</p> <p>Мотиви: Предложените допълнения на чл. 18а са в изпълнение на подписаната инструкция между КРС и МВР за съвместна работа. При нарушаване целостта на мрежата (срязване, скъсване и т.н) всяко предприятие може да потърси правата си по съдебен ред. За да се заведе преписка е необходимо издаването на констативен протокол от оторизан орган. Предложеното време за реакция от компетентните органи е продиктувано от допустимите възможности на предприятията да оставят крайните потребители</p>	<p>Не се приема</p>	<p>Предложенията на НСМСКО „ТВ Клуб 2000” са извън предмета на общественото обсъждане, открито с решение № 725/26.09.2013 г. на Комисията за регулиране на съобщенията, което изключва възможността на останалите заинтересовани страни да изразят своята позиция по тях. Това от своя страна ще представлява нарушение на принципите за прозрачност и равнопоставеност, въведени с чл. 73, ал. 1, изр. 2, във връзка с чл. 5 от Закона за електронните съобщения.</p>
------------------------------	---	---------------------	--

без сигнал. Чрез въвеждането на предложените разпоредби се решава сериозен проблем на предприятията при прекъсване на съобщителна линия. Бихме искали да направим и един коментар на Обхвата на инцидентите, които следва да бъдат докладвани в Приложение 4 към чл. 18а, ал. 2. Така представените брой на засегнати крайни потребители са възможни единствено в мрежите на големите оператори. Малките и средни предприятия не попадат в нито един от случаите описани в таблицата и следователно не биха могли да се възползват от разпоредбите на чл. 18а, включително от предложените по-горе допълнения към него.

Нашето предложение за изменение на буква „в" към т. 1 на Приложение 4 е оценката на въздействието да се прави не въз основа на брой засегнати потребители, а въз основа на % от засегнатата мрежа на предприятието в населеното място/района (за градове с районно делене) на действие на мрежата.

Продължителност на въздействието	Засегнатата част от мрежата
>-1 час	100% от мрежата
>-2 часа	>80% от мрежата
>-4 часа	>60% от мрежата
>-6 часа	>50% от мрежата
>-8 часа	>30% от мрежата