

ТАБЛИЦА

с постъпилите в КРС становища във връзка с процедура по обществено обсъждане на позиция на КРС относно изпълнение на изискванията на чл. 3 и чл. 4 на регламент (ЕС) 2015/2120 от страна на доставчиците, предоставящи достъп до интернет за крайни потребители (процедура открита с решение на КРС № 620 от 14.12.2017 г 2017г.)

№	ЗАИНТЕРЕСОВАНО ЛИЦЕ	ЗАБЕЛЕЖКА	СТАТУС	МОТИВИ
ОБЩИ БЕЛЕЖКИ				
1.	„Българска телекомуникационна компания“ ЕАД (БТК)	<p>БТК подкрепя стремежа на КРС да допринесе за по-голяма яснота и прозрачност в договорните отношения между предприятията и потребителите на електронни съобщителни услуги. Според предприятието разпоредбите на чл. 3 и чл. 4 на Регламента следва да се изпълняват в цялост и равнопоставено от всички предприятия. Отделно от това, следва да се има предвид и фактът, че Регламентът отчита прилагането на националното право и компетентността на други национални компетентни органи (арг. от съображение 7 от Регламента). Видно от европейската практика и практиката в държавите-членки на ЕС други компетентни органи по отношение на неутралността на интернет на общо основание са органите защитаващи конкуренцията. Комисията за защита на конкуренцията до настоящия момент не е разглеждала спорове относно достъп до отворен интернет, но еквивалентните органи в други държави в ЕС са имали възможност да вземат отношение. Видно от практиката в ЕС повечето въпроси на неутралността в интернет са разглеждани именно на конкурентна основа от защитаващите конкуренцията национални органи.</p> <p>Не на последно място, в рамките на настоящото становище, БТК има за цел да защити и изложената от КРС препоръка за опростяване на договорите и подетата инициатива на експертно ниво между</p>		<p>В съответствие с чл. 5 от Регламент (ЕС) 2015/2120¹ (Регламент) и чл. 331, ал. 10 и чл. 334г от Закона за електронните съобщения (ЗЕС), националният регулаторен орган, който изпълнява функциите по контрол и правоприлагане на Регламента, е Комисия за регулиране на съобщенията (КРС/комисия).</p> <p>КЗК няма възложени правомощия във връзка с Регламента. Това не изключва приложението на Закона за защита на конкуренцията в контекста на неутралността на мрежата, но това няма пряка връзка с приложението на чл. 3 и 4 от Регламента и не следва да се счита като аргумент срещу приемането на настоящата позиция от КРС.</p> <p>По отношение на опростяване на индивидуалните договори, с настоящата позиция КРС е посочила (в т. II) каква част от информацията, определена в чл. 4 на Регламента, може да се включи в общите условия и кои изисквания задължително следва да бъдат част от индивидуалните договори. КРС счита, че по този начин се постига баланс между</p>

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

	<p>предприятията и КРС в тази насока. Дори и при отчитане на задълженията по Регламент сме на мнение, че доверието в сектора телекомуникации е стигнало необходимото ниво на прозрачност и доверие. В тази връзка бихме искали да обърнем внимание, че по данни на Европейската комисия към юни 2017 г. България отчита проникване на мобилния широколентов достъп от 86,6 %. Ето защо развитието на пазара е на етап, в който отдавна са установени трайни отношения между предприятия и потребители. Посочената статистическа информация единствено следва да покаже отчитаните взаимни ползи от двете страни, постигане на необходимата прозрачност и съответно и липсата на системни проблеми при достъп до отворен интернет.</p> <p>В допълнение и специално при извършване на измервания на качеството на услуги и скорост на достъп до интернет следва да се отчита и националното законодателство. В тази връзка от съществено значение са условията за строителство, изграждане на мрежи и собствеността при фиксираните мрежи и в частност собствеността на третичната мрежа. Многократно КРС и Върховния административен съд са имали възможност да определят крайната точка на фиксираната мрежа за достъп до интернет като разпределителна кутия, от която започва третичната мрежа. Следва да се има предвид, че в повечето случаи третичната мрежа не е изцяло само вътрешноградна, последната има и въздушна/подземна част при самостоятелни сгради, къщи и населени места с ниско жилищно застрояване. Ето защо при измерване на скорост при крайния потребител следва да се отчита въздействието върху качеството на услугата на третичната мрежа, която не е собственост и следователно отговорност на предприятията.</p> <p>Бихме искали да отбележим и съвременните тенденции при предоставяне на достъп до интернет, а именно клиентското изживяване. Последното е пряко свързано с потребностите на потребителите и тяхното задоволяване. От тази гледна точка потребителите не се интересуват от цифровото изражение на скоростите, тяхното измерване и качеството на услугата като цяло. За последните е от значение единствено причината, поради която им трябва достъп до интернет – електронна поща, стрийминг видео, достъп до определено приложение и т.н. На база на тази логика доставчиците на апаратура за измерване на качеството на услуги вече започват да произвеждат своето оборудване. Последното измерва</p>	<p>обема и нивото на подробност на информацията, с която следва да е на разположение на крайния потребител и минимално необходимото съдържание на индивидуалния договор. КРС отчита, че липсата на системни проблеми по отношение на достъпа до отворен интернет е резултат както от действието на Регламента, така и от нарастващата конкуренция на пазара. Това не означава, обаче, че е отпаднала необходимостта от регулаторен надзор от страна на комисията.</p> <p>По отношение на крайната точка на мрежата, за разлика от отменения Закон за далекосъобщенията, ЗЕС не предоставя правомощия на КРС да определи със задължителен акт местоположението на крайната точка на мрежата. КРС не оспорва влиянието на преносната среда върху качеството на услугата достъп до интернет (УДИ), но задължение на предприятието е ясно и разбираемо да бъдат обяснени на крайния потребител факторите, които на практика могат да окажат влияние върху услугите за достъп до интернет, и по-специално върху ползването на съдържание, приложения и услуги. Наблюдението на „Клиентското изживяване” (Quality of experience, QoE) като параметър, чрез който абонатите правят избор между доставчиците на достъп до интернет, не е приложимо спрямо изискванията на чл. 4 от Регламента, който изисква определяне на скоростите на достъп до Интернет и представлява изискване за прозрачност. КРС отбелязва, че посочването на числовите стойности на скоростите за изтегляне и качване на УДИ и тяхното наличие в индивидуалните договори с крайните потребители не е поставено на преценката на КРС или предприятията (виж чл. 4, §(1), б.(г) от Регламента). В допълнение КРС отбелязва, че една от основните цели на Регламента е осигуряването на възможност за</p>
--	---	---

		<p>резултата за клиента – услугата позволява сърфиране, слушане на онлайн радио, гледане на видео онлайн и т.н. В тази връзка прекомерните задължения за начин на определяне на скорости, начин за тяхното описване в договорите и изброяване на зависещите и независещи от предприятието фактори, които влияят на качеството на услугата с цел единствено на проследяване на заложеното в договорите в голяма степен е закъсняла мярка. Ето защо в окончателната си позиция КРС задължително следва да отчете факта, че налагане на прекомерни изисквания в насока разширяване на договори, общи условия и определяне на степен на по-голяма подробност в клаузите не кореспондира с нуждите на потребителите и техните очаквания от услугата. Ето защо сме на мнение, че доколкото вече повечето предприятия са посочили в договорите си основните характеристики на услугата, от какво се влияе последната и скоростите на предоставяне, то те са изпълнили изискванията на Регламента.</p> <p>Всичко изброено единствено следва да покаже, че въпросът за достъпа до отворен интернет е възприет като важен за предоставяне на качествени услуги от страна на предприятията в България. Последният е обект на регулация както на национално ниво от различни административни органи, така и на ниво на ЕС. Ето защо сме на мнение, че при липса на проблеми, породени от тенденциозно и антиконкурентно управление на трафика и достатъчността на предоставяната към средния потребител информация, намесата на КРС и КЗК следва да е минимална.</p>	<p>потребителите да направят информиран избор преди и при сключване на договор за услугата достъп до интернет. В тази връзка ясното, разбираемо и с достатъчно ниво на подробност представяне на информацията за факторите, които биха могли да повлияят на качеството на УДИ и условията за предоставяне на услугата са важен елемент за осигуряване на добра информираност на потребителите и повишаване на тяхната потребителска култура. Това, че предприятията са включили в договорите си основните характеристики на услугата, скоростите и от какво се влияе тя не означава, че са изпълнили правилно изискванията на Регламента. Контролът/преценката за начина на изпълнение на изискванията на Регламента от предприятията е на КРС. Именно по тази причина, както и с цел да се избегне различното разбиране от предприятията на начина на изпълнение на Регламента, КРС изготви настоящата Позиция.</p>
2.	„А1“ ЕАД	<p>Със свое решение от 14.12.2017 г., Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/Комисията) откри обществени консултации по Позиция на КРС относно изпълнение на изискванията на чл. 3 и чл. 4 на Регламент (ЕС) 2015/2120 от страна на доставчиците, предоставящи достъп до интернет за крайни потребители.</p> <p>На мнение сме, че изразената в документа цялостна позиция на Комисията, по отношение на защита на интересите на крайните потребители като цяло е балансирана и съобразена с позицията на Органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения (ОЕРЕС) в това отношение. Бихме искали да подчертаем и удовлетвореността от диалогичността на Комисията и от проведената между нас среща на 30.01.2017 г., на която ни бе дадена възможност да представим предварително някои от нашите съображения.</p>	<p>Регламентът следва да се изпълнява от всички предприятия, независимо от броя абонати, на които предоставят УДИ.</p> <p>В Позицията КРС определя критериите, по които комисията ще преценява изпълнението на Регламента.</p> <p>При осъществяване на контрола по изпълнението на Регламента, както и досега, КРС спазва принципите на законоустановеност, пропорционалност, равнопоставеност и свеждане на регулаторната намеса до минимално необходимата.</p>

		<p>Бихме искали да изразим общата си позиция, че от съществено значение за развитието на сектора и постигане на максимални ползи за потребителите е пропорционалната регулация на пазара при отчитане на неговата специфика.</p> <p>Както сме посочили и по-долу Република България е на челно място в Европейския съюз (ЕС), по качеството на достъпа до интернет (в частност скоростта на достъп) и една от страните с най-ниска цена на тази услуга. От друга страна, по проникване по население на фиксиран достъп до интернет, страната е на едно от последните места. От тази гледна точка от съществено значение за сектора е стимулиране на инвестициите, като едно от средствата за това е налагането на минимална регулаторна тежест.</p> <p>В допълнение е необходимо да бъде обърнато внимание и на множество малки предприятия, предлагащи услуги по разпространение на телевизионни програми и достъп до интернет, които не изпълняват редица от нормативните задължения, като по този начин се явяват нелоялна конкуренция на по-големите оператори, подлежащи на непрекъснат контрол.</p> <p>От тази гледна точка, считаме че при налагане на задължения, свързани с услугите за достъпа до интернет, следва да се гарантира минимална регулаторна тежест и равнопоставено третиране на всички участници на пазара.</p>		
--	--	--	--	--

I. ЧЛ. 3 ОТ РЕГЛАМЕНТА - ГАРАНТИРАНЕ НА ДОСТЪП ДО ОТВОРЕН ИНТЕРНЕТ

1. чл. 3, § 1 от Регламента Използване на крайни устройства по избор

Считате ли че е възможно предварително определяне на случаите, които налагат доставчиците да предоставят свое оборудване и тези случаи да бъдат включени в позицията? В случай че отговорът е „да”, моля да предложите такива.

3.	БТК	<p>Предоставянето на услуга може да е обвързано със задължително предоставяне на крайно устройство при определени обстоятелства. Това е породено от множеството технически решения на доставчиците на оборудване и съответно предоставяне на цялостни решения на предприятията. Ето защо сме на мнение, че е невъзможно предварителното изчерпателно изброяване на случаите, при които услугата може да се ползва само чрез оборудване, предоставено от предприятието. Дали ще е налице такова изискване зависи от доставчика на мрежовото решение и дали последния го доставя в</p>	Не се приема	<p>Регламентът определя правото на крайните потребители да използват крайни устройства по свой избор. В тази връзка КРС ще контролира дали е налице обективна технологична необходимост предоставеното от доставчиците оборудване да е част от мрежата на доставчика. В тази връзка хипотезите не са алтернативни, защото е допустимо използването на предоставено от доставчика оборудване, само ако то е част от</p>
----	-----	--	--------------	--

		<p>цялост „от край до край“.</p> <p>В тази връзка и с оглед строителното законодателство сме на мнение, че националните особености със собствеността на третичната мрежа предполагат и алтернативно разглеждане на изложените в позицията на КРС две хипотези (а) когато е налице обективна технологична необходимост и (б) предоставеното оборудване технологично е част от мрежата на доставчика. Според нас двете предпоставки следва да могат да се разглеждат и по алтернативен начин, а именно:</p> <p><i>„Доставчиците могат да предоставят свое оборудване, когато е налице обективна технологична необходимост и/или предоставеното оборудване технологично е част от мрежата на доставчика.“</i></p> <p>Типичен пример на предоставянето на Wi-Fi модеми като крайно устройство от БТК при xDSL фиксиран достъп до интернет е продиктувано от необходимостта предприятието да може да обезпечи ползването на услугата, но същевременно не е задължително абонатът да ползва конкретния модем. В допълнение последния не е част от мрежата на БТК. В тази връзка са публикувани и стандартните интерфейси за ползване на достъп до интернет: (https://www.vivacom.bg/bg/files/5899-tehicheski-iziskvanija-za-vkluchvane-na-krajni-ustrojstva-v-mrejata-na-btk-ead.pdf)</p> <p>От опита си и разглеждане на различни оферти на доставчици на оборудване сме на мнение, че е възможно да съществуват случаи, в които е налице технологична необходимост от предоставяне на крайно устройство. Националните особености на изграждане на мрежи и в частност изграждането на третичната мрежа, предполагат че в значителен брой случаи ще е налице обективна технологична необходимост от предоставяне на крайно устройство, но последното няма да е част от мрежата на предприятието, тъй като и самата третична мрежа не е част от мрежата на последното.</p>		<p>мрежата му.</p> <p>Формулираното по този начин изискване е с цел да се ограничи приложението на изключенията от общото правило, че потребителите избират своите крайни устройства.</p>
4.	Теленор	<p>Считаме, че предварителното определяне на случаите, които налагат доставчиците да предоставят свое оборудване, когато е налице обективна технологична необходимост и предоставеното оборудване технологично е част от мрежата на доставчика, не би било целесъобразно. Изброяването на подобен тип оборудване би било освен неизчерпателно, и в нередки случаи - неактуално с оглед бързото развитие на технологиите.</p> <p>Във всички случаи, разбирането на Теленор за оборудване, което технологично е част от мрежата на доставчика е всяко оборудване,</p>	Не се приема	<p>По мотивите на предходната бележка.</p> <p>В допълнение КРС отбелязва, че като контролен орган, следящ за спазването на Регламента, комисията следва да е запозната с причините, поради които всеки отделен доставчик ограничава правото на крайните потребители да използват крайни устройства по техен избор. Това е необходимо включително с цел предотвратяване на прилагането на практики, нарушаващи или</p>

		<p>което не попада в определението в § 1, т. 28 от ДР на ЗЕС - "Крайни електронни съобщителни устройства" са продукти или части от тях, предназначени за свързване към интерфейсите на обществени електронни съобщителни мрежи."</p> <p>КРС очаква от доставчиците да предоставят в комисията информация, на 6 месеца, за случаите, в които се налага крайният потребител да използва оборудване, предоставено от доставчика. Информацията следва да съдържа подробно описание на техническите и технологични причини, които налагат използване на оборудване предоставено от доставчика.</p> <p>Разбирането на Теленор по този въпрос е, че повторителите на сигнал от мобилната мрежа (т.нар. репитери) не спадат към категорията „крайни устройства“. Въпреки това, в обхвата на понятието крайни устройства би могло да попадат например LTE рутери, wifi рутери, с които се предоставя интернет на някои клиенти. В този смисъл считаме, че подробно описание на техническите и технологични причини, които налагат използване на оборудване предоставено от оператора би било неподходящо.</p>		заобикалящи Регламента.
5.	A1	<p>На първо място бихме искали да отбележим, че A1 (Мобилтел) спазва изискванията на Закона за електронни съобщения (ЗЕС) и на потребителите не е отказвано, при техническа възможност, да използват различни крайни устройства, ако те съответстват на изискванията на Закона за техническите изисквания към продуктите.</p> <p>Важно е обаче да споменем, че при някои технологии за предоставяне на услуги по пренос на данни и достъп до интернет е налице обективна технологична необходимост самото оборудване, което се предоставя на крайния потребител, да се счита за част от мрежата. Примери за такива технологии чрез които дружеството предоставя услуги към момента са оптика до дома (FTTH) и достъп до интернет чрез кабелна мрежа (CaTV).</p> <p>Следва да се има предвид фактът, че секторът на електронни съобщения е един от най-бързо развиващите се и динамични сектори в светлината на хардуерно оборудване и всяко предварително описване на случай, при който доставчиците предоставят свое оборудване по технически причини няма да е пълно.</p> <p>По отношение на изискването на КРС за предоставяне на информация от страна на предприятията на всеки 6 месеца, то считаме че това е разумен период.</p>	Приема се по принцип	

6.	СЕК	<p>По отношение на чл. 3, § 1 от Регламента и определяне на кръга от крайни устройства - „Чрез своята услуга за достъп до интернет крайните потребители имат право на достъп до и разпространение на информация и съдържание, да използват и да предоставят приложения и услуги и да използват <u>крайни устройства по свой избор</u>, независимо от местоположението на крайния потребител или доставчика или от местоположението, източника или местоназначението на информацията, съдържанието, приложението или услугата.“</p> <p>Регулаторът поставя въпроса дали е възможно предварително определяне на случаите, които налагат доставчиците да предоставят свое оборудване на крайните потребители.</p> <p>Нашето становище е, че подобно изчерпателно и предварително определяне на случаите е трудно постижимо и ненужно. Развитието на технологиите и предоставяните услуги е динамичен процес и поради това определянето на всички относими хипотези намираме за неподходящо. КРС следва да преценява всеки казус отделно, спазвайки принципите на обективност, прозрачност, равнопоставеност и пропорционалност.</p> <p>На следващо място, предвид дефиницията за крайни устройства това са продукти или части от тях, предназначени за свързване към интерфейсите на обществени електронни съобщителни мрежи. В контекста на Регламента, крайно устройство може да се яви както крайно потребителско устройство, така и устройство или оборудване, което се свързва с крайни потребителски устройства, за да бъде предоставена услугата (напр. рутер, модем и др.). С оглед посоченото, считаме че при оценката на даден случай за съответствието му с изискванията на Регламента е необходимо да се отчита спецификата на услугата и технологичното решение. Това е и още един аргумент срещу подхода за предварително определяне на приложимите изключения от свободата за използване на крайни устройства от потребителите.</p> <p>В случай, че КРС счита за наложително да определи дефинитивно случаите на крайни устройства, то предлагаме тази дефиниция изрично да отчита технологичните особености на конфигуриране на услугите и необходимостта да се ползва оборудване на операторите.</p>	Приема се по принцип	
----	-----	---	----------------------	--

2. чл. 3, § 2 - Търговски практики

2.1. Считате ли, че изброените примери са изчерпателни? В случай, че отговорът е „не”, моля посочете и други, които да се включат в позицията.

7.	БТК	<p>На мнение сме, че търговската страна на управление на трафика не може да бъде обхваната изчерпателно в конкретни примери. Такава е и позицията в публикуваният от Directorate-General for Competition на Европейската комисия (ЕК) доклад за нулевото таксуване. В посоченият доклад подробно са описани действащите към момента търговски практики по управление на трафик през призмата на нулевото таксуване. Проучвания за ползваните похвати са извършени в няколко страни от ЕС, включително и България. Изводите до които достига ЕК са в посока, че наистина търговските практики не могат да бъдат изчерпателно изброени и следва да се решават за всеки отделен случай. По този начин контролиращият конкуренцията орган на ЕС споделя изложеното в Регламента и съответно позицията на BEREC.</p> <p>БТК споделя това мнение и счита, че не следва предварително да се слагат рамки на търговските практики при управление на трафика, когато те са в полза на крайните потребители.</p>	Приема се	<p>КРС отбелязва, че въпросният доклад² не представлява официалната позиция на ЕК, а е обзорен доклад, изготвен по възлагане от ЕК на DotEcon, Aetha Consulting and Oswell and Vahida. Поради това той има информативен характер. На следващо място, КРС споделя аргумента, че търговските практики не могат и не следва да бъдат изчерпателно изброявани. Целта на Позицията е в нея да бъдат посочени практики, които следва да се считат априори за съответстващи на Регламента.</p>
8.	Теленор	<p>Относно търговските практики, КРС представя неизчерпателен списък на допустими практики, които не ограничават правата на крайните потребители, а именно - договарянето на тарифите за конкретни обеми данни и скорости на услугата за достъп до интернет; предлагане на неограничен достъп до интернет (<i>а не само за определени приложения за ограничен период от време, например през нощта или в почивните дни, когато мрежата е по-малко натоварена</i>); възможността краен потребител да закупи достъп до допълнителен обем данни; предлагане на услуги за достъп до интернет в пакет с безплатен абонамент за приложение за музика в реално време (music streaming), което не се таксува по-различно от преноса на останалата част от трафика.</p> <p>Считаме, че в посочената от КРС допустима търговска практика <i>„предлагане на оферти, необвързани с използвано приложение, при които крайният потребител получава неограничен достъп до интернет (а не само за определени приложения за ограничен период от време, например през нощта или в почивните дни, когато мрежата е по-малко натоварена)“</i> се нуждае от</p>	Приема се	<p>КРС е съгласна със становището на Теленор, че <i>изчерпателен списък на търговските практики не би бил подходящ, тъй като високата конкуренция неизбежно води до нови търговски практики, и посочването на конкретни такива би ограничило развитието на пазара, а оттам – би намалило ползите за крайните потребители</i>. Посочените от КРС търговски практики, обхващат най-общо офертите за неограничен достъп до интернет.</p> <p>Текстът, описващ допустимата търговска практика се прецизира по следния начин: <i>„предлагане на оферти, необвързани с използвано приложение, при които крайният потребител получава неограничен достъп до интернет (а не само за определени приложения) за ограничен период от време, например през нощта или в почивните дни, когато мрежата е по-малко натоварена“</i>.</p>

² <http://ec.europa.eu/competition/publications/reports/kd0217687enn.pdf>

		<p>допълнително уточнение от страна на регулатора - дали предлагането на оферти за неограничен достъп през нощта или в почивните дни, когато мрежата е по-малко натоварена (<i>Free off-peak data</i>) е приемливо или не е, тъй като в Насока 353 БЕРЕК приема, че предоставянето на неограничен достъп през ненатоварени часове/дни е допустимо, докато в редакцията на Комисията не става достатъчно ясно дали това е така.</p> <p>Считаме, че изброените търговски практики не са изчерпателни с оглед високата конкуренция на пазара на мобилни и дигитални услуги. Например, предлаганата от Теленор услуга HBOGO няма аналог при останалите мобилни оператори, тъй като предлага VoD през мобилна мрежа, за разлика от другите оператори, които я предлагат през фиксирана мрежа. Теленор счита, че изчерпателен списък на търговските практики не би бил подходящ, тъй като високата конкуренция неизбежно води до нови търговски практики, и посочването на конкретни такива би ограничило развитието на пазара, а оттам – би намалило ползите за крайните потребители.</p>		
9.	A1	<p>Не считаме, че посочените добри търговски практики, които не представляват ограничение на упражняването на правата на крайните потребители, са изчерпателни. Намираме, че търговският оборот е разнообразен и не е възможно първоначално и изчерпателно посочване на всички случаи, в които търговците не ограничават с поведението си правата на крайните потребители. Молим в позицията си КРС изрично да подчертае, че изброяването е само примерно и целта му е да насочи към предварително определени хипотези, които се считат за добри практики и поради това няма да се подлагат на допълнителна проверка.</p>	Приема се по принцип	Относитими са мотивите по т.7 и 8.
10.	СЕК	<p>По отношение на чл. 3 § 2 от Регламента - „Споразуменията между доставчиците на услуги за достъп до интернет и крайните потребители относно търговските и техническите условия и характеристиките на услугите за достъп до интернет, като например цени, обеми от данни или скорост, и всички търговски практики, провеждани от доставчиците на услуги за достъп до интернет, не ограничават упражняването на правата на крайните потребители, установени в параграф 1.“</p> <p>Считаме, че посочените примери на “търговски практики” не са</p>	Не се приема	Описаните от СЕК стандартни договорни условия, приложими в случаи на неизпълнение на договора от абоната, принципно не попадат в обхвата на чл. 3(2) от Регламента, съответно няма основание да се разглеждат от КРС в позицията за приложението му.

³ Оферти, необвързани с използването приложение, при които крайният потребител получава неограничен достъп до интернет (а не само за определени приложения) за ограничен период от време, например през нощта или в почивните дни (когато мрежата е по-малко натоварена). *VoR (16) 127 „Насоки на BEREС за прилагането на европейските правила за неутралност на мрежата от страна на националните регулатори“*

		<p>изчерпателно изброени от КРС в проекта.</p> <p>Във връзка с това предлагаме към изброените от КРС случаи на “търговски практики”, които не ще съставляват ограничение на правата на крайните потребители по §1 на чл.3 във връзка с чл.1 от Регламента, да бъдат добавени и случаите на споразумения – приети от потребителя клаузи, включени в съответния индивидуален договор или в съответните приложими общи условия към него, предвиждащи възможността за едностранно спиране/ограничаване на услугата “достъп до интернет” от страна на оператора при неизправност на крайния потребител, бидейки последния страна по същия двустранен договор, която изпълнява добросъвестно задължения, породени от същия договор и приложимите към него Общи условия на оператора, последните разбира се надлежно приети от потребителя.</p>		
<p>2.2. Има ли и други примери за прилагане на нулево таксуване, които според Вас отговарят на изискванията на Регламента и могат да се посочат в Позицията? В случай, че отговорът е „да”, моля представете съответни мотиви.</p>				
11.	БТК	<p>В тази връзка можем да дадем за пример и да предложим на КРС добавяне на още една основна търговска практика, която не ограничава правата на крайните потребители, а именно: спонсориран (zero-rate) или частично спонсориран от доставчик на услуга, съдържание или приложение допълнителен пакет данни, който се ползва за единствено за достъп до това приложение/услуга, когато допълнителния пакет се ползва независимо от предоставяният от предприятието достъп до интернет и неговото ползване е изцяло избор на крайния потребител. Описаният пример е частен случай на zero-rate, в който не предприятието спонсорира достъпа до приложението/страницата, а самият доставчик на съдържание.</p> <p>От гледна точка на описания пример и специално при частично спонсориране на отделен пакет (add-on, bolt-on) е възможно не във всички случаи посоченото от КРС в четвърти булет на стр. 2 от проекта на Позицията „когато трафикът, свързан с това приложение не се таксува различно от преноса на останалата част от трафика“ да е приложимо.</p> <p>Именно в такива случаи приложение следва да намери съображение 7 от Регламента, а именно да се оценяват за всеки конкретен случай „съответните пазарни позиции на посочените доставчици на услуги за достъп до интернет и доставчици на съдържание, приложения и</p>	Не се приема	<p>Описаната от БТК практика може да бъде предмет само на индивидуална оценка, както и самото предприятие посочва, цитирайки съображение 7 от преамбюла на Регламента. Комисията отбелязва, че макар и да не е забранена изрично от Регламента, разпоредбите му целят да предотвратят случаите, когато „спонсориран (zero-rate) или частично спонсориран от доставчик на услуга” всъщност ограничава избора на потребителите.</p> <p>След като нито текстът на Регламент 2015/2120 , нито този на Насоките посочва изрично, че подобна практика е в съответствие с разпоредбите на Регламента, КРС няма основание да направи това изрично под формата на позиция, още повече когато не се разглежда конкретна оферта. По отношение на сочените примери в други държави, към момента нямат аналог на българския пазар и няма причини КРС да прави оценка на приложението на тези практики в България.</p>

		<p>услуги, които участват“.</p> <p>За тази необходимост от разглеждане на всеки случай пълен или частичен zero-rate по отделно в унисон със съображение 7 от Регламента са и особеностите на предоставяне на услугата и по-специално от кое лице се предоставя последната, като двата основни модела на предоставяне са:</p> <p>(1) между предприятие и доставчик на съдържание - споразумението между Deutsche Telekom и Spotify, което при липсата на ексклузивитет между страните позволява на всички предприятия и съответно доставчици на съдържание/услуги/приложения да се възползват от предоставяне на конкурентни услуги;</p> <p>(2) предоставяна собствена услуга от предприятие - Deutsche Telekom предоставя при нулево таксуване своето собствено стрийминг приложение MobileTV.</p>		
12.	Теленор	<p>Относно нулевото таксуване, считаме, че изчерпателно изброяване на примери би ограничило предлагането на пазара и моля да вземете предвид обосновката по т. 2.1. по-горе.</p> <p><i>(т. 2.1. по-горе: “Например, предлаганата от Теленор услуга HBOGO няма аналог при останалите мобилни оператори, тъй като предлага VoD през мобилна мрежа, за разлика от другите оператори, които я предлагат през фиксирана мрежа”)</i></p>	Приема се по принцип	
13.	A1	<p>A1 е на мнение, че КРС е приела за допустима прилагана практика за нулево таксуване (zero rating), която се възприема за нормална търговска практика от предприятията, предоставящи мобилен достъп до интернет и разбира се е най-масова.</p> <p>Смятаме, че към момента не могат да се посочат други конкретни примери и КРС ще е в правото си да преценява прилаганите практики за нулево таксуване от страна на предприятията за всеки отделен случай.</p>	Приема се по принцип	
<p>2.3. Считате ли, че при извършване на оценка на практиките за нулево таксуване КРС може да използва и други критерии в допълнение към посочените в т. 40-48 от Насоките? Моля посочете какви.</p>				
14.	БТК	<p>С оглед всичко изложено бихме искали да обобщим, че при извършване на оценка на нулево таксуване и съответно прилаганите търговски практики следва да се подхожда преди всичко от общоконкурентните критерии – част от законодателството на ЕС, включително посоченото съображение 7 от Регламента. От друга страна посочените от КРС конкретни точки от Насоките на BEREC не биха могли да покрият всички</p>	Не се приема	<p>КРС е длъжна да следва предписанията на Насоките във възможно най-голяма степен, на основание чл. 3, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 1211/2009. След приемане на Регламент (ЕС) 2015/2120 произнасянията по отношение на нулевото таксуване се правят от националните регулатори в областта на електронните съобщения.</p>

		случаи на конкурентнодопустими търговски практики и в тази връзка документът не следва да се приема като такъв със задължителен характер. Аргумент в тази насока е и фактът, че произнасянията по отношение на нулевото таксуване в страните членки на ЕС почти изцяло са правени именно от защитаващите конкуренцията специализирани регулаторни органи при отчитане на конкурентното право.		Органите по защита на конкуренцията не са компетентни по приложението на Регламент (ЕС) 2015/2120. Дори в случай, че конкурентното право се прилага спрямо дадена практика, това не освобождава КРС от задължението да следи за изпълнението на Регламент (ЕС) 2015/2120.
15.	Теленор	<p>Считаме, че КРС следва да изброи изчерпателно и ясно да изброи критериите, заложи в Насоки 40 – 42 от насоките на БЕРЕК, както и практиките, които са известни на Комисията от събраната информация от въпросниците през изтеклата година след имплементацията на Регламента, за да е налице по-голяма правна сигурност за операторите в България. Както е известно, нулевото таксуване е широко разпространена практика и се тълкува и санкционира различно в различните държави-членки. На Комисията са известни практиките в определени страни от ЕС, в които определени практики са санкционирани⁴.</p> <p>Тук следва да се отбележи и изключително важната роля на Комисията при оценката на <i>конкуренцията на пазара</i> при установяване дали същата е засегната от практиките с нулево тарифиране. Тези критерии са подробно описани в Насоки 43-48, и следва да бъдат адаптирани към националните условия и конкретни продуктови пазари – брой мобилни/фиксиращи оператори, най-разпространени приложения, как се отразява използването на нулево таксуваните приложения на конкуренцията на пазара, и т.н⁵.</p> <p>В тази връзка считаме, че е подходящо Комисията да изготви Методика за определяне на засегнатите пазари или при анализ на съответните практики да прилага чл. 44 – 45 ЗЕС, с цел точно и правилно определяне на засегнатите пазари от евентуални практики, които биха увредили конкуренцията. Тъй като предписанията на Регламента са, че оценката следва да взема предвид <i>„съответните пазарни позиции на посочените доставчици на услуги за достъп до интернет и доставчици на съдържание, приложения и услуги, които участват“</i>, за извършване на подробен конкурентен анализ на подобни специфични пазари с новонавлизащи технологии и дигитални</p>	Приема се по принцип	<p>КРС отбелязва, че посочените от Теленор точки от Насоките съвпадат с тези, цитирани от КРС.</p> <p>В Позицията ще бъде допълнено следното: <i>„В зависимост от конкретния случай КРС може да използва и други критерии, като посочва съответните мотиви за това.“</i></p> <p>Разработването на методика за определяне на засегнатите пазари или при анализ на съответните практики към момента не е необходимо с оглед на това, че КРС все още няма практика по оценката на конкретна оферта с нулево таксуване. След натрупване на практика по подобни казуси КРС ще направи повторна оценка за въвеждане на подобен подход.</p>

⁴ Холандия - Vodafone и HBOGo; KPN и Spotify; Словения – Телеком Словения и Deezer; Vojo; Унгария – Телеком Унгария; Швеция - Telia и Tre.

⁵ ZERORATING - Do hard rules protect or harm consumers and competition? Evidence from Chile, Netherlands and Slovenia AALBORG UNIVERSITY Copenhagen, Denmark u LONDON SCHOOL OF ECONOMICS London, United Kingdom

		услуги е необходимо задълбочено проучване на такъв пазар, което е в компетенциите на КЗК. Не на последно място, БЕРЕК препоръчва „анализът на пазарните позиции да бъде извършван в съответствие с принципите на конкурентното право“.		
17.	A1	Разписаните в текста на Насоките на ОЕРЕС (най-вече в т. 46 и т. 48) са с достатъчна степен на детайлност към този момент. След натрупване на практика е налице обективна възможност да обсъдим използването на други релевантни критерии.	Приема се по принцип	
3. чл. 3, § 3 - Управление на трафика				
3.1. Кои според Вас са основателни/разумни мерки за управление на трафика в съответствие с член 3, § 3, ал. 2 и защо? Моля посочете конкретни примери.				
3.2. Кои от изброените по т. 1 мерки прилагате в мрежата си?				
18.	БТК	<p>Споделяме напълно позицията, че мерките за управление на трафика могат да бъдат свързани с обезпечаване на предоставянето на услуги или съответно с изисквания на националното законодателство или това на ЕС.</p> <p>По отношение прилагането на разумни мерки за управление на трафика и сроковете за тяхното действие, най-сериозно внимание следва да се обърне на случаите на възникване на специфични ситуации, чието въздействие налага блокиране на определени протоколи и/или портове. Това се прави с цел: запазване целостта и стабилността на мрежата на оператора, стабилизиране услугата на клиента, предпазване на клиента от злоумишлен трафик, предпазване на трети страни от злоумишлен трафик (съзнателно или несъзнателно) генериран от клиента, негово устройство или устройство предоставено от самия оператор на клиента в рамките на услугата. Като примери можем да посочим:</p> <p>(1) Атака или злоумишлен трафик към самия клиент на определени портове и протоколи от трети страни, свързани към мрежата (други клиенти) или извън мрежата на оператора. В такъв случай с цел предпазване на клиента и мрежата би следвало да е възможно и допустимо операторът да наложи временно (за времето на атаката и разумен кратък интервал след нея с цел предпазване от повторна атака) блокиране или при възможност ограничаване на протоколи и портове, използвани по време на атаката.</p> <p>(2) Атака или злоумишлен трафик от клиента (с или без негово знание) или негови устройства към мрежата на оператора</p>	Приема се	<p>В Позицията ще се включи следният текст:</p> <p><i>„КРС е на мнение, че за основателни/разумни мерки за управление на трафика могат да се считат и тези за превенция и възстановяване на мрежата при кибер атаки. Доставчиците могат временно (за времето на атаката и разумен кратък интервал след нея с цел предпазване от повторна атака) да блокират/ограничават портове и протоколи в случаи на:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>кибер атака или злоумишлен трафик към определен краен потребител на определени портове и протоколи от трети страни, свързани към мрежата (други клиенти) или извън мрежата на доставчика;</i> • <i>кибер атака или злоумишлен трафик от определен краен потребител (с или без негово знание) или негови устройства към мрежата на доставчика и/или трети страни, както свързани към мрежата (други крайни потребители), така и извън мрежата на доставчика;</i> • <i>кибер атака или злоумишлен трафик, генериран към определен краен</i>

		<p>и/или трети страни както свързани към мрежата (други клиенти) или извън мрежата на оператора. В такъв случай с цел предпазване на третите страни от злоумишления трафик и/или с цел потушаване на атаката, би следвало да е възможно и допустимо за операторът временно (за времето на атаката и разумен кратък интервал след нея с цел предпазване от повторна атака) да наложи блокиране или при възможност ограничаване на протоколи и портове, използвани по време на атаката. В този случай продължителността на налагането на ограниченията е възможно да е свързана и с реални действия от страна на клиента и/или ползвани от него доставчици/производители с цел отстраняване на източника на зловреден трафик (например - прилагане на update-и, bug фиксове, преинсталация или дори изключване на устройствата, генериращи този трафик). В такива случаи би следвало да се приеме за допустимо операторът да налага ограниченията, докато клиентът не отстрани проблема при себе си.</p> <p>(3) Атака или злоумишлен трафик генериран към клиента, мрежата на оператор и/или трети страни поради некоректно поведение/бъг и/или съзнателно и зловредно компрометиране и използване на уязвимости в устройства предоставени от оператора на клиента в рамките на услугата. В такъв случай с цел възстановяване работоспособността на услугата на клиента, предпазване на засегнатите страни от злоумишления трафик и/или с цел потушаване на атаката би следвало да е възможно и допустимо за оператора временно да наложи блокиране или при възможност ограничаване на протоколи и портове използвани по време на атаката.</p>		<p><i>потребител, мрежата на доставчика и/или трети страни, поради некоректно поведение/бъг и/или съзнателно и зловредно компрометиране и използване на уязвимости в устройства, предоставени от доставчика на крайния потребител в рамките на услугата.”</i></p>
19.	Теленор	<p>Комисията приема, че ще счита за нарушение на еднаквото третиране случаите на споразумения или практики, при които е налице т.нар. техническа дискриминация, която се изразява в:</p> <ul style="list-style-type: none"> • блокиране, забавяне, ограничаване, намеса в, нарушаване или дискриминиране на достъпа до конкретно съдържание, едно или повече приложения (или категории такива); • предлагане на услуга за достъп до интернет, при която достъпът до интернет е ограничен от доставчика до определен набор от приложения или <i>крайни точки</i>; • предлагане на нулево таксуване, когато всички приложения 	Приема се по принцип	<p>КРС прави следното уточнение за израза „крайни точки”, използван във втория булет на подточка А):</p> <p>В този случай е приложимо разяснението в т.15-16 от Насоките към Регламента:</p> <p><i>„ОЕРЕС разбира понятието „свързаност с практически всички крайни точки — като последица от обстоятелството, че интернет е разпределена система, където единичен доставчик контролира твърде ограничена част.</i></p>

<p>са блокирани (или скоростта им е забавена) след достигане на лимита за данни, освен тези, за които се прилага това таксуване.</p> <p>Считаме че Комисията следва да уточни дали изброените примери са изчерпателни или не, както и бихме искали да уточним какъв смисъл влага Комисията в израза „крайни точки“ (endpoints) по смисъла на Насока 55⁶.</p> <p>(т.4.1.) Считаме, че разумни мерки за управление на трафика са тези, чието прилагане осигурява ефективното използване на ресурсите на мрежата, оптимизира цялостното качество на преноса и допринася за подобряване на услугата за потребителите.</p> <p>Като пример за разумни мерки за управление на трафика в смисъла на член 3, параграф 3, ал. 2 може да се посочи имплементацията на QoS в мрежата за пренос, с цел оптимизация и подобряване на качеството на услугите, като разделянето на трафика на категории е от съществено значение за правилната конфигурация на управлението на трафика. Категоризацията следва да се прави като се отчитат различните технически изисквания към преносната мрежа, които се отнасят до различните категории трафик. Важно е да се отбележи, че имплементация на управление на трафика от тип QoS следва да се приема като постоянна мярка за гарантиране на необходимото качество на различните категории трафик. Промяна по политиките на QoS може да се наложи при въвеждането на нова категория трафик или при актуализация на изискванията за качество на вече конфигурираните категории.</p> <p>Бихме искали да бъде уточнено дали Комисията приема за разумна и пропорционална мярка използването на т.нар. системи за Web и Video оптимизация, които оптимизират трафика с цел подобряване на качеството и намаляване на използвания капацитет в преносната мрежа, посредством използването на различни техники - компресиране на видео/изображения, промяна на bitrate на видео streaming, кеширане на локални сървъри на често използвано съдържание, и т.н. При прилагането на тези техники е напълно възможно да се анализира „специфичното съдържание“ на пакета, както и да се променя. Налице са подобни практики на световно ниво в практиката на мобилните оператори, поради ограничения</p>	<p><i>Поради причини, независещи от отделните доставчиците на услуги за достъп до интернет (напр. технически ограничения, политика на други доставчици на услуги за достъп до интернет или нормативна уредба в някои държави), не всички крайни точки биха могли да бъдат достъпни в един и същ момент. Въпреки това, подобна липса на достъп не следва да изключва определянето на услугата като услуга за достъп до интернет. ОЕРЕС счита, че терминът „практически всички крайни точки“ към момента не следва да се тълкува като изискване към доставчиците на интернет услуги да предлагат свързаност и с двата вида адресиране IPv4 и IPv6 .“</i></p> <p>Във 2-ри булет на подточка А) ще се допълни „крайни точки на Интернет мрежата“.</p> <p>Относно изброените от Теленор практики за управление на трафика, КРС счита, че същите попадат в категорията на основателните/разумни мерки за управление на трафика, чието прилагане осигурява ефективното използване на ресурсите на мрежата, оптимизира цялостното качество на предаването на трафика и допринася за подобряване на услугата за потребителите. В заключение КРС отбелязва, че прилагането на изброените техники за управление на трафика не следва да водят до наблюдение на специфичното съдържание.</p>
---	--

⁶ IAS offers where access to the internet is restricted to a limited set of applications or endpoints by the end-user's ISP (sub-internet service offers) infringe upon Article 3(3) first subparagraph, as such offers entail blocking of applications and / or discrimination, restriction or interference related to the origin or destination of the information.

		<p>капацитет в backhaul частта на мрежата за пренос на данни. Чрез използването на тези системи се постига целта, заложена в регламента, „да допринесе за ефективното използване на мрежовите ресурси“⁷.</p> <p>Теленор прилага QoS за различните категории трафик, както е посочено в т. 4.1.</p>		
20.	A1	<p>Конкретни примери, които можем да посочим като основателни/разумни мерки за управление на трафика са, както следва:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Аварийна маршрутизация – голяма част от връзките в транспортната мрежа имат два или няколко възможни маршрута, като в случай на авария трафикът се насочва по работещия в момента път. Отделните пътища са изградени с различен по вид медия и е възможно да имат различни характеристики и капацитети. • QoS – Трафикът се маркира или от източника му или на база порт или VLAN при влизането в транспортната мрежа по посещения в таблицата начин, като за всеки вид трафик – глас, телевизия и т.н. маркировката е различна според изискванията на услугата. Благодарение на тази маркировка, в случай на претоварвания в някоя точка на мрежата, трафиците с различни маркировки се пропускат с различен приоритет или се спират напълно, според наличния капацитет. Това до голяма степен позволява по – ефективно използване ресурсите в мрежата в случай на претоварване. Този механизъм позволява потребителите на различните услуги да не усещат някои от критичните натоварвания в мрежата, възникнали в резултат на аварии. Например, при претоварване трафикът започва да се буферира по опашки на отделните интерфейси. Гласовите услуги, които силно се влияят от закъснения, се разпознават благодарение на специфичната си маркировка и се пропускат с предимство в опашките пред останалия интернет трафик. Така клиентите, ползващи услугата, не усещат претоварването. 	Приема се по принцип	В Позицията КРС е отбелязала, че „ <i>доставчиците могат да прилагат мерки за управление на трафика, които определят различни категории трафик. В този случай категориите трафик следва да се определят въз основа на техническите изисквания за качество на услугата</i> “. В тази връзка КРС счита, че изброените от A1 практики за управление на трафика попадат в категорията на основателните/разумни мерки за управление на трафика, чието прилагане осигурява ефективното използване на ресурсите на мрежата, оптимизира цялостното качество на предаването на трафика и допринася за подобряване на услугата за потребителите.

⁷ Съображение 9 от Регламента.

Access Point QoS Translation Values AVVID Traffic Type	AVVID IP DSCP	QoS Profile	AVVID 802.1p	IEEE 802.1
Network control	56 (CS7)	Platinum	7	7
Inter-network control (CAPWAP control, 802.11 management)	48 (CS6)	Platinum	6	7
Voice	46 (EF)	Platinum	5	6
Interactive video	34 (AF41)	Gold	4	5
Streaming video	32 (CS4)	Gold	4	5
Mission critical	26 (AF31)	Gold	3	4
Call signaling	24 (CS3)	Gold	3	4
Transactional	18 (AF21)	Silver	2	3
Network management	16 (CS2)	Silver	2	3
Bulk data	10 (AF11)	Bronze	1	2
Best effort	0 (BE)	Silver	0	0
Scavenger	8 (CS1)	Bronze	0	1

В практиката си, А1 прилага всички стандартни способности, включително всеки от изброените примери, за управление на трафика, като се спазват принципите тези мерки да са „Прозрачни, недискриминационни и пропорционални“.

3.3. Какъв според Вас следва да е срокът, в който да се прилагат основателните/разумни мерки за управление на трафика и защо?

21. БТК

С оглед посочените примери считаме, че не е подходящо предварително да се дефинира срок за прилагане на мерките, тъй като въздействията върху мрежата, които могат обосновават прилагането на такива мерки могат да са от най-различно естество и да изискват най-разнообразни възможности за реакция с различна продължителност.

Времето за налагане на ограниченията може да бъде в зависимост от едно или няколко обстоятелства/фактори:

- от спецификата на проблема и уязвимостта;
- дали съответното засегнато устройство продължава да се поддържа от производителя/доставчика на оператора – ако не се поддържа би се наложила поетапна подмяна на засегнатите модели, като за времето на подмяната би следвало да е допустимо налагането на ограничения с цел предпазване от генериране на нови атаки;

Приема се по принцип

– ако устройството е в поддръжка, следва да се отчете времето за разработка на нова софтуерна версия от страна на производителя (ако проблемът е софтуерен), тестването и одобрението ѝ от страна на оператора и на крайна фаза поетапното ѝ прилагане към засегнатите устройства. Типичен цикъл от разработка от производителя, тестване, интеграция и прилагане на нови версии от оператора е между 3-9 месеца на база практиката, но тъй като зависи от спецификата, срокът може и да е по-дълъг. В случай, че за отстраняване на уязвимостта е необходима подмяна на засегнатия модел устройство с нов, то отново се преминава през цикъл – разработка от производителя, тестване, интеграция, поръчка на устройства, доставка и физическа подмяна на засегнатите модели от оператора.

Другият вид управление на трафика е свързан с прилагане на законодателството на ЕС или националното такова. Тук продължителността на управление на трафика се базира изцяло на правните норми. Ето защо можем да изброим само основанията за прилагане на такова управление на трафик, а именно отбелязаните и от КРС Закон за противодействие на тероризма и Закон за хазарта. На база на изброените закони предприятията блокират достъпа до сайтове със специфично съдържание.

Отделно, както и КРС е отбелязала в позицията си предприятията блокират и достъпа до съдържание, включващо сексуална злоупотреба с деца по споразумения с ГДБОП. Инициативата се базира на европейското законодателство, а именно Директива 2011/92/ЕС от 13 декември 2011 година относно борбата със сексуалното насилие и със сексуалната експлоатация на деца, както и с детската порнография и за замяна на Рамково решение 2004/68/ПВР на Съвета. Посочената директива допуска т.нар. допълнителни регулаторни режими: co-regulatory - между предприятията и държавен орган и self-regulatory - само между предприятията. Съгласно съображение 47 от Директива 2011/92/ЕС „...Може да се създадат и механизми за блокиране на достъпа от територията на Съюза до интернет страници, за които е установено, че съдържат или на тях се разпространява детска порнография. Мерките, предприети от държавите-членки в съответствие с настоящата директива, за премахване или, когато това е възможно,

		<p>блокиране на уебсайтове, съдържащи детска порнография, може да се основават на различни видове публични действия, като например законодателни, незаконодателни, съдебни или други. В този контекст настоящата директива не засяга доброволните действия, предприемани от интернет отрасъла за предотвратяване на неправомерното използване на неговите услуги или оказването на всякаква подкрепа за осъществяване на такива действия от държавите-членки...“</p> <p>На база на посоченото съображение и с оглед факта, че мерките не следва да са задължително законодателни, а може да се израз на доброволни действия и т.нар. режими на co-regulatory и self-regulatory част от предприятията са сключили споразумения с ГДБОП. На мнение сме, че КРС правилно е отчела тези сключени споразумения като непротиворечащи и на останалата част от европейското и национално законодателство.</p>		
22.	Теленор	<p>Считаме, че не е уместно предварителното уточняване на срок за прилагане на мерките, тъй като всяка мярка се предприема с различна цел. Освен целта, има значение вида и обхвата на мярката, засегнати абонати, време и т.н.</p> <p>Прилагането на различни типове мерки за управление на трафика изискват различно време с цел да се постигне желания ефект. Например мерките за управление на трафик от тип QoS следва да се прилагат постоянно, за да се гарантира адекватна и навременна защита при претоварване на мрежата, а също и да се осигурят необходимите качествени параметри (закъснение, колебание на закъснението, загуби на пакети) за различните типове трафик. Други мерки, които предпазват мрежата от хакерски атаки могат да се прилагат за ограничено време в зависимост от типа на атаката.</p> <p>Поради това считаме за неуместно и трудно <i>a priori</i> да се определи срок за прилагане на мерките.</p>	Приема се по принцип	
23.	A1	<p>Не считаме, че е възможно предварително да се посочи срок за прилагане на основателните/разумни мерки за управление на трафика. Времето, в което една или друга мярка се прилага, зависи от това каква е мярката и каква е нейната цел. Ако има управление на трафика, поради претоварване на мрежата, то управлението ще продължи до нормализиране на работата на мрежата.</p>	Приема се по принцип	
3.4. Според Вас има ли и други примери, които изискват прилагане на изключението по член 3, § 3, ал. 3, б. „б“?				
24.	A1	По отношение на въпроса дали има ли и други примери, които	Приема се по	КРС счита, че предложението на A1 е обхванато от

		изискват прилагане на изключението по член 3, § 3, ал. 3, б. „б”, считаме че следва да се добави и следния текст: - всякакъв вид злоумишлено нарушение и манипулации на протоколите за пренос на данни	принцип	допълнението, което ще се направи в Позицията във връзка с бележка 18.
25.	Теленор	<p>В проекта на Позиция КРС приема, че ще извършва оценка дали управлението на трафика е прозрачно, недискриминационно и пропорционално при отчитане на съображенията и критериите посочени в т. 58-75 от Насоките. В тази връзка, предлагаме КРС да опише точно и конкретно тези критериите и параметрите (тъй като Насоките на ОЕРЕС нямат обвързваща сила за операторите), с цел предварителното им залагане в системите на компанията, за да е възможно предоставянето на необходимата информация с ниво на подробност.</p> <p>В същото време, с цел стриктното прилагане на изключенията от общите правила, предвидени в член 3, § 3, ал. 3, считаме, че КРС следва да ги изброи точно и конкретно, с цел коректното им спазване от операторите, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Хазартни игри без лиценз по Закона за хазарта; - Блокиране на разпространението на достъпа до съдържание, включващо сексуална злоупотреба с деца; - Мерки по чл. 19, ал. 1 от ОИ; - задръстване на мрежови компоненти или крайни устройства, с трафик към тях с цел дестабилизация (напр. посегателство Отказ на услуга (DoS)); - сменяне на IP адрес на компютър в мрежата с цел прикриване на идентичността му (спуфинг), прикриване на мрежови устройства или позволяване на неразрешена комуникация; - хакерски атаки срещу компоненти на мрежата или крайното оборудване; - разпространение на зловреден софтуер, вируси и др. <p>Освен изброеното дотук, считаме, че Комисията следва да посочи как ще извършва оценка на съответствието с принципа за еднакво третиране, и по-точно – какви конкретни мерки ще предприема в предвидения двуетапен подход за извършване на оценка⁸, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> • По какви показатели и с какви средства ще бъде извършвана 	Не се приема	<p>КРС не счита, че е възможно предварително да бъдат разписани критериите, по които ще се извършва оценка на прилаганите от доставчиците мерки за управление на трафика, предвид разнообразието на причините, които могат да наложат възникването на такава необходимост. Комисията ще преценява ситуацията за всеки случай поотделно и на база предоставената от съответния доставчик информация и обосновка за прилагана мярка и при спазване на посочените в Позицията принципи.</p> <p>Що се отнася до предложението за пренареждане на изключенията от общите правила, предвидени в член 3, § 3, ал. 3 от Регламента, КРС счита, че то не е необходимо, тъй като всички изброени от Теленор случаи са описани в Позицията.</p>

⁸ Насока 57 от Насоки на органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения (ОЕРЕС) за прилагането на европейските правила за неутралност на мрежата от страна на националните регулатори

		<p>оценката на еднаквото третиране на трафика по време на първия етап.</p> <ul style="list-style-type: none"> По какви показатели и с какви средства Комисията ще преценява дали ситуацията са сравними или различни и дали са налице обективни причини, които могат да оправдаят различното третиране в различни ситуации по време на втория етап. 		
26.	СЕК	<p>3. Относно прилагане на изключенията, предвидени в чл. 3, § 3, (3) от Регламента - „Доставчиците на услуги за достъп до интернет не могат да предприемат мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени във втора алинея, и по-специално не могат да блокират, забавят, променят, ограничават, упражняват намеса, влошават качеството или да дискриминират специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях, с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел:</p> <p>а) спазване на законодателните актове на Съюза или на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, приложимо към доставчика на услуги за достъп до интернет, или на мерките за привеждане в действие на тези законодателни актове на Съюза или национално законодателство, в съответствие с правото на Съюза, включително на решения на съдебни или публични органи, които имат съответните правомощия;</p> <p>б) запазване целостта и сигурността на мрежата, на услугите, предоставяни по тази мрежа, и на крайните устройства на крайните потребители;</p> <p>в) предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата, при условие че еквивалентните категории трафик се третират еднакво.“</p> <p>На първо място, считаме, че са налице и други подходящи мерки за управление на трафика, освен изброените в проекта на КРС, в съответствие с цитираната по-горе буква б), а именно: <u>Блокиране на IP адреси или диапазони от тях, когато последните са обект на текущо посегателство (Remote triggered blackhole).</u></p>	Приема се по принцип	Предложението е отразено в мерките за управление на трафика, които доставчиците могат да прилагат с оглед запазване на целостта и сигурността на мрежата.
3.5. Според Вас има ли и други подходящи мерки, които да са в съответствие с изискванията на Регламента?				
27.	Теленор	Освен посочените в Регламента и в проекта на позиция мерки, в	Приема се	Предложението за „ограничаване по скорост в

		<p>допълнение можем да припомним на Комисията, че е възможно да се приложи и ограничаване по скорост в случай на DoS атака, когато не е възможно да се разграничи злонамерения трафик от легитимния потребителски трафик.</p> <p>Освен посоченото считаме, че някои мерки за управление на трафика се прилагат постоянно, и условието „докато трае необходимостта“ следва да бъде категорично извадено от тези видове мерки.</p>		<p>случай на DoS атака” се обхваща от правилото: Доставчиците могат да приложат мерки за запазване на целостта и сигурността на мрежата, съгласно член 3, § 3, ал.3, б. „б” от Регламента, когато е налице задръстване на мрежови компоненти или крайни устройства, с трафик към тях с цел дестабилизация (напр. посегателство Отказ на услуга (DoS)).</p> <p>КРС отбелязва, че тези текстове регламентират случаите, когато доставчиците могат да прилагат мерките за управление на трафика, които надхвърлят разумните мерки за управление на трафика. Продължителността на прилагането на мерките за управление на трафика, надхвърлящи разумните такива, следва да се прилагат само при необходимост и с продължителност, която позволява да се преодолее инцидента. Всички други случаи на прилагане на тези мерки или постоянното им прилагането ще се счита за нарушение на Регламента.</p>
28.	A1	<p>На мнение сме, че посочените от КРС мерки за управление на трафика с оглед защита целостта и сигурността на мрежата са реално прилагани в практиката, като към момента не можем да предложим други подходящи такива. Считаме, че ще е добра практика, ако се упомене изрично, че това е неизчерпателен списък и при предоставяне на аргументирано предложение, то да бъде допълван.</p>	Приема се	<p>Изречението „КРС счита че следните мерки за управление на трафика:” ще се редактира – премахва се думата „следните” и на края на изречението се добавя „като:”</p>
3.6. Моля да предложите дефиниции за посочените понятия и съответни мотиви.				
29.	Теленор	<p>Регламентът допуска доставчиците да приложат мерки за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата по член 3, § 3, ал. 3, б. „в”.</p> <p>КРС счита, че е необходимо да се дефинират понятията „предстоящо претоварване” „извънредно” и „временно” претоварване на мрежата, с оглед на въвеждане на единно разбиране.</p> <p>Теленор поддържа въвеждането на единно разбиране с цел еднакво третиране на различните оператори, въпреки че подобно определяне би било ограничително и не следва да се тълкува стеснително.</p>	Приема се по принцип	<p>Дефинициите, които КРС приема и ще отрази в позицията, са следните:</p> <p>- „предстоящо претоварване“ на мрежата – прогнозирано претоварване, което въпреки взетите превантивни мерки е неизбежно.</p> <p>- „извънредно претоварване“ на мрежата - претоварване, вследствие на настъпване на непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, като техническа неизправност в мрежата - прекъснат кабел, дефектирало</p>

		<p>Предлагаме следните определения, които не бива да се считат за изчерпателни:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предстоящо претоварване на мрежата – провеждане на масови събития и мероприятия със струпване на голямо количество хора на едно място - извънредно претоварване на мрежата – техническа неизправност в мрежата, при което се използват резервни ресурси с ограничен капацитет – прекъснат кабел, дефектирало инфраструктурно устройство, и др. - временно претоварване на мрежата – временното претоварване може да попадне в определението за предстоящо претоварване, но тук е важно да се подчертае, че временното/предстоящо претоварване невинаги може да се предвиди, и за това е обосновано използването на постоянни мерки за предотвратяване на претоварване. Тези мерки стават активни само в случаите на претоварване в дадена част от мрежата. Пример за това е използването на политиките за QoS. 		<p>инфраструктурно устройство и др., при което се използват резервни ресурси с ограничен капацитет.</p> <p>- „временно претоварване“ на мрежата – претоварване при обществени събития (концерти, митинги и други събирания на множество хора на обществено място).</p>
30.	A1	<p>Съгласни сме с мнението на Комисията, че подобни понятия следва да имат подходяща дефиниция. С оглед това, предлагаме следните определения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • „предстоящо претоварване“ – представлява прогнозирано претоварване, което въпреки взетите превантивни мерки е неизбежно; • „извънредно претоварване“ – ще е налице при настъпване на непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер; • „временно претоварване“ – ще е налице при обществени събития (концерти, митинги и други събирания на множество хора на обществено място). 	Приема се по принцип	Относитими са мотивите по бележка № 29.
31.	СЕК	<p>На следващо място, в проекта е посочено, че КРС счита за необходимо да се дефинират понятията „предстоящо претоварване“ „извънредно“ и „временно“ претоварване на мрежата, с оглед на въвеждане на единно разбиране. Изразяваме становище, че въвеждането на подобни дефиниции, относими към всички видове електронни съобщителни мрежи и услуги е трудно. Предоставяните услуги обикновено са свързани със съответно споразумение за качеството, което отчита особеностите на конкретна мрежа и/или услуга и закрепва реалните параметри, свързани с мерки при</p>	Приема се по принцип	Относитими са мотивите по бележка № 29.

		извънредни ситуации. Предвид изложеното, считаме че предоставянето на качествени услуги, съобразени с изискванията на Регламента е основното към което следва да са насочени усилията на операторите, като прилагането на мерки, свързани с извънредни ситуации не може да засяга съществено предоставянето на мрежите и/или услугите. Оценката на основателността и продължителността на прилаганите мерки би следвало да е за конкретните случаи, тъй като това ще позволи адекватна преценка на всички относими фактори от КРС.		
--	--	--	--	--

4. Член 3, § 5 - Предлагање на специализирани услуги

32.	БТК	<p>БТК предоставя специализирана услуга върху фиксиран достъп до интернет - IPTV. При предоставяне на последната се отчита техническата възможност на фиксираната свързаност и се вземат мерки тази специализирана услуга да не води до влошаване на общото качество на услугата достъп до интернет.</p> <p>В случаите, в които това е невъзможно при сключване на договор за ползване на IPTV клиентите се информират ясно и разбираемо чрез последния как ползването на специализираната услуга може да окаже въздействие върху предоставянето на достъп до интернет, съобразно изискването на чл. 4, ал. 1, б. „в“ от Регламента.</p>	Приема се по принцип	<p>КРС е на мнение, че при предлагане на специализирани услуги предприятието следва да осигури необходимия ресурс и конфигурация, така че ползването на специализираната услуга да не оказва влияние върху качеството и договорените параметри на услугата достъп до интернет.</p> <p>За случаите, когато това е невъзможно, потребителите трябва да бъдат уведомени при сключване на договора какъв ще бъде ефекта от използването на специализираната услуга върху качеството на тяхната услуга за достъп до интернет, а не само какви са възможните последици. В тези случаи е необходимо по-високо ниво на прозрачност, за да може потребителят да направи информиран избор дали да сключи договор или не.</p>
-----	-----	--	----------------------	---

II. ЧЛЕН 4 ОТ РЕГЛАМЕНТА - МЕРКИ ЗА ПРОЗРАЧНОСТ С ЦЕЛ ГАРАНТИРАНЕ НА ДОСТЪПА ДО ОТВОРЕН ИНТЕРНЕТ

1. Чл. 4, § 1, ал. 1, б. „а-в“

Считате ли за подходящо да бъде направена единна форма за представяне на информацията, която да се ползва от всички предприятия

33.	БТК	<p>Описание на прилаганите мерки и съдържание на Общите условия и индивидуалния договор.</p> <p>На първо място бихме искали да обърнем внимание, че дадената от КРС препоръка за достъпно обяснение на термините jitter, PING, загуба на пакет и т.н. и как последните влияят на качеството на предоставяната услуга и достъпа до приложения намираме за прекомерна. Това са специализирани термини, чието значение и отношение към ползването на услуги е достатъчно комплицирано и</p>	Не се приема	<p>Относно предоставянето на информация на крайния потребител за влиянието на отделни параметри върху качеството на услугата достъп до интернет, в проекта на позиция КРС е дала свобода на предприятията за това, къде да поставят тази информация: <i>“С оглед на това, доставчиците следва да изберат начина, по който да въведат като договорни</i></p>
-----	-----	---	--------------	---

<p>далеч от нормалната житейска логика при ползване на услугата. В тази връзка намираме за подходящо единствено да се обърне внимание в договорите на потребителите, че прилаганите мерки за управление на трафика могат да доведат до влошаване на услугите. Обратно – примерно изброяване на конкретни мерки за управление на трафика и влиянието на всяка една от тях самостоятелно и заедно върху качеството на предоставяната услуга няма да доведе до желания резултат за информираност. Напротив, ще усложни допълнително договорите, съответно общите условия, без да добави допълнителна стойност за средния потребител. Ето защо е от съществено значение да се вземе предвид възможността за предоставяне на точна и недвусмислена информация, която да помогне в най-пълна степен на потребителя да си обясни механизма на ползване на услугата.</p> <p>Към настоящия момент БТК предоставя в договора информация, съгласно изискванията на Регламента относно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> начина, по който всяко ограничаване на обема, скоростта или друг параметър за качество на услугата може на практика да се отрази върху услугите за достъп до интернет, и по-специално върху ползването на съдържание, приложения и услуги, <input type="checkbox"/> начина, по който всички специализирани услуги, за които се абонира абонатът могат на практика да се отразят върху ползваната услуга за достъп до интернет. <p>Последното считаме за достатъчно, доколкото не са налице каквито и да било оплаквания, жалби или въпроси, свързани с достъпа до отворен интернет.</p> <p>Отделно, подробна информация може да се публикува на страницата на БТК в интернет и да се актуализира при промяна в технологиите и начините за предоставяне на услуги. По същия начин могат да бъдат описани и различни примерни въздействия на мерки, което несъмнено ще повиши информираността на крайните потребители, които желаят това.</p>	<p><i>условия изискванията на Регламента, отчитайки разпоредбите на ЗЕС и Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения относно едностранните изменения в общите условия и/или индивидуалните договори и/или съответната спецификация/тарифа, когато същата е част от договора за услуга за достъп до интернет.”</i></p> <p>КРС не счита за прекомерно изискването да бъде предоставено достъпно обяснение на термините jitter, PING, загуба на пакети и т.н., и как последните влияят на качеството на предоставяната услуга и достъпа до приложения, тъй като достъпните за ползване в интернет измерители на скорост/качество на достъп до интернет предоставят информация за гореспоменатите параметри. Крайният потребител следва да бъде осведомен за влиянието на тези параметри на качеството на услугата и върху кои услуги оказват най-голямо влияние. Например – закъснението на пакети е от съществено значение за качеството на услугата за ползващите онлайн игри и видео стрийминг.</p> <p>На следващо място, загубата на пакети, Ping и Jitter са изрично посочени в Съображения 9 и 17 от Регламента, като показатели за качеството на предоставяните УДИ. Както КРС посочи в забележка 1, една от основните цели на Регламента е осигуряването на възможност за потребителите да направят информиран избор преди и при сключване на договор за УДИ. В тази връзка, ясното, разбираемо и с достатъчно ниво на подробност представяне на информацията за факторите, които биха могли да повлияят на качеството на УДИ и условията за предоставяне на услугата, са важен елемент за осигуряване на добра информираност и в този смисъл за изпълнение на целите на Регламента. Също така КРС отбелязва,</p>
---	--

				<p>че не следва да се подценява способността на българския потребител да се ориентира на пазара и да избира най-подходящите за него услуги, когато има на разположение ясна, подробна и разбираема информация. В допълнение, отражението на посочените показатели на качеството върху УДИ може да бъде значително и определящо за избора на крайния потребител между различни оферти на един и същи доставчик или между оферти на различни доставчици.</p> <p>КРС не споделя изразеното становище, че не са налице „каквито и да било оплаквания, жалби или въпроси, свързани с достъпа до отворен интернет”, тъй като броят на постъпилите в комисията жалби по въпроси, касаещи ползвания от крайните потребители достъп до интернет, се увеличава.</p> <p>В заключение, КРС отбелязва, че доставчиците могат да публикуват и актуализират на интернет страниците си още информация, в допълнение на тази в Общите условия и договорите, която ще повиши информираността на крайните потребители и тяхната потребителска култура.</p>
34.	Теленор	<p>Във връзка с прозрачността в отношенията с крайните потребители, КРС предлага информацията да бъде представена в разбираема форма с минимално използване на сложни технически термини, без абривиатури на понятия или технологии, които не са широко разпространени. Където това не е възможно без да се изгуби смисъла на текста, да се дадат разяснения.</p> <p>В същото време, КРС предлага информацията да бъде сравнима най-малко между офертите на един и същи доставчик, но за предпочитане е също така и между различните доставчици на услуги за достъп до интернет. Крайният потребител следва да може да направи лесно сравнение, което да покаже разликите и приликите между офертите.</p> <p>Във връзка с гореописаните изисквания, Теленор счита, че е подходящо, дори препоръчително да бъде използвана единна форма за представяне на информацията, в която да бъдат</p>	Приема се по принцип	<p>Както е отбелязано по-горе, КРС счита, че ясното, разбираемо и с достатъчно ниво на подробност на представяне на информация за факторите, които биха могли да повлияят върху качеството на УДИ, е важен елемент за осигуряване на възможност за информиран избор на потребителите. Едновременно с това КРС отчита и становищата на предприятията в настоящото обществено обсъждане, като приема, че предвид големия брой доставчици и предлаганите от тях различни пакети и специализирани услуги, изготвянето на единна форма за представяне на информацията, която да се ползва от всички доставчици, не е подходящо. От друга страна, като отчита, че крайният потребител следва да може да направи лесно</p>

<p>използвани не сложни технически термини, а ясно и потребителски ориентирано обяснение, представено по достъпен начин. Още повече това е валидно, когато трябва да се спазва изискването за сравнимост на офертите между различните доставчици. Би било от изключителна полза Комисията да даде пример за подобно потребителски ориентирано посочване с оглед технологичната същност на информацията – технически спецификации, стандарти и параметри, и изискванията за достъпен език при нейната комуникация с клиентите.</p> <p>В тази връзка, считаме, че за операторите не е възможно самостоятелно съгласуване на единна форма на комуникация на информацията с крайния потребител, и тук е ролята на Комисията да одобри параметри, в които операторите да заложат това, което Регламентът изисква да бъде представено на крайния потребител.</p> <p>Предложението на Теленор по този въпрос е Комисията да определи единни формати за представяне на информация по техническите стандарти и спецификации, които се комуникират в публичната среда относно скоростите. Такива формати могат да бъдат оформени в рамките на работна група, съставена от представители на операторите и Комисията, и да бъдат одобрени от Комисията като начин на комуникация. За да се стигне до технически обосновано решение, предвид изключителната важност на този аспект, бихме искали да отправим покана до КРС за провеждането на експертни срещи, в която да вземат участие всички засегнати от обсъжданото изискване страни, на която да се обсъди и стигне до рационално и технически обосновано решение за обща комуникация на технологиите.</p> <p>Следва да се упомене, че в световен мащаб няма консенсус по анотацията на поколенията технологии и често това води до различно тълкуване и свобода на предприятията да прилагат по свое усмотрение имена на поколения към технологиите, които предоставят с мрежата си. Позицията на Теленор е, че това обърква крайния потребител и в най-лошия случай може да направи сравнимостта между офертите невъзможна. Особено релевантен към това е 4G/LTE стандартът, при когото съществува голям набор от технологии/похвати за увеличаване на спектралната ефективност и/или капацитета и скоростта на мрежата, които похвати са известни и в публичното пространство (например Carrier</p>	<p>сравнение между офертите, КРС при извършване на проверките за изпълнението на изискванията на Регламента за прозрачност, и при необходимост, ще дава указания за допълване или промяна на публикуваната информация, с оглед нейното уеднаквяване. Това не изключва и провеждане на срещи по инициатива на доставчиците или КРС.</p> <p>Относно посочването на максимално достижимите скорости за достъп до интернет в мобилната мрежа, КРС отбелязва, че те следва да са посочени спрямо възможностите на съответната технология.</p> <p>Въпреки аргумента за бързото развитие на технологиите, наличието на скоростите на мобилния интернет в общите условия е оправдано от гледна точка на това, че те са еднакви за всички абонати на доставчика. Освен това, процедурата за изменение на общите условия отнема един месец, но в същото време не всеки месец предприятията въвеждат промени в мрежата си така, че да изменят скоростите на мобилен интернет. Отделно от това, в случай на такова изменение на скоростите, ако същите не са налични в общите условия, а в договорите на абонатите са записани неактуални такива, то няма как да е изпълнено условието на чл. 4, пар.1, ал. б. „г” от Регламента.</p> <p>Следва също да се посочи, че при изменение на Общите условия, което включва единствено увеличаването на скоростите на изтегляне и качване, абонатите няма да получат правото да прекратят договорите си за мобилни услуги без неустойка. Разпоредбата на чл. 230 от ЗЕС защитава абонатите на обществени електронни съобщителни услуги от едностранно влошаване на условията, при които им се предоставят тези услуги, но правото за прекратяване на договора без неустойки не следва да се прилага, когато доставчикът на тези услуги едностранно подобрява условията, при които те се предоставят</p>
---	--

aggregation – обединяване на честотни ленти, 4x4 MIMO – използване на 4 приемачи и предаващи антенни елемента и др.), но за една и съща технология се използват различни наименования. В таблицата по-долу предлагаме своето виждане за унифицирана анотация на технологични поколения, която се базира на версиите на LTE стандарта, разработвани от 3GPP. Този метод е избран, тъй като 3GPP е органът, който определя технологиите GSM(2G), UMTS(3G), LTE (4G) и неговите стандарти биха послужили за универсална и обективна референция. Предложението ни се състои в съставяне на краен списък технологии/похвати, групирани по release на 3GPP, с който са въведени за първи път. Наличието на който и да е от тях следва да е минимално и достатъчно условие за обявяването на дадени елементи от мрежата за принадлежаща към съответния release и респективно съответното поколение технологии. Например, за технологията carrier aggregation се използва широко 4G+, включително и от всички оператори на групата на Теленор.

Release order ⁹	Start date	End date	Technology	Significant technology examples
3GPP Release 8	23.1.2006	2009-03-12 (SP-43)	4G	4x4 MIMO
3GPP Release 9	6.3.2008	2010-03-25 (SP-47)	4G	
3GPP Release 10	20.1.2009	2011-06-08 (SP-52)	4G+	2-CA
3GPP Release 11	22.1.2010	2013-03-06 (SP-59)	4G+	CoMP
3GPP Release 12	26.6.2011	2015-03-13 (SP-67)	4G+	3-CA
3GPP Release 13	30.9.2012	2016-03-11 (SP-71)	4.5G	LTE-M/ LAA
3GPP Release 14	17.9.2014	2017-06-09 (SA#76)	4.5G	
3GPP Release 15	1.6.2016	2018-09-14 (SA#81)	5G	5G-NR

(и особено когато тази промяна не е обвързана с промяна на тяхната цена).
 Относно параметрите за качество - загуба на пакети, колебание на закъснението (jitter), двупосочното закъснение (PING) и т.н., и тяхното обяснение – виж мотиви по бележка № 33.
 Относно унифицираната анотация на технологичните поколения, КРС е на мнение, че различните стандарти на мобилната мрежа следва да бъдат представени по уеднаквен между предприятията и разбираем за крайните потребители начин.

⁹ <http://www.3gpp.org/specifications/releases> - първите три колони

¹⁰ Източници за първото упоменаване на технологиите: http://www.3gpp.org/ftp/Information/WORK_PLAN/Description_Releases/

Теленор подчертава, че това е предложение, но изразяваме готовност за дискусия с всички заинтересовани страни за конкретните детайли и анотация. Нашата позиция е, че връзката технологии-спецификации трябва да е унифицирана, с цел предоставяне на по-добра комуникация и сравнимост на офертите към крайните потребители в България.

КРС предлага включването в общите условия на изискуемите по чл. 4, § 1 ал. 1, б. „г” скорости на мобилен интернет, което наред с друго ще опрости текста на индивидуалния договор.

Считаме, че предложението за посочване на скоростите по чл. 4, § 1, ал. 1, б. „г” в Общите условия е крайно нецелесъобразно, тъй като с бързото развитие на технологиите очакваната максимална и рекламирана скорост на изтегляне и качване се променя със значителни темпове. В този смисъл, при чисто технологичното изменение на очакваната максимална и рекламирана скорост пред операторите стои тромавата процедура по изменение на Общите условия с всички законови последици – уведомяване на цялата клиентска база, възможност за потребителя за прекратяване на договорите за мобилни услуги без неустойки, и това – само заради въвеждане на, например, 5G технология на един по-късен етап. Това би противоречало и на изискването за леснодостъпна информация, тъй като в общите условия и в договорите ще има посочени скорости, които потребителите ще са принудени сами да извличат и сравняват.

В Проекта на позиция КРС приема, че описанието на прилаганите мерки за управление на трафика следва да съдържа подробна, ясна и разбираема информация относно прилаганите мерки за управление на трафика (изброени изчерпателно по видове съгласно Регламента).

Според Теленор твърде подробната на информация е конфиденциална, защото на практика описва конфигурацията на мрежата за защита от недобронамерен трафик (хакерски атаки). Това има директно отражение върху сигурността на мрежата на

		<p>Теленор и не може да бъде публично достояние с нивото на подробност, което Комисията изисква.</p> <p>Теленор счита, че не е възможно да се дадат обяснения какви могат да бъдат последствията върху различни приложения в Интернет, тъй като всяко приложение притежава различна специфика. Още по-малко може да се твърди категорично дали различните приложения могат да се използват при различни мерки за управление на трафика. Дори да става въпрос за „разпространени категории“, различията между приложенията в тези категории може да е голяма, и изискванията към мрежата за пренос на данни може да са много различни. Например – определено закъснение и скорост може да са достатъчни за работата на едно приложение за video streaming, но не и за друго, което използва различни протоколи, codecs, bitrate, тъй като тези функции не зависят само от оператора, а от самите приложения, от крайните устройства, от натовареността на мрежата и т.н.</p> <p>Идеята да се гарантира, че различните приложения в определена категория трафик се третират еднакво, е, разбира се, приложима и изпълнима. Но навлизането в конкретика би довело до предоставяне на подвеждаща информация за самите потребители, и да възникват сложни ситуации, в които потребителите няма да получат обещаното ниво на качество на услугата.</p> <p>И не на последно място, въпреки че на интернет страницата на Теленор в изпълнение на Регламента е обяснено¹¹ ясно и разбираемо на потребителя (имайки предвид широкия диапазон потребители и тяхната техническа грамотност) що е то загубата на пакети, колебание на закъснението (jitter), двупосочното закъснение (PING) и т.н., считаме, че не следва да се въвежда по-подробни разяснения от досегашните.</p>		
35.	Теленор	<p>С писмо с вх. № 14-00-194/19.01.2018 г. Теленор изразява становище относно съответствието на неговите Общи условия за взаимоотношения с крайни потребители на електронни съобщителни услуги с чл. 4, пар. 1, ал. 1 б. „б“ от Регламента. Предприятието посочва, че в изпълнение на Регламента е изменило и допълнило т. 12б, в която подробно са описани начините, по които ограничение на скоростта би могло да се отрази върху</p>	Не се приема	<p>КРС отбелязва, че при сравнение на текста на разпоредбата на Регламента и съответната част от т. 12б от Общите условия на Теленор е видно, че същите са идентични като текст и доставчика на практика е възпроизвел текста на Регламента, а не е дал ясно и разбираемо обяснение за ефекта на ограниченията. Например, т. 12б от общите</p>

¹¹ [Какво черпи от мобилния интернет твой смартфон](#)

		<p>ползването на съдържание, приложения и услуги. Моли да бъде обърнато внимание на обстоятелството, че в ценовата листа на потребителя, която също е част от Договора за мобилни услуги, изрично са посочени максималните скорости за изтегляне и качване, изчислени при идеални условия, като след тях е посочено, че „всяко значително отклонение от посочените стойности може да промени или забави ползването на мобилен интернет“.</p>		<p>условия не разяснява дали след налагане на ограничението популярни приложения като Skype и Viber ще продължат да функционират по начина, по който са действали преди ограничението. Следва да се посочи дали крайния потребител ще продължи да ги използва и да осъществява видео разговори, гласови разговори, трансфер на файлове и да изпраща текстови съобщения, дали ще може да ползва само част от тези функционалности, или изобщо няма да може да ползват Skype/Viber. Чл. 4, пар. 1, ал. 1, б. „б“ от Регламента не изисква само бланкетното му преписване в текста на договора/общите условия, а конкретна ясна и разбираема информация за ефекта на ограниченията върху услугите и приложенията.</p>
36.	A1	<p>Принципната ни позиция е, че предвид високото качество на услугите за достъп до интернет и безспорната потребителска удовлетвореност, нивото на информираност на потребителите в момента е на високо ниво и покрива изискванията на регламента.</p> <p>От тази гледна точка, на първо място, бихме искали да изразим нашето становище по отношение на изискванията на чл. 227, ал. 1, т. 3 и чл. 228, ал. 1, т. 3 от ЗЕС, според които видът и описанието на услуги може да се включи както в индивидуалните договори, така и в Общите условия за съответната електронно съобщителна услуга. Това наше виждане съвпада изцяло и с изложената от КРС позиция.</p> <p>На следващо място, бихме искали да отбележим, че подкрепяме изразеното мнение на КРС, че изискванията на чл. 4, ал. 1, букви а, б, в и д от Регламент (ЕС) 2015/2120 (Регламента) са общи и могат да бъдат част от Общите условия за съответната услуга.</p> <p>Подкрепяме и разбирането на КРС, че скоростите за мобилния достъп до интернет, които съгласно изискванията на Регламента следва да публикуваме, а именно рекламирани и максимални, могат също да са част от Общите условия на съответния доставчик. Всяко друго условие, като например, че след изразходване на обема МВ на максимална скорост е налице ограничение на скоростта до XX Kbit/s, и към настоящия момент е част от индивидуалните договори, което е в унисон с изискванията на Регламента.</p>	Не се приема	<p>Относими са мотивите към бележки №№ 33 и 34 и 35. По отношение на възражението, че е невъзможно да се опише как намаляването на максималната скорост за пренос на данни в мобилната мрежа до 64/128 Kbps, в случай на превишаване на определени обеми МВ, оказва влияние върху ползването от потребителите приложения, в проекта на позиция е даден пример за представяне на информацията.</p>

		<p>Всички това ще спомогне за опростяване на индивидуалните потребителски договори, което също е на дневен ред и е сред приоритетите на дружеството.</p> <p>В допълнение към това, на стр. 7 от Позицията, КРС е разписала своето виждане за степента на детайлност на информацията, която следва да включим в Общите условия по отношение на описание на прилаганите мерки за управление на трафика.</p> <p>Към настоящия момент, от страна на А1, са разписани текстове в Общите условия, касаещи прилагането на мерки за управление на трафика, които считаме, че са напълно в унисон с изискванията на Регламента и в достатъчна степен на детайлност,</p> <p>Бихме искали и да обърнем внимание на примера, който е даден от КРС в позицията на стр. 7, а именно, че в случай на превишаване на определени обеми МВ на максимална скорост за пренос на данни в мобилната мрежа се стига до намаляване на скоростта (например до 64 Kbit/s или 128 Kbit/s), то следва да опишем как това ще се отрази на ползваните от потребителя приложения.</p> <p>Така разписаното искане е практически неизпълнимо, тъй като всяко приложение (Viber, Skype и др.) имат технически изисквания от разработчика на приложението и самият потребител се съгласява с тях при инсталирането. Единственото, което може да бъде описано от предприятието и то реално е направено и е част от индивидуалния договор, е че след изразходване на обема МВ на максимална скорост, то е налице ограничаване на скоростта и е посочена конкретна стойност. Това е на практика информацията, която е важна за крайния потребител и зависи от предприятието, предоставящо мобилни услуги.</p> <p>В заключение, смятаме че изискването от КРС е показателно за необходимостта от засилване на регулаторните изисквания към ОТТ доставчиците, което се обсъжда в хода на изготвянето на Европейски кодекс за електронни съобщения.</p>		
1.1.				
37.	БТК	<p>Въвеждането на мерки за управление на трафика може да е провокирано от най-различни по своя характер причини. В повечето случаи наборът от мерки може да бъде определен само след анализ на възникнало въздействие. Обективно не е възможно в договорите с потребителите да бъде включена информация в конкретика за мерките, които биха били предприети при</p>	Приема се	Относитими са мотивите по бележка № 34.

		<p>възникване на определена ситуация.</p> <p>В допълнение към посоченото, предприятията имат различни продуктови стратегии, ползват различни технологии за предоставяне на услуги и дори различни мрежови решения при ползване на една и съща технология. Ето защо и реакциите на предприятията във връзка с проблеми и опазване на сигурността и целостта на мрежите може да се различават съществено. Последното важи и по отношение на предоставяните различни специализирани услуги от различните предприятия. Ето защо не считаме за подходящо да бъде разработена единна форма за представяне на информацията, която да се ползва от всички предприятия.</p>		
38.	A1	<p>Не считаме, че е възможно и подходящо да се направи единна форма за представяне на информацията. Лицата, които предоставят услугата достъп до интернет в страната, са стотици – съгласно Годишния доклад на КРС за 2016 г. общият брой на регистрираните предприятия с намерения да предоставят услуги за пренос на данни и/или достъп до интернет е 923, а броят на предприятията, предоставящи реално услуги за достъп до интернет и пренос на данни е 674. Всеки от доставчиците предлага свой набор от пакети и специализирани услуги и няма да е възможно подобни различия да бъдат примирени в единна форма.</p>	Приема се	Относитими са мотивите по бележка № 34.
39.	СЕК	<p>Във връзка с изискванията на чл. 4, § 1, (1), б. „а-в” от Регламента и предложението на КРС да бъде направена единна форма, която да бъде ползвана от операторите, изразяваме съгласие с предложението. Определянето на изискуемата информация и нейния формат на представяне ще улесни операторите и най-вече ще позволи на крайните потребители анализ на сравними данни.</p>	Не се приема	Относитими са мотивите по бележка № 34.
2. Член 4, § 1, ал. 1, буква „г”				
40.	БТК	<p>БТК напълно разбира аргументите на КРС и необходимостта от посочване на цифровото изражение на скоростите за всяка една услуга и ще предприеме действия по изменение на договорите или общите условия в тази връзка, където е необходимо.</p> <p>Считаме за важно при всички реални измервания на минимална, максимална и обичайно налична скорост да се отчете и т.нар. „служебен трафик“. Последния има за цел да обезпечи ползването на услугата и може да варира при различните технологии в рамките на до 4 % от измерваната скорост. Служебният трафик</p>	Приема се	КРС приема забележката на БТК да се има предвид служебният трафик, който обезпечава ползването на услугата и може да варира при различните технологии в рамките на до 4% от измерваната скорост. В тази връзка е направена редакция на текста на т. 2.1.1., като в допълнителната информация за предварително известните на доставчика фактори от техническо и технологично естество, влияещи на скоростта, последният следва

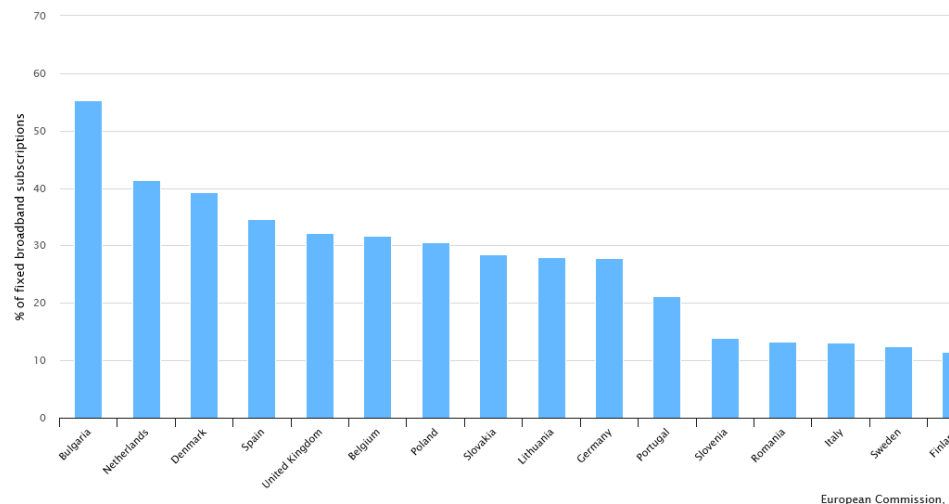
	<p>между абоната и мрежата на предприятието, както и този между абоната и различни приложения е вследствие на спазване на технически стандарти за осигуряване на услугата. Служебният трафик следва да се отчита при реални измервания, както при фиксирания, така и при мобилния достъп до интернет и в тази връзка да се приеме като нормален толеранс на отклонение до 4 % в зависимост от технологията за предоставяне на услугата.</p> <p>С оглед дадения в Позицията на КРС пример за необходимост от посочване на технологията освен цифровата стойност на скоростите, принципно споделяме виждането на КРС, но считаме, че такъв подход добавя стойност за потребителите единствено при прилагане на търговски стратегии, ориентирани към предлагане оферти/тарифни планове, диференцирани само по скорост, а не по технология (т.е. една оферта за 30Mbps да може да бъде заявена при FTТх или xDSL достъп). В случаите, при които продуктовото портфолио е сегментирано на база технологии (т.е. отделни оферти за фиксиран интернет за максимална скорост от 30Mbps, но при различни технологии), изричното посочване на технологията, при наличие на информация за скоростите, както и при какви условия могат да се наблюдават отклонения от договорените скорости, не само носи допълнителна информация на потребителите. Такава референция (към технология и скорост, която се поддържа чрез нея) е от значение за повишаване на информираността и осигуряването на прозрачност при ползването на мобилен достъп до интернет. Това е така, тъй като мобилните мрежи поддържат няколко технологии, а изборът коя от тях ще бъде използвана в даден момент зависи единствено от потребителите.</p> <p>В допълнение бихме искали да обърнем внимание специално върху рекламиране на услугата достъп до интернет. Трайна практика на другите регулаторни органи (КЗП и КЗК) е в посока, че при рекламиране на услуга за достъп до интернет не е подходящо в рекламните материали да се посочва вида технология, която се използва. Не би могло да се сподели становище, че при изготвяне на реклама на съответната оферта или тарифен план следва да се поставя акцентът върху технологията, чрез която се осъществява достъпът до интернет. Това заключение се налага поради две важни обстоятелства: от</p>	<p>да включи и влиянието на до 5% служебна информация.</p> <p>КРС счита, че информация за технологиите, посредством които е възможно предоставяне на услугата, следва да бъде дадена на интернет страницата на предприятието, където са обявени офертите/абонаментните планове и в общите условия. Достатъчно е например да е налична следната информация: Интернет достъп със скорост „20 Mbps се предоставя чрез технологии: ADSL, VDSL, FTТН, FTТВ“; Интернет достъп със скорост „45 Mbps се предоставя чрез технологии: VDSL, FTТН, FTТВ“.</p> <p>КРС отбелязва, че в индивидуалните договори с крайните потребители задължително следва да се конкретизира и вида абонатен достъп, чрез който се предоставя УДИ.</p> <p>Посочената информация е необходима и с оглед възможността за сравняване на оферти. Възможно е да има много голяма разлика между оферти на различни доставчици за една и съща скорост, например ако едната оферта е за оптичен интернет по FTТН технология, а другата се предоставя чрез медна свързаност по ADSL технология. При липса на тази информация потребителят би заключил, че сравнява оферти за една и съща скорост по една и съща технология, което го лишава от правото му на информиран избор, чиято защита е посочена като цел на Регламента в неговото Съображение 18.</p>
--	--	--

		една страна – средният потребител не е запознат с всички възможни технологични способности за осъществяване на достъп, а и не е длъжен да ги познава, от друга страна – функцията на рекламата е за кратко време да бъдат представени качествата на дадена услуга, а не технологичните способности за предоставянето ѝ. Често пъти рекламното време е доста кратко и физически няма как да бъдат обяснени технологични способности за осъществяване на интернет достъпа, а както отбелязахме по-горе – потребителят не е задължен да познава всички възможни такива. Не на последно място следва да се отбележи и обстоятелството, че в чл. 4, § 1, буква „г“ от Регламент (ЕС) 2015/2120 се регулира съдържанието на договора с крайния потребител, а не съдържанието на рекламата по отношение на използваните технологични способности.		
41.	Теленор	В съответствие с член 4, § 1, ал. 1, буква „г“ договорите с крайните потребители, наред с другите условия, следва да включват ясно и разбираемо обяснение относно скоростите за мобилни мрежи - очаквана максимална скорост и рекламирана скорост. КРС изисква посочените скорости да бъдат подробно, ясно и разбираемо обяснени и цифровите им стойности за всеки вид абонатен достъп и за всяка оферта да бъдат определени в индивидуалните договори с крайните потребители, така че да бъдат проверени и да се използват за определяне на разминавания между действителните и договорените резултати. Считаме, че не е ясен механизма, по който скоростите могат да бъдат проверени и контролирани. До приемане на сертифициран измервателен механизъм от страна на КРС не е възможно да се използват за безспорно определяне на разминавания между действителните и договорени резултати.	Приема се по принцип	КРС е в процес на създаване на механизъм, чрез който да се осъществява наблюдение на качеството на услугата за достъп до интернет във фиксирани и мобилни мрежи. До въвеждането на одобрен от КРС механизъм, с цел осигуряване защита на крайния потребител, измервания на скоростта или други параметри на качество на услугата, ще се извършват от КРС чрез наличната измервателна техника и/или чрез свободно достъпните в интернет пространството измерители, както и измервания чрез измерител, предоставен от доставчика на услугата. Последните измервания ще бъдат взимани под внимание като насочваща информация при разглеждане на жалби от крайни потребители.
42.	A1	В съответствие член 4, § 1, ал. 1, буква „г“ договорите с крайните потребители, наред с другите условия, следва да включват ясно и разбираемо обяснение относно следните скорости: Считаме, че е достатъчно обяснението за скоростите да се посочи в Общите условия на доставчика или в интернет страницата му. Включването на допълнителни дефиниции в индивидуалния договор на абонатите ще усложни договорите излишно, ще ги удължи, което ще внесе объркване у крайните потребители. Моля вижте коментара ни по чл. 4, § 2 по-долу.	Приема се частично	КРС отбелязва, че Регламента изисква обяснението за „минималната, обичайно наличната, максималната и рекламираната скорост за изтегляне и качване на услугите за достъп до интернет в случая на фиксираните мрежи, или очакваната максимална и рекламирана скорост на изтегляне и качване на услугите за достъп до интернет в случая на мобилните мрежи”, да е част от съдържанието на договора . КРС счита, че при сключването на индивидуални договори за

		<p>В допълнение към това е важно да отбележим, че не можем да изразим съгласие с посочения от КРС пример за публикуване на съответните скорости за всеки вид достъп (например FTTH, CaTV и др.), по отделно. Това на практика означава да мултиплицираме тарифните предложения. Основната причина за това, че факта че тарифите, предлагани за крайните потребители, са на практика технологично неутрални и потребителите принципно не се интересуват от вида на свързаността, а от съдържанието на тарифния план. Разбира се, ако е налице каквато и да е била особеност на дадена технология, която може да окаже влияние върху скоростта, то това ще бъде отразено в договора на потребителя.</p>		<p>предоставяне на достъп до интернет при общи условия, скоростта индивидуализира отделната услуга и съответно всички параметри по член 4, пар. 1, ал. 1, буква „г” трябва да са част от индивидуалния договор в контраст на останалите ревкзити по чл. 4 от регламента. По отношение на публикуването на съответните скорости за всеки вид достъп, виж мотивите към бележка № 40.</p>
43.	СЕК	<p>Считаме че е допустимо “Рекламираната скорост” да се различава от “Максималната достижима скорост”, обявена от оператора, в разумна пропорция (напр. до 10%), когато рекламираната скорост съвпада с максималната скорост на използвания от оператора интерфейс за свързаност, а максимално достижимата скорост за достъп до интернет е определена въз основа на максималната скорост на същия интерфейс без служебния трафик, или по друг начин казано, определена въз основа на полезния товар на IP пакета (съгл. т.140 от насоките на BEREC). В тази връзка отбелязваме, че използването на скоростта на интерфейса за свързаност (10 / 100 / 1000 Mbps) е обичайна практика при маркетинга на услугата “Достъп до интернет”. Считаме, че прозрачното наличие на технически обоснована разлика между рекламирана скорост и максимално достижима скорост не би довело до подвеждане на крайния потребител, при условие че последният ще бъде информиран надлежно - съобразно изискванията на регламента за стойността на реално достижимата максимална скорост на услугата достъп до интернет - предмет на съответния абонаментен план оферирани му от оператора и на тази база той би могъл да вземе обосновано решение за сключване на индивидуален договор или не, имайки качеството на “информиран потребител”.</p>	Приема се по принцип	Относитими са мотивите на КРС по забележка № 40.
<p>2.1. СКОРОСТИ ЗА УСЛУГАТА ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ, ПРЕДОСТАВЯНА ЧРЕЗ ФИКСИРАНА МРЕЖА - РЕКЛАМИРАНА, МИНИМАЛНА, ОБИЧАЙНО НАЛИЧНА, МАКСИМАЛНА</p>				
<p>2.1.1. Рекламирана скорост</p>				

44. A1 До настоящия момент практиката в България показва, че при фиксирания достъп до интернет максимално достижимата скорост на пренос и рекламираната скорост са еднакви и потребителите са запознати с тези факти. Това е практика наложена се през годините, която е доказано работеща и с ясни резултати – по данни на ЕК (Digital Agenda Scoreboard¹²) България е на първо място към средата на 2017 г. по дял на абонатите, които ползват достъп до интернет със скорости над 30 Mbit/s до 100 Mbit/s – над 55% от всички абонати на фиксиран широколентов достъп.

Fixed broadband subscriptions, at least 30 but below 100 Mbps
Jun 2017

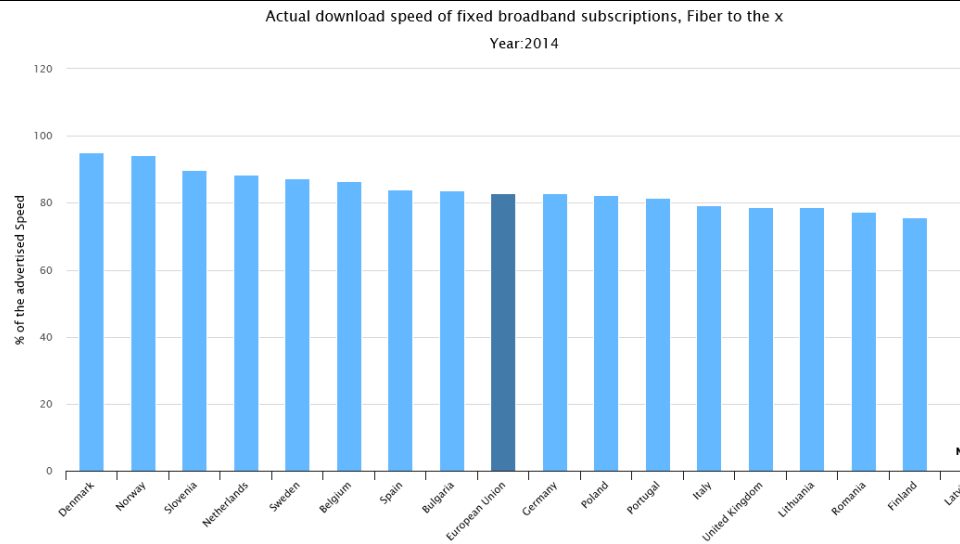


Също така през 2014 г. бе направено реално потребителско проучване за процента на обичайната скорост на потребителите спрямо обявените рекламирани нива на скоростите – България е над средното за ЕС с почти 84% спрямо 83% за ЕС.

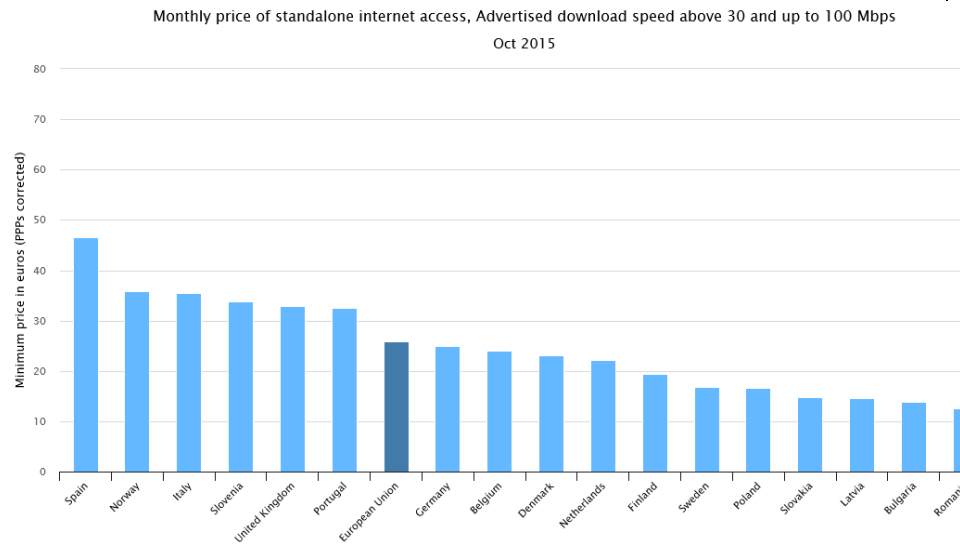
Приема се по принцип

Относитими са мотивите към бележка № 40.

¹² [https://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\"indicator-group\": \"broadband\", \"indicator\": \"bb_lines\", \"breakdown\": \"speed_30|100\", \"unit-measure\": \"pc_bb_lines\", \"ref-area\": \[\"BE\", \"BG\", \"CZ\", \"DK\", \"DE\", \"EE\", \"IE\", \"EL\", \"ES\", \"FR\", \"IT\", \"CY\", \"LV\", \"LT\", \"LU\", \"HU\", \"MT\", \"NL\", \"AT\", \"PL\", \"PT\", \"RO\", \"SI\", \"SK\", \"FI\", \"SE\", \"UK\", \"EU27\", \"EU28\", \"HR\", \"IS\", \"NO\"\]}](https://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={\)



Всичко това еднозначно показва високото ниво на услугите за фиксиран достъп до интернет в България, при едни от най-ниските цени.



Считаме, че е важно да обърнем внимание на факта, че дружеството, а и всички останали над 600 интернет доставчика в България, предоставя негарантиран достъп до интернет и съответните рекламирани скорости са на практика теоретично максимално достижимите и/или достижим при определени условия.

		<p>Услуги за гарантиран (dedicated access) достъп до интернет се предоставят основно на бизнес потребители и при поемане на ангажименти за качеството от страна на дружеството с т.н. Service Level Agreements и при значително по-високи цени, отговарящи на дадените гаранции.</p> <p>На следващо място, бихме искали да отбележим, че рекламираните нива на скоростите са винаги „ДО“ XX Mbit/s и са по-скоро насочващи за потребителите, защото са идентични с максимално достижимите такива. Включването и публикуването на определени технически фактори, които могат да окажат влияние върху рекламираната/максимално достижимата скорост на пренос на данни, което се предлага от КРС, е възможен подход. Пример за това са услугите за достъп до интернет при оптика до дома (FTTH) със 100 Mbit/s и 1 Gbit/s, поради факта че самите портове, които са част от мрежата на предприятието поддържат такива максимални скорост за пренос. Това практически означава, че информацията, която поучава съответният краен потребител ще е малко по-ниска (с около 3% до 5%), тъй като се пренася и служебна информация за пакетите или т.н. overheads. Реално, през линията се достига скорост на преноса от 100 Mbit/s или 1 Gbit/s, но с включената служебна информация. При предлаганите пакети за оптичен достъп с по-ниски скорости (например пакетите 25 Mbit/s, 50 Mbit/s и 75 Mbit/s) също може да има известни отклонения в същото процентно изражение, което е значително по-малко в абсолютна стойност и не би било „усетено“ от потребителите. От тази гледна точка сме на мнение, че с включването на подобна разяснителна информация за потребителите, то не е налице обективна причина рекламираната скорост да не надвишава максималната такава.</p> <p>С оглед всичко изложено по-горе считаме, че текущата структура на тарифните пакети и информацията в тях са в достатъчна степен на детайлност и не следва да се правят промени.</p>		
2.1.2. Минимална скорост				
45.	БТК	<p>Предложението на КРС в посока, че минималната скорост следва да бъде най-малко 65% от максималната скорост за определения тарифен план считаме за неотнормируемо към технологии, работещи на принципа на споделен достъп (xDSL). Тази технология се доближава в максимална степен до мобилния достъп до интернет (за който достъп регламента не изисква гарантиране на минимална</p>	Не се приема	<p>Регламентът въвежда изисквания, като разграничава достъпа до интернет само по отношение на вида мрежа, чрез която се предоставя - фиксирана и мобилна и не разглежда изключения или технологични особености.</p> <p>В допълнение КРС отбелязва, че не следва да се прави</p>

		<p>скорост) и BEREC е отчел това преди приемане на Регламента през 2011 г. Ето защо, считаме, че КРС задължително следва да изключи определянето на такъв процент на минималната скорост за xDSL технологията.</p> <p>Считаме, че КРС следва да отчита особеността на технологията – ползване на услуга на базата на споделен достъп при определяне на всички скорости. Ето защо, тук задължително трябва да се отчита допълнителен толеранс при преценката на времевата достъпност на скоростите. На мнение сме, че пример в тази насока може да бъде определеното от BEREC по отношение на мобилния достъп до интернет, при който услугата също се ползва при споделяне на капацитета.</p> <p>С оглед всичко изложено считаме, че специално по отношение на xDSL технологията не следва да се залагат изискванията за минимална скорост от 65% от максималната скорост; наличността на обичайно наличната „през по-голямата част от времето“ и „най-малко веднъж дневно“ за максималната такава.</p>		<p>аналогия между предоставянето на достъп до интернет чрез xDSL и чрез мобилна мрежа. Вярно е, че и при двата вида абонатен достъп е налице споделяне на ресурси, но докато при xDSL достъпа това споделяне може да се регулира от доставчика (посредством определяне на коефициент на споделяне, предоставяне на УДИ на абонати разположени на определено разстояние от телефонната централа, към която са включени, вида и поддръжката на медните абонатни линии), то мобилният достъп зависи от обстоятелства извън контрола на мрежата, като например - крайно устройство, атмосферни условия покритие в конкретното място на ползване на услугата, брой едновременно обслужвани потребители и др. Във връзка с изложеното КРС отбелязва, че при xDSL достъпа е изцяло в компетентността на доставчика да определи абонаментни планове с подходяща скорост, съобразно ограниченията на използваните от него технологии и съоръжения, така че да не задължава крайния потребител да заплаща абонаментна такса за скорост, която не може да бъде постигната. КРС отново посочва, че потребителите не трябва да бъдат заблуждавани за реалните параметри на достижимите скорости.</p>
46.	A1	<p>По отношение на предложението на КРС за минималната скорост, сме на мнение, че не е налице реална възможност за имплементиране. Основните мотиви за това са:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Мрежите за фиксиран достъп до интернет не се проектират за предоставяне на различни минимални скорости по тарифни пакети; <p>След като е поет ангажимент за осигуряване на обичайна скорост с високи стойности и през значителен период от време, то подобно утежняващо дейността на дружеството условие (минималната скорост да бъде най-малко 65% от максималната) е непропорционално и не следва да бъде въведено. Безспорно по-високата цена, която потребителите заплащат за пакет с по-висока скорост, е напълно обоснована с по-високата обичайна скорост.</p>	Приема се по принцип	Във второто изречение, отнасящо се до минималната скорост е направена съответна редакция.

47.	СЕК	<p>Считаме, че КРС в качеството му на НРО, при определяне на стойностите на “Минималната скорост” и на “Обичайно наличната скорост” е възприело необосновано, че същите следва да бъдат - 65%, съответно 95% от максималната скорост, тъй като в насоките на BEREC е делигирано на съответния НРО определяне на “разумна пропорция” на обявената от оператора “максимална скорост”.</p>	Приема се по принцип	<p>Във второто изречение, отнасящо се до минималната скорост е направена съответна редакция.</p> <p>Съгласно Насока 151 от Насоките на органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения (ОЕРЕС) за прилагането на европейските правила за неутралност на мрежата от страна на националните регулатори: „НРО могат да определят изисквания, съгласно член 5, параграф 1 относно начина, по който скоростите, определени в договора, са свързани с рекламираната скорост, например че рекламираната скорост не следва да надвишава максималната определена в договора скорост.”</p> <p>Потребителите не трябва да бъдат заблуждавани за реалните параметри на достижимите скорости. Максималната и обичайната скорости следва да са в такава зависимост, че абонатът да не е подведен от нереално високата и на практика недостижима рекламирана скорост. Виж и Насока 145.</p>
2.1.3. Обичайно налична скорост				
48.	A1	<p>Както отбелязахме по-горе в становището ни, то дружеството предлага негарантиран достъп до интернет с определени максимално достижими нива на скоростите за пренос. Отбелязваме го отново, тъй като предложените от КРС процентни показатели за обичайно наличната скорост, а именно 95% от максималната скорост и да е постижима с 95% от времето в рамките на едно денонощие са изключително високи и близки до тези за гарантиран достъп. За да бъдат поети такива ангажименти към всички крайни потребители, то следва да бъдат предвидени значителни инвестиции за цялостно увеличаване на капацитета на мрежите, което следва да рефлектира върху крайните цени на услугата, а в този изключително конкурентен пазар на дребно това е невъзможно и ще доведе до излизане от този сегмент.</p> <p>Въз основа на информацията, с която разполагаме на база измервания, а и с оглед проучванията на ниво ЕС, то считаме за разумни нивата от около 70-75% от максималната скорост и да е постижима в 70-75% от времето в рамките на едно денонощие или това са 18 часа – повече от два пъти времето на стандартен работен ден в България.</p>	Приема се по принцип	В текста, отнасящ се до обичайно наличната скорост е направена съответна редакция.

49.	СЕК	На практика изискването за “Обичайно налична скорост”, достигаща 95% от максималната скорост през 95% от времето, особено когато става въпрос за тарифни планове с ултра бърз интернет (от 100 Mbps до 1 Gbps) се доближава до определението за гарантиран интернет достъп. В случая не са изложени, каквито и да е било мотиви от страна на регулатора, защо и въз основа на какви данни, същият възприема, че определените от него проценти, съставляват “разумна пропорция”, а единствено бланкетно е посочено, че така определените от КРС проценти са в съответствие с Насоките на BEREC.	Приема се по принцип	В текста, отнасящ се до обичайно наличната скорост е направена съответна редакция.
2.2. СКОРОСТИ ЗА УСЛУГАТА ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ ПРЕДОСТАВЯНА ЧРЕЗ МОБИЛНА МРЕЖА – РЕКЛАМИРАНА СКОРОСТ, ОЧАКВАНА МАКСИМАЛНА СКОРОСТ				
2.2.1. Рекламирана скорост				
50.	БТК	Считаме, че достигането на рекламираната скорост от страна на отделния потребител на мобилни услуги е относително понятие. Като изключим фактът, че достигането на последната зависи от много външни за предприятията фактори, последното зависи и от разстоянието между потребител и базова станция, както и броя потребители, обслужван от една и съща базова станция (сходно на xDSL технологията). От тази гледна точка рекламираната скорост може да бъде постигната реално, но задължително следва да се отчете, че това е относително и в крайна сметка тази скорост следва да се приравни на дадената от доставчиците на оборудване характеристика.	Приема се по принцип	Изречение второ на т. 2 придобива следната редакция: „В случай че доставчиците рекламират скорости в офертите, то КРС приема, че рекламираната скорост за мобилна услуга за достъп до интернет се основава на теоретично достижимата скорост за всяка технология, при отчитане на влиянието на предварително известни на доставчика технически фактори (използвана ширина на честотна лента, клас крайни устройства, извършени от доставчика измервания в мрежата (drivetest) и др.)”
51.	Теленор	КРС счита, че рекламираната скорост за офертите за мобилна услуга за достъп до интернет следва да отразява скоростта, която доставчикът на услугата достъп до интернет <i>реално е способен да достави</i> до крайните потребители и трябва да позволява крайните потребители да направят информиран избор и да могат да оценят стойността на рекламираната скорост спрямо реалното функциониране на услугата за достъп до интернет. Считаме, че „реално“ достигане на рекламираната скорост зависи от множество фактори, както самата Комисия посочва, и в случай че бъдат изброени всички фактори, от които зависи достигането ѝ, потребителят действително би могъл да я достигне. Например – операторът няма как да има информация какво е крайното устройство, което ползва и ако трябва да се обясни какви са категориите устройства и кое устройство в коя категория би	Приема се по принцип	Виж мотивите по забележка № 50.

попаднало (тези категории са само един от факторите, които влияят на скоростта – както технологично максималната, така и реалната, която може да се очаква да се достигне от конкретния потребител на конкретното място в конкретното време и при въздействие на всички останали фактори), това обяснение в никакъв случай няма да е ясна и разбираема информация, както изисква регламента.

Теленор винаги е използвал методика за определяне на максималната си скорост така, че тя да е реално достижима, както ще стане дума по-долу. Например максималната скорост на 4G мрежата понастоящем за Теленор е определена така, видно и на интернет страницата на Теленор¹³:

„В 4G/LTE мрежата на Теленор максимално достижимата скорост, при използване на клиентско устройство от LTE Category 3, в зависимост от географското положение, е:

- 4G - Download до 100Mbps (LTE) Upload до 38Mbps (LTE).

Посочената скорост на 4G мрежата е за кодиран физически канал в 15MHz честотна лента при минимален ефект от факторите, които влияят върху качеството на сигнала. При обмен на данни през мобилната мрежа, към тях се добавя системна информация, необходима за правилното безжично транспортиране на данните. Тази допълнителна информация не се отчита към потреблението на клиентите.

Качеството на сигнала зависи от типа местност, разположението и гъстотата на сградите, от твоето място в сградата (например подземни помещения), от модела на мобилния телефон, натовареността на мрежата. Тези фактори, както и някои допълнителни, оказват влияние върху качеството на връзката.“

Скоростта за предаване на данни, която Теленор комуникира към своите клиенти, е определена за по-достъпната и разпространена категория 4G телефони (трета), която ограничава download скоростта до 100Mbps, независимо че през 15MHz честотна лента максималната реално достижима скорост е 112Mbps, както многократно е установявано с *drivetest* измерванията, които се извършват от Теленор, като по този начин Теленор цели

¹³ <http://www.telenor.bg/bg/4g-lte-network> Каква е скоростта в 4G мрежата?

прозрачност и достоверност.

Теленор споделя мнението на Комисията, че за мобилните мрежи рекламирана и максимална скорост се припокриват. Считаме, че е налице необходимост да се унифицират критерии за пресмятането на рекламираната и максималната очаквана скорост, за да се спази изискването за сравнимост на офертите между различните доставчици. Както предложихме по-горе в точка 6, така и по настоящия въпрос, предложението на Теленор е да се унифицира комуникацията към потребителите. Тук е и ролята на Комисията за предложение на техническите стандарти и спецификации, които се комуникират в публичната среда относно скоростите. Считаме, че ще бъде ползотворно формата на унифицираната комуникация да бъде определена в рамките работна група, съставена от представители на операторите и Комисията, и да бъде одобрено от Комисията като начин на комуникация.

Конкретното ни предложение е за 4G мрежата да се въведе референтна таблица, която да определя максимално достижимата скорост за различни терминали и съществени характеристики на 4G технологията, а именно: използвана честотна лента и сила на сигнала.

Определянето на максимални скорости трябва да реферира към горе споменатите 3GPP стандарти, заради тяхната универсалност и обективност. Референтната таблица трябва да определя съответно разрешената за комуникация рекламирана скорост на всеки оператор, съобразно използваната от него честотна лента. Работното ни предложение е илюстрирано в долната таблица и се базира на таблиците за допустими размери на блоковете информация (Transport block sizes) в кодирания физически канал в спецификация [3GPP Rel 12 36213-c10]¹⁴

Max speeds based on Transport block sizes [3GPP Rel 12 36213-c10]	Category 3 Terminal (i.e. middle-class telephone)	Category 6 Terminal (i.e. high-class telephone)
---	---	---

¹⁴ http://www.3gpp.org/ftp/specs/2014-03/Rel-12/36_series/36213-c10.zip Table 7.1.7.2.1-1: Transport block size table (dimension 27×110) и Table 7.1.7.2.2-1: One-layer to two-layer TBS translation table

		Available bandwidth [including aggregation]	LTE carrier	Very good coverage	Very good coverage			
		1.4MHz		9	9			
		3MHz		22	22			
		5MHz		37	37			
		10MHz		75	75			
		15MHz		100	110			
		20MHz		100	150			
		25MHz [2-CA]		n.a.	187			
		30MHz [2-CA]		n.a.	225			
		35MHz [2-CA]		n.a.	260			
		40MHz [2-CA]		n.a.	300			
		45MHz [3-CA]		n.a.	337			
		50MHz [3-CA]		n.a.	375			
		55MHz [3-CA]		n.a.	410			
		60MHz [3-CA]		n.a.	450			
		*Бележка: използвана е еднозначната връзка между честотна лента и брой ресурсни блокове (RB), например 3MHz=15RB, 5MHz=25RB, 10MHz=50RB, 15MHz=75RB.						
52.	A1	<p>По отношение на скоростите за достъп до интернет бихме искали да обърнем внимание, че в никоя от своите оферти A1 не рекламира конкретна скорост за достъп до интернет, а единствено обем трафик на максимална скорост. Наблюденията ни показват, че това е практика и при другите предприятия. Основна причина за това е фактът, че технологично скоростта на достъп до интернет при мобилните мрежи не може да бъде определяна по време и по място, тъй като тя зависи от редица променливи фактори. Такива са натовареността и покритието на мрежата, броят на едновременните потребители, обслужвани от една и съща базова станция и др. Моделът и техническото състояние на използваното крайно устройство (телефон, таблет или друго) също могат да окажат сериозно влияние върху достижимата максимална скорост. A1 напълно подкрепя виждането на КРС, че при интернет достъпа</p>				Приема се по принцип	Виж мотивите по забележка № 50.	

		<p>през мобилни мрежи е налице припокриване на максималната и рекламираната скорости, както и факта, че те следва да бъдат определени за всеки стандарт по отделно – 2G, 3G, 4G и т.н., но това може да се отнася единствено за теоретично постиганата скорост при отделни стандарти, но не и за моментната скорост.</p> <p>Нещо повече, ако предприятие рекламира скорост, различно от теоретично постижимата, то това било довело до заблуда на потребителите и съответно от санкции за подобна практика.</p>		
2.2.2. Очаквана максимална скорост				
53.	БТК	<p>Както в Регламента така и в Насоките на BEREC няма изисквания към максималната скорост, каквото КРС защитава в позицията си. Ето защо считаме, че не следва да се поставят допълнителни изисквания към нея на национален принцип.</p> <p>Не можем да споделим и изискването за показване на очакваните измерени стойности на скоростта на мрежата върху картата с покритие. Последната има единствено информативен характер и в тази връзка представяне на реално измерени скорости не съответства на целта за информативност. В тази насока КРС прие и аргументите на предприятието по Общите изисквания относно липсата на необходимост от извършване на реални измервания на покритието по места. Доколкото картата с покритие не е част от договорните условия, последната има единствено информативен характер и очакваната максимална скорост може да се посочва на базата на изчисления и специализирани математически модели.</p>	Приема се по принцип	Направена е редакция на текста.
54.	Теленор	<p>Очакваната максимална скорост за мобилна услуга следва да бъде определена от доставчиците така, че крайният потребител да има възможност да разбира реално постижимата максимална скорост за своя тарифен план при реални условия на потребление. Доставчиците определят очакваната максимална скорост отделно за различните мрежови технологии (4G, 3G, 2G) за всеки тарифен план. Определената очаквана максимална скорост не трябва да бъде теоретичната максимална за различните генерации мобилна мрежа - 4G, 3G, 2G.</p> <p>Доставчиците е необходимо да посочат в общите условия и/или в индивидуалния договор с крайния потребител (<i>КРС препоръчва тяхното опростяване и доставчиците да се стремят да изготвят максимално кратки индивидуални договори</i>) максималната скорост</p>	Не се приема	Член 4, пар. 1, ал. 1, б. „г“ от Регламент (ЕС) 2015/2120 създава задължение за доставчиците на услуги за достъп до интернет да включват в договорите си информация за очакваната максимална и рекламираната скорост при предоставяне на услугата през мобилна мрежа. Точка 140 от Насоките на ОЕРЕС пояснява, че информацията за тези скорости следва да има цифрово изражение с посочване на съответната мерна единица (Kbps, Mbps и т.н.). Поради тази причина, независимо дали потребителите смятат за важно цифровото изражение на тези скорости, те трябва да бъдат включени в техните договори.

		<p>и подробно, ясно и разбираемо факторите, които ограничават достигането на тази скорост за всяка една мрежа - 4G, 3G, 2G, (например ползвано крайно устройство, покритие в конкретното място на ползване на услугата, брой едновременно обслужвани потребители и др.)</p> <p>Считаме, че изготвянето на <i>максимално кратки индивидуални договори с подробно, ясно и разбираемо разяснение на факторите</i>, които ограничават достигането на максималната очаквана скорост е изключително трудна задача, която следва да бъде съобразена с разясняването на клиентите на термини като „реални условия на потребление“, изброяване на „видове крайни устройства“ (среден клас устройство – категория 3, висок клас устройство – категория б), брой едновременно обслужвани потребители. Към това могат да се добавят - indoor/outdoor потребление, пикови часове на потребление и др.</p> <p>Отново бихме искали да отбележим, че цифровото изражение на скоростта не е важно за крайния потребител, а по-скоро дали услугата, която получава, го удовлетворява. Това е и причината операторите да подобряват качеството на услугите, поради голямата конкуренция на пазара.</p>		<p>Съгласно Съображение 18 от Регламента, тази информация се предоставя с цел осигуряване на сравнимост между оферти и предоставяне на възможност за информиран избор.</p> <p>Също така, чл. 4, пар. 1, ал. 1, б. „б“ от Регламента изисква предоставянето на информацията относно това за какви услуги може да се използва предоставената интернет услуга, респективно дали има услуги, за които интернет услугата не може да се използва (въздействие на ограниченията на скоростта върху ползването на услуги). С други думи, Регламентът създава задължение за включване както на информацията, която Теленор смята за важна за потребителите, така и на цифрово изражение на скоростите, с които се предоставят услугите.</p> <p>КРС счита също така, че предприятията не следва да ограничават по абонаментни планове достъпа на абонатите и ползването на мрежите – 2G, 3G или 4G. Не следва да има рестрикции и спрямо това, дали първоначалният срок на договора е изтекъл или не. Всички абонати следва да имат възможност да ползват по еднакъв начин и по свой избор мобилните мрежи.</p>
55.	Теленор	<p>Друго изискване, което КРС предлага да бъде въведено, е на картата на покритие на мрежата на доставчика да се посочат очаквани/измерени стойности на скоростта на мрежата по всички места с обявено покритие.</p> <p>Теленор България в никакъв случай не е против подобряването и предоставянето на максимално точна информация на потребителите. Както не веднъж сме доказали на КРС и клиентите ни, винаги се стремим да сме прозрачни и да осигуряваме достатъчна и точна информация за услугите си. Това в пълна степен важи и за картите на покритие и информацията, която те показват по отношение на покритието и качеството на услугите. В изграждането и развитието на мрежата на Теленор са вложени</p>	Приема се по принцип	

	<p>значителни усилия, средства и време и компанията държи това да бъде комуникирано с потребителите и регулатора по най-правилния и точен начин. Точно затова бихме желали задълженията, които се налагат от КРС, да са реално приложими и да се изпълняват от всички оператори по еднакъв начин. Само така може да се гарантира информираността на потребителите и да се насърчи конкуренцията между играчите на пазара.</p> <p>В същото време, всяко едно визуализиране на картата се базира на даден математически модел. В света не е познат метод, който да позволява представянето на данни с абсолютна точност, тъй като, както КРС със сигурност е запозната, покритието и скоростта зависят от множество променливи – терен, застроеност, натоварване на мрежата/клетката, вид използвано устройство.</p> <p>Реално постижимата скорост се променя в зависимост от потреблението на услуги от потребителите, така че визуализирането на реално достижима скорост с точност е невъзможно. Заглушаването от сгради също оказва влияние и би променило значително нивата, ако например се извършва замерване зад дадена сграда. Скоростта зависи и от ползваното от потребителя устройство, което също би било невъзможно да се вземе предвид при отразяване на картата. За да може да се моделира потенциално поведение на скоростта, е необходим например триизмерен модел на всеки град, село, път и какъвто и да е участък в България, както и материалите, от които са изградени сградите, ведно с техните характеристики, особеностите на релефа и заобикалящата среда, за да бъде показано реалното покритие, отчитайки как преминават радиовълните. След това следва да се насложат и редица фактори, върху които компанията обаче не може да влияе, следователно това е вторият фактор за невъзможност на представяне на реални скорости – типът ползвано от потребителя устройство, неговата амортизация, натовареността на самото устройство и др. Следва също да се вземе предвид, че всеки измервателен механизъм има своите специфични особености и отклонения и това също винаги трябва да се отчита.</p> <p>Не на последно място, следва да се вземе под внимание и факта, че всяка една промяна в изискванията за скоростите и изменение на методологията и критериите е свързана с големи разходи, и за имплементирането на промени от какъвто и да е характер е</p>	
--	--	--

	<p>необходим продължителен период от време.</p> <p>Поради изложеното дотук, считаме, че посочването на реално достижими скорости на картите на покритие на мрежата освен че би било трудно постижимо, а до голяма степен и не изцяло отговарящо на реалната действителност, подвеждащо за потребителя и би довело до неудовлетвореност на самите клиенти.</p> <p>Нашето мнение е, че клиентите нямат нужда от посочване на конкретни цифри, които показват скоростта, тъй като не те са от съществено значение, а по-скоро дали целите, за които се ползва интернет, могат да бъдат постигнати със скоростта, която операторът предоставя.</p> <p>В тази връзка като пример можем да посочим годишния доклад на германския регулатор¹⁵, от който е видно, че по-малко от 30% от крайните потребители достигат половината от рекламираната мобилна скорост, а във високите честотни ленти съвсем малък процент от потребителите достигат до договорените скорости. В същото време, потребителите в Германия изразяват своята удовлетвореност от мобилните широколентови услуги (82.8%). (При проучването клиентите са давали оценка на мобилната връзка преди да извършват измерването на скоростта). Според BNetzA, това показва, че потребителите на мобилни услуги преценяват, че предимствата на мобилните услуги и реалните възможности за ползването им са по-важни от посочените в договора скорости за обмен на данни¹⁶.</p> <p>В случай че Комисията прецени, че означаването на максимална реално достижима скорост следва задължително да бъде означено на картата на покритие, то следва това отново да стане в зависимост от покритието във всяка точка и използваната технология. Това, разбира се няма как да се получи без да заблуди потребителя, ако тези стойности не са уеднаквени за всички оператори, така както са уеднаквени и стойностите за покритие (каквото е и предложението на Теленор по-горе). По този начин потребителите ще имат сравнима информация каква максимална скорост могат да очакват на съответно покритие, но тя отново ще бъде <i>реално достижима при отлично качество на сигнал, ползвано устройство и технология и минимално влияние на всички</i></p>		
--	--	--	--

¹⁵ Net Neutrality in Germany Annual Report 2016/2017

¹⁶ Т. 62 - 64 от Net Neutrality in Germany Annual Report 2016/2017

		<i>негативните фактори</i> , които могат да ограничат ползването на мобилни данни.		
56.	A1	<p>От тази гледна точка не можем, да се съгласим с искането на КРС за публикуване върху картата на покритие на информация за очаквани/измерени нива на скорости по всички места с обявено покритие.</p> <p>С оглед изложеното, предлагаме да бъде запазена текущата практика, при която в Общите условия се публикува информация за очаквани максимални и рекламирани скорости за сваляне и качване, според използваната от абоната технология:</p> <p>CSD (Circuit Switched Data) - 9,6 kbit/s за сваляне и качване;</p> <p>GPRS (General Packet Radio Service) – 84 kbit/s за сваляне и 21 kbit/s за качване;</p> <p>EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution) – 236,8 kbit/s за сваляне и 118 kbit/s за качване;</p> <p>HSPA (High Speed Packet Access) - 21 Mbit/s за сваляне и 5,76 Mbit/s за качване;</p> <p>Dual Carrier HSPA+ (Dual carrier High Speed Packet Access Plus) – 42,2 Mbit/s за сваляне и 5,76 Mbit/s за качване;</p> <p>LTE (Long Term Evolution)/4G - 110 Mbit/s за сваляне и 55 Mbit/s за качване;</p>	Приема се по принцип	
3. Чл. 4, § 1, ал. 1, буква „д“				
57.	БТК	<p>На първо място не можем да споделим вижданията на КРС за краткотрайно (до 1 ден) и временно (3 последователни дни) прекъсване на услугата. Мотивите ни за това са възприетите вече от КРС условия за прекъсване на универсалната услуга, спрямо която изискванията и очакванията следва да са по-големи от тези към всяка друга услуга.</p> <p>От друга страна в т. 158 от Насоките са изброени примери за възможни правни средства за защита. Обръщаме внимание обаче, че националният регулаторен орган следва да гарантира, че доставчиците на услуги за достъп до интернет предоставят на потребителите информация, в която се посочват подобни правни средства за защита. Следва да се има предвид, че тези средства на защита са израз на друга част от националното право – общата защита на потребителите на услуги и облигационното право. В</p>	Не се приема	<p>КРС отбелязва, че условията за прекъсване на универсалната услуга са относими към определените от КРС срокове, доколкото услугата достъп до интернет се предоставя посредством същата абонатна линия.</p> <p>КРС не счита, че изискванията надхвърлят тези за универсална услуга. Видно от публикуваните от БТК параметри за качество на универсалната услуга за 2017 г.:</p> <p><i>„Време за отстраняване на най-бързите 80% от валидните заявки за повреда на абонатна линия- 2,8 часа</i></p> <p><i>Време за отстраняване на най-бързите 95% от валидните заявки за повреда на абонатна линия -</i></p>

	<p>тази връзка и към настоящия момент можем да заявим, че БТК е посочило, че потребителите могат да ползват всички възможни средства за правна защита и по този начин предприятието е изпълнило задълженията си по регламент.</p> <p>Следва да се посочи и още нещо – сред средствата за правна защита КРС посочва и възможността за прекратяване на договора от страна на потребителя без да дължи неустойки, а наред с това компенсаторни механизми – заплащане на неустойка от страна на предприятието в размер „не по-малко от тройния размер на съответната част от месечната такса за периода, в който е налице отклонение от минимално договорената скорост“. Считаме че подобно посочване на конкретна компенсация не кореспондира с принципа за справедливост при правната защита по съдебен път. Компенсацията винаги е свързана с претърпени реални вреди (в определени случаи и с пропуснати ползи) и предварителното посочване не кореспондира с посочения основен принцип при компенсиране. В допълнение, начинът на разписване от страна на КРС на тази мярка сочи единствено нейната непропорционалност. В тази връзка при определени обстоятелства – например при нежелание на потребителя да прекрати договора, когато същевременно е налице невъзможност за предприятието да предостави фиксиран достъп до интернет с определена минимална скорост мярката е изцяло и само в тежест на предприятието. Колкото и рядка да е такава хипотеза, то тя е принципно възможна и реална – особено в малки населени места, където потребителят няма възможност да избере друг доставчик на услугата и би я ползвал дори и при по-ниска скорост. Същевременно за предприятието би възникнало задължение за компенсиране на потребителя с неустойка в размер „не по-малко от тройния размер на съответната част от месечната такса за периода, в който е налице отклонение от минимално договорената скорост“. Видно е, че по този начин се обезсмисля ролята на неустойката – една от функциите ѝ е изцяло обезщетителна – т.е. компенсиране на невъзможността да се предлага определена скорост. Същевременно обаче обезщетителната функция следва да е съобразена с характера на самия договор и не може да продължава неопределено време, нито да се довежда до абсурд. Ако потребителят не прекрати своя договор (поради нежелание</p>	<p><i>6,2 часа</i></p> <p><i>Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента-96,1%”</i></p> <p>прекъсването на услугата за 95% от случаите е за срок далеч по-кратък от 1 ден.</p> <p>Възможността за прекратяване на договора от страна на потребителите без неустойки при непредоставяне на качествена услуга е важно условие както за поддържането на качествени услуги от предприятията, така и за мобилност на потребителите. Задържането на абонати под страх от неустойки няма да доведе до връщането им като абонати на същото предприятие в дългосрочен план. Освен това, е оправдано и справедливо потребителят да бъде компенсиран за лошото качество на предоставяната му услуга далеч преди съдебната фаза на спора, до която фаза в болшинството от случаите не се стига. Съдебното дело е дълъг и скъп начин на защита, до който трябва да се прибегва в краен случай. Бързото разрешаване на споровете между предприятията и абонатите чрез предварително регламентирана компенсация в полза на абоната е симетричен на неустойките за потребителите механизъм, който съответства на развитието на технологиите и необходимостта на потребителите бързо да сменят доставчика си при драстична неудовлетвореност от качеството на услугите.</p>
--	---	---

		<p>или поради невъзможност да получи услуга от друго), то предприятието ще е длъжно да му изплаща неустойки до изтичане срока на договора – това определено противоречи на механизма на компенсиране на невъзможността да се постигне определена скорост на достъпа и е предпоставка за евентуални злоупотреби. Предвид изложеното, считаме за обосновано да се предвиди и възможност за предприятието да прекрати едностранно договора, за да не се стигне до свръхкомпенсиране и разместване на търговската логика при предоставяне на услуги по търговски начин, която сочи че предприятието следва да може да реализира разумна печалба от предлаганата услуга.</p> <p>Доколкото няма изисквания за посочване на конкретен размер за компенсации и неустойки в Регламента или ЗЕС, считаме че законодателят е оставил това изцяло на съдебна проверка и предприятията изпълняват своето задължение като посочват възможността за абонатите си да претендират такава.</p> <p>На мнение сме, че не е добра практика предприятията да посочват онлайн услуги за измерване и тестове на качеството на услугата. Последното би подвело потребителите и БТК имаше възможност да изрази аргументи в тази насока на два управленски семинара на КРС. Практиката на БТК показва, че почти всички доставчици на онлайн измервателни услуги манипулират тестовете, като последното е обвързано от допълнително заплащане от страна на конкретното предприятие – доставчик на достъп до интернет. Както посочихме и на семинарите с КРС бизнес моделът на тези услуги е покупка на допълнителен софтуер за управление на теста от страна на предприятието и инсталирането на последния на тестовия сървър. Така, при липса на инсталиран софтуер, тестът показва ниска скорост и обратно, при закупен и инсталиран софтуер тестът показва висока скорост. Това е основната причина за липса на доверие в тези онлайн тестови услуги от страна на предприятията и професионалистите, ангажирани в сферата на предоставяне на достъп до интернет. По-долу в настоящото становище при отговора на конкретния въпрос на КРС ще изложим и аргументи от правна и техническа страна във връзка с онлайн услугите за измерване на скорост.</p>		
58.	A1	Бихме искали да изразим съгласие с предложението на КРС, че всяко краткотрайно или временно отклонение от договореното не	Приема се частично	Предложените показатели са разгледани и в бележка № 69.

		<p>може да се счита за несъответствие на получаваната услуга. Под краткотрайно отклонение приемаме период от време до 1 ден в рамките на месеца, а под временно – период до 3 последователни дни от месеца. В допълнение към това предлагаме да бъдат въведени и следните допълнителни показатели:</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Значително отклонение“ - 2 последователни седмици в рамките на месеца; • „Редовно повтарящо се отклонение“ – 5 временни отклонения в рамките на месеца. <p>Бихме искали да изразим известно несъгласие с изразената от Комисията позиция по отношение на размера на неустойката, която следва да се дължи от доставчика при често повтаряща се невъзможност за достигане на минималните скорости при фиксиран достъп – а именно не по-малко от тройния размер на съответната част от месечната такса за периода, в който е налице отклонение. На първо място следва да се отбележи, че понятието „често повтаряща се невъзможност“ няма дефиниция и поради това е неясно. На следващо място, не е ясно как е определен размерът, който е посочила Комисията. Обичайната търговската практика в момента е доставчиците да дължат неустойка в размер на съответната част от месечния абонамент за услугата, за времето в която услугата не е била достъпна. Считаме, че в конкретния случай не са налице обстоятелства, които да налагат такова завишаване на дължимата неустойка, именно при услугата достъп до интернет. При обсъждане на договорните последици от отклонения в предоставянето на услугата следва да се вземе предвид и надеждността на методите за измерване на тези отклонения.</p> <p>Намираме, че е важно да отбележим, че единственият начин да се постигне точно измерване е да се използват специализирани и сертифицирани за целта уреди за измерване, поставени в поне едната или двете точки на измерване. Измервателни резултати постигнати с всякакви софтуерни емуляции на такива уреди могат да имат само информативна стойност.</p>	<p>Неустойката е вид компенсация за това, че услугата не е била предоставена за определен период от време. КРС приема, че обичайната търговска практика за компенсиране само със съответната част от абонаментната такса отчита единствено обстоятелството, че услугата не е предоставена и абонаментна такса не се дължи. В този случай не се отчита дискомфорта на абоната и необходимостта му в този момент спешно и инцидентно да търси алтернативни решения. Не се отчита също така, че едно значително прекъсване представлява нарушение/неизпълнение на сключения между страните договор. Ето защо КРС счита, че неустойката следва да бъде значително по-голяма от цената на самата услуга за съответния период, която цена така или иначе не следва да се дължи, когато услуга не е предоставяна или е некачествено предоставяна.</p> <p>По-голямата неустойка би стимулирала операторите да се грижат по-добре за мрежата си и предоставяната чрез нея услуга. Ще стимулира бързото отстраняване на технически проблеми. От друга страна абонатите ще получават адекватна компенсация за неудобството, което им е причинено с липсата/некачествената услуга за определен период. Прилагането на предложената от КРС неустойка ще поощри абонатите да запазят доставчика си на интернет дори след значително прекъсване на услугата, и няма да ги стимулира да търсят нов доставчик. Прилагането на значителна, осезаема, а не на формална по размер неустойка, ще отсее операторите, които трайно предоставят качествени услуги от тези, които влошават качеството и поддръжката за сметка на броя абонати.</p>
4.	Чл. 4, § 1, ал. 2		

59.	БТК	<p>Що се отнася до изискването на чл. 4, § 1, ал. 2 от Регламента за публикуване на информация, отнасяща се до ползването на отворен интернет – това задължение е спазено от БТК и повечето основни доставчици на достъп до интернет. Информация е налична както в описанието на отделните тарифни планове, така и в общите условия и не на последно място в процедурата за разглеждане на жалби.</p> <p>Тук отново бихме искали да обърнем внимание на КРС, че повечето от предприятията, регистрирани за предоставяне на достъп до интернет нямат страници в интернет и дори да изключим неравнопоставеността между предприятията от тази гледна точка, това е проблем както за прозрачността спрямо потребителите, така и за правото им на информиран избор. През 2016 г. КРС зае категорична позиция, че няма разпоредби в ЗЕС или актовете по прилагането му, които да задължават предприятията да имат страници в интернет. От друга страна са налице изисквания за публикуване на страниците на карти с покритие, общи условия и допълнителна информация. По този начин (въпреки разпоредбите на чл. 33, ал. 2, т. 5, чл. 74, ал. 2 и чл. 230, ал. 1 от ЗЕС, чл. 40, чл. 45, ал. 6, чл. 51 и чл. 56 от Общите изисквания) се получава следният парадокс – налице са изисквания към страниците на предприятията в интернет, които да осигурят необходимата степен на прозрачност спрямо потребителите, но не е налице необходимостта предприятията да имат страници в интернет, т.е. всички изброени по-горе разпоредби могат да бъдат заобиколени от всяко едно предприятие, чрез спиране на поддръжката на страница си в интернет или несъздаване на такава. Считаме, че докато КРС толерира описания парадокс, който нормалната житейска логика изключва, ще е налице неравнопоставено третиране в ущърб, както на предприятията, така и на потребителите на достъп до интернет.</p>	Не се приема	<p>На първо място, не споделяме становището на БТК, че повечето предприятия, които предоставят достъп до интернет, нямат интернет страници. Точно обратното – както националните, така и местните доставчици в основната си част имат такива страници. Това се налага както от естеството на услугите, които предлагат, така и от изискванията на пазара и развитието на електронното общество и комуникация. На второ място, дори и някое предприятие да не поддържа интернет страница, това не го освобождава от задължението му да публикува информацията, съгласно чл. 4, пар. 1, ал. 2. В този смисъл, не е налице неравнопоставено третиране на предприятията, доколкото задължението за публикуване на изискуемата информация не се поставя в зависимост от допълнителни условия.</p>
5. Чл. 4, § 2				
60.	БТК	<p>В чл. 4, §2 от Регламента не се сочи, че процедурите за разглеждане на спорове следва задължително да са разписани в общите условия на предприятията. Напротив, по аргумент на противното от чл. 4, § 1 от Регламента, който указва какво да бъде описано в договора (т.е. индивидуален договор и съответно общи</p>	Не се приема	<p>Предложението на КРС в Позицията предвижда в договорите с крайните потребители да се посочи възможността за „подаване на жалба заедно с препратка към общите условия, където подробно са описани начините за връзка с доставчика и</p>

	<p>условия), то в § 2 това не е посочено. Ето защо, БТК и много други предприятия публикуваха на страниците си в интернет процедури за приоритетно решаване на спорове и реферираха към тях в сключваните договори. Считаме това за подход, напълно съобразен с изискванията на Регламента. В тази връзка е и т. 159 от Насоките – става въпрос за въвеждане на добра практика, която се изразява в посочване на процедурата за жалби в договора и публикуване на тази процедура на страницата на предприятието в интернет.</p> <p>Относно изброените от страна на КРС добри практики, които имат за цел да информират потребителите относно подадените жалби, бихме искали да посочим, че БТК изпълнява повечето от тях. Предприятието и към момента информира заявилите интерес потребители от движението на подадена от тях жалба по телефон и електронна поща. При подаване на жалба чрез център за обслужване на клиенти, чрез електронна поща или онлайн контактна форма жалбоподателят се информира незабавно за входящия номер на регистрираното запитване и информация в какъв срок ще бъде отговорено. Предприятието не е въвело известяване, чрез SMS, доколкото на основание на чл. 249 от ЗЕС не събира данни за телефонен номер за целите на предоставяне на фиксиран достъп до интернет.</p> <p>Не на последно място бихме искали да обърнем внимание и на стандартизираните/бланкови отговори. Практиката на БТК показва, че оплакванията на клиентите могат да се сведат до не повече от 15 въпроса. От друга страна няма как да се отговори индивидуално на всеки клиент когато му се отговаря, че посоченият от него проблем е решен. В тази връзка и отговорите по постъпили въпроси не могат да се различават чувствително. Примерът на КРС в тази посока – оплакване от ниска скорост – сигналът логично се проверява от БТК до края на мрежата на предприятието и при наличие на проблем се вземат необходимите мерки. Много често, както и КРС посочва, проблемът е амортизиран кабел при абоната (бихме допълнили и с по-често срещания проблем - заразено с вирус крайно устройство). При наличие на посочените проблеми считаме, че посещението на място при абоната и проверка на третичната мрежа или софтуера на крайното устройство не може да бъде вменено като задължение</p>	<p>процедурите за разглеждане на жалбата“. Не се изисква в индивидуалния договор да бъде разписана подробната процедура за разглеждане на жалбите, същата следва да е поместена в Общите условия, които се считат за част от индивидуалния договор. КРС не счита за удачно процедурите за разрешаване на спорове да бъдат поместени на интернет страницата на оператора без да са имплементирани в Общите условия. Такъв начин на публикуване затруднява намирането на информацията от потребителите, като при всички положения абонатите не са запознати с процедурите към момент на подписване на договора. Процедурите за разрешаване на спорове представляват съществена договорка между страните и следва да бъдат част от договора като цяло, включително да бъдат подписани от абоната. По този начин се обезпечава надлежната информираност на потребителя за начините, по които може да защити интересите си и за органите, към които може да се обърне за съдействие.</p> <p>По отношение на бланкетните отговори, същите не следва да се използват като начин да откажат потребителя да търси разрешение на проблема си. В проекта на позицията КРС акцентира върху това да не се изпращат бланкетни отговори, когато въпросът, с който е сезиран операторът, не е проверен и/или анализиран достатъчно задълбочено..</p> <p>Практиката показва достатъчно случаи, в които от страна на предприятията не са извършени всички необходими действия за откриване и разрешаване на проблема, като е даден формален отговор на потребителя. Често пъти казусите се разрешават след активна намеса от страна на КРС. Считаме, че от страна на предприятията следва да бъдат положени активни усилия в насока преодоляване</p>
--	--	--

		на предприятията, дори и под формата на следване на добра практика. Това са хипотези, в които съответни действия може и следва да предприеме единствено абоната и/или етажната собственост. Следователно няма как и КРС да предлага като добра практика посещения на техници на място или някаква форма на компенсация при проблеми с чужда собственост (третична мрежа; крайно устройство със заразен софтуер).		на посочения проблем и ограничаване на порочната практика.
61.	A1	КРС счита за целесъобразно, в договорите с крайните потребители, доставчиците да поставят текст указващ възможността за подаване на жалба заедно с препратка към общите условия, където подробно са описани начините за връзка с доставчика и процедурите за разглеждане на жалбата. Пак там, в общите условия, следва да са посочени и правните възможности за разрешаване на проблема, в случай че потребителят не е удовлетворен от отговора на доставчика. Намираме, че избраният от Комисията подход, за включване на отделен текст в индивидуалните договори с крайните потребители не е удачен. На първо място трябва да се има предвид, че настоящите изисквания към съдържанието и оформлението на индивидуалните договори са изключително подробни и до известна степен доста завишени. Това налага изготвяне на образци на договори, които са дълги и неразбираеми за потребителите. От друга страна в Общите условия на доставчиците се съдържат необходимите текстове, които поясняват, че потребителите имат право да подават жалби като е посочен и надлежния ред за подаване на такава жалба. Както и Комисията нееднозначно е подчертала в позицията си, Общите условия са неразделна част от договора с крайните потребители. Поради това не намираме, че има обоснована причина подобно условие да се намира именно в текста на индивидуалния договор. Целите на Комисията за информираност на потребителите могат да се изпълнят изцяло, с текстовете, разписани в Общите условия на доставчиците. Допълнително, трябва да се има предвид и че предприятията имат предплатени потребители, които не подписват индивидуални договори.	Приема се по принцип	В позицията КРС посочва, че в индивидуалните договори с крайните потребители следва да има само текст, който да информира потребителите, че могат да подават жалби при спазване на процедурите описани в Общите условия. С цел изясняване, текстът в позицията е редактиран.
62.	СЕК	По изразеното в позицията тълкуване на прилагането на разпоредбата на чл. 4, §2 от Регламента , считаме че би било	Приема се частично	Виж отговора на бележка № 61.

		целесъобразно с оглед на икономия и опростяване на съдържанието на индивидуалния договор, информацията относно процедурите за разглеждане на жалби и срокове за произнасяне по тях в случай, че отклонението от договореното, изразяващо се в значително и непрекъснато или редовно повтарящо се разминаване с показателите на услугата /например скорост, загуба на пакети и т.н./ да бъде поместена в Общите условия на съответното предприятие, приложими към съответния индивидуален договор с предмет – услуга “достъп до интернет”, надлежно публикувани и на официалната интернет страница на предприятието.		
--	--	---	--	--

6. Чл. 4, § 4

6.1. Считате ли, че има подходящи измерители, свободно достъпни в интернет, които да се използват за измерване на скоростта, загубата на пакети, колебанието на закъснението (jitter) и двупосочното закъснение (PING), до въвеждане от КРС на посочения по-горе механизъм? Моля посочете като мотивирате предложението си.

63.	БТК	<p>Считаме въпросът за измерване на качеството на услугата за изключително сериозен, както от законодателна гледна точка при фиксирания достъп, така и от техническа гледна точка при всички видове достъп до интернет.</p> <p>От правна страна отново бихме искали да обърнем внимание, че третичната мрежа не се изгражда от предприятията и не е собственост на последните. В тази връзка дори и предприятието да предоставя услугата с необходимото качество и договорени скорости в рамките на собствената си мрежа, то влошаването на качеството в третичната мрежа не следва да се отчита в ущърб на предприятието. Това (в продължение на липсата на доверие в онлайн услугите за измерване) е друга основна и обективна причина да не можем да се съгласим с КРС относно обективността на измерване със свободно достъпните в интернет измерители и ползването на информацията от тях като „насочваща“ такава по отношение на изпълнението на договора. Дори свободно достъпните в интернет измерители да са с отворен код и да позволяват проверка за прозрачност, то последните биха измерили скоростта, както през мрежата на БТК, така през третичната мрежа на абоната. От тази гледна точка считаме, че резултатите от ползването на такива приложения не може да бъде индикатор за спазването на договорните отношения от страна на</p>	Приема се по принцип	<p>Както е посочено в проекта на Позиция, до въвеждането на одобрен от КРС механизъм измервания на скоростта или други параметри на качество на услугата, извършвани чрез свободно достъпните в интернет пространството измерители, както и измервания чрез измерител предоставен от доставчика на услугата, ще бъдат взимани под внимание като насочваща информация при разглеждане на оплаквания от крайни потребители.</p> <p>КРС отбелязва, че при извършване на измервания същите ще се правят през Speedtest.net, web базирания измерител на Ookla. Вярно е, че този измерител не поддържа пълния набор от параметри, като jitter и загуба на пакети, но резултатите от измерването на скоростта и двупосочното закъснение може да се ползват с не малка степен на достоверност. Това се основава и на факта, че Speedtest предоставя възможност да се правят измервания до web сървъри на някои от големите доставчици на интернет в страната, т.е. измерването е в рамките на мрежата на съответен</p>
-----	-----	---	----------------------	--

	<p>предприятието.</p> <p>Другият проблем с ползването на такива онлайн измерители е чисто технически с няколко аспекта – публичният интернет, крайните устройства и технологиите за свързване. Основен недостатък на тези измерители е, че резултатът е валиден за цялото трасе от абоната до измерващия сървър, намиращ се в публичния интернет. Това на практика означава, че голяма част от „трасето“ се намира извън мрежата и контрола на съответния оператор. От друга страна, самото крайно устройство на клиента оказва голямо влияние върху измерената скорост, възможно е то да не поддържа всички технологии предлагани от оператора, да има недостатъчна процесорна мощност или извънредно натоварване с друг софтуер като антивирусни, торент и други програмни системи (това е особено валидно при скорости близо и над 100mbps). Не на последно място, при измерване на скоростта при „фиксиран“ абонат, често тестът се осъществява през локалната Wi-Fi мрежа на клиента, като тя се явява основен лимитиращ фактор за скоростта. Повечето крайни устройства на най-известните доставчици вече не предлагат възможност за кабелна свързаност, а единствено чрез Wi-Fi. От тази гледна точка самите потребители ще бъдат заблудени относно договорените скорости на достъп до интернет при ползване на онлайн измерители. Последното единствено ще доведе до подаване на множество неоснователни жалби и оспорвания, включително съдебни.</p> <p>Не на последно място, следва да се има предвид, че подобни програми мерят полезния трафик на високите OSI нива, който е само част от реално предоставената скорост. Описаният факт не може да се разбере от средния потребител, но е важно за специалистите за разкриване на обективната истина.</p> <p>Поради всичко изложено считаме, че свободно достъпните онлайн измервателни програми не следва да се ползват, както от крайните потребители, така и от КРС. Последните не могат да предоставят достатъчно надеждни данни в случаите, в които се поставят под съмнение поети договорни задължения за качество на услугата.</p>	<p>доставчик.</p> <p>КРС отбелязва, че доставчикът предоставя услугата достъп до интернет до дома на абоната (за фиксирани мрежи), т.е. следва да осигури необходимото качество без значение от собствеността на третичната мрежа.</p> <p>В случай че доставчикът установи, че третичната мрежа не позволява предоставяне на услуга с качество, съответстващо на заявеното, би следвало да откаже предоставянето ѝ или да информира абоната, че са налице външни за предприятието фактори, които ще повлияят върху качеството на услугата, както и да получи информирано съгласие от абоната за инсталиране на услугата. Добър начин за това би било това да стане чрез бележка в протокола за инсталиране на услугата. В случай че абонатът очаква и държи на пълните параметри на услугата, той би могъл да предпочете да избере друг доставчик или друга технология на предоставяне на услугата. В случай че до помещението на конкретния абонат няма друг вариант за инсталиране на интернет услуга, то той би могъл да предпочете да получи услугата, макар параметрите, който реално получава, да не достигат предварително обявените.</p> <p>Доставчиците също така могат да публикуват списък с препоръчителни за използване от абонатите Wi-Fi рутери.</p> <p>В допълнение КРС отбелязва, че жалбоподателите показват техническа култура както при измерването на скоростите със свободен софтуер, така и отчасти при дефинирането на проблема, който представят. Единични са случаите на жалби за незначителни разлики в рекламираните и реално предоставените скорости. Жалбите засягат значителни отклонения, които се приравняват на липса на услуга. Измерването чрез свободно достъпните в интернет измерители може да се</p>
--	---	--

				<p>ползва с голяма степен на достоверност. Данните от разгледаните в КРС жалби сочат, че по-голямата част от абонатите са технически „грамотни“ и отговорни, когато упражняват правото си на жалба. На практика не се срещат случаи, при които жалбоподателят изразява недоволство от малки разминавания на действителната/обичайната с рекламираната скорост. Доводите на предприятията за отчитане или неотчитане на фактори като полезен трафик, служебен трафик, третична мрежа, рутер устройство, антивирусни програми и т.н. не променят факта, че към днешна дата реално предоставените скорости в някои случаи драстично и в пъти са по-ниски от рекламираните такива. Жалбоподателите демонстрират висока технологична култура както при измерването на скоростите със свободен софтуер, така и отчасти при на дефинирането на проблема, който представят.</p> <p>В този смисъл, дори и измерването със свободен софтуер да е направено от абоната, това няма да доведе до напразно недоволство, ако услугата се предоставя с необходимото качество и не се отчита забавяне на трафика при обичайното ѝ ползване.</p>
64.	Теленор	<p>Считаме, че предоставянето на средства за измерване на съществени характеристики винаги е от полза за потребителя. Теленор подкрепя създаването на сертифициран механизъм за измерване от регулатора, който да се ползва от потребителите с цел информиране и сравнимост на офертите. Необходимо е, обаче да се вземе предвид рискът от недостатъчна правдоподобност на такива измервания заради особености като:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие на твърде малко измервания – потребителите като цяло не правят измервания често, заради големия обем данни, 	Приема се по принцип	Виж мотиви по забележка № 63.

които измерването консумира. Например наградата на Ookla за най-бърза мрежа на 2017-та година се базира на 27728817 измервания за период от шест месеца от абонати и на трите мобилни оператора, които общо са милиони. Макар и да подлежи на дискусия дали това е представителна извадка, трябва да се има предвид, че Speedtest е много популярна услуга, и трудно може да се очакват подобни резултати от различен механизъм за измерване (друго приложение).

- Случаите на измерване – вероятността да се качат ниски скорости от неудовлетворени потребители е по-голяма, което ще опровергае обективното изчисление на стойности като средна, медиана скорост и други.

Теленор следи с голям интерес публично достъпни измерители за качество на мрежата, като Speedtest.net и Opensignal.com. Въпреки това, Теленор не препоръчва промотирането им от страна на Комисията, защото начинът на измерване на скорост е имитиране на ftp download, за да се постигне максимално наличната скорост, а това често е в пъти над необходимата скорост за реално потребление (сърфиране, слушане на музика, видео, имейл, новини, изпращане на съобщения, социални мрежи). Иначе казано, Теленор не би искал да насърчава потребителите да ползват speedtest, което ще създава усещането, че 20Mbps е „малко“, а 60Mbps е „много“, докато услугата Video streaming, например, е достъпна и качествена за същите тези потребители.

Следва да се добави, че гореспоменатите две услуги не поддържат пълния набор измерители, например jitter и загуба на пакети, а Speedtest не посочва технологията (2G/3G или 4G), с която е направено измерването.

От предложението на Комисията не става ясно параметрите на интернет услугата ли ще се измерват или само параметрите на мрежата на доставчика (мрежата, за която отговаря доставчика), кой ще прави измерванията (КРС или потребителите) и за какви цели ще бъдат използвани резултатите. Погрешно е да се мерят параметрите на Интернет услугата от край до край (ако изобщо може да се дефинира крайна точка за измерването), защото

¹⁷ http://legacy.speedtest.net/awards/reports/2017/2017_Vivacom_Bulgaria_Mobile.pdf

		<p>резултатите на подобно измерване ще зависят от огромен брой фактори, които могат да се променят за изключително кратко време, и които не зависят от доставчика на интернет. Доставчиците на Интернет услуга са "транзитни доставчици" и те предоставят достъп през собствената си мрежа до мрежите на други доставчици. По този начин качеството на интернет услугата може да варира в широки граници в зависимост от времето на измерване, крайните точки, и дори методологията на измерването (измервателните протоколи). Ако подобни измервания се използват за сравнителен анализ между различни оператори, то това би подвело потребителите да предпочетат услуга от един доставчик с по-добър достъп до даден набор от крайни точки в интернет, но по-лош достъп до други крайни точки в интернет. Или доставчик, който в определен час е имал по-добър достъп до даден набор от крайни точки в интернет, може да има по-лош достъп до същите точки в следващия час и като цяло средно за целия месец. Поради тези причини основният принцип за предоставяне на интернет услуга е "as is" - доставчикът предоставя това, което получава от друг транзитен доставчик, без да променя качеството на отделни приложения в една група от еквивалентен трафик. Независимо дали измерванията се правят от КРС или от крайните потребители посредством одобрен от КРС инструмент, резултатите може да се подвеждащи и да не са в интерес на потребителите.</p>		
65.	A1	<p>Измерването на скоростите на мобилната мрежа може да се направи чрез специализирани приложения. Професионалните приложения предоставят възможности за детайлен анализ на резултата и съобщенията, които телефонът обменя с базовата станция. Безплатните приложения дават ограничена информация, като в повечето случаи това е само крайния резултат от измерването на скоростите. Тези приложения трябва да са проектирани да измерват скорости в мобилната мрежа, защото тя има определени специфики, които трябва да се имат предвид при провеждането на измерването, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> • мобилната мрежа постепенно увеличава скоростите; • при предаване на малки по обем пакети мобилната мрежа не отпуска излишно голям капацитет на абоната. Целта е да не се ограничават други абонати, които имат необходимост от повече 	Приема се по принцип	Виж мотиви по забележка № 63.

		<p>ресурси за предаване на по-големи пакети от данни.</p> <p>Идеологията на мобилната мрежа е, че тя работи със споделен ресурс между абонатите. Това определя и принципа на работа и капацитета на мрежата, който реално не може да бъде безкраен. В случаи на масови събития, като футболни мачове, концерти и др. може да се получи недостиг на свободен ресурс в клетката, което да доведе до предоставяне на обслужване с по-ниски скорости. Това е причината поради, която мобилните технологии не могат да предоставят гарантирана услуга по всяко време и за всяко място и затова не може да се твърди, че ниските скорости в определени моменти са „съществени отклонения“, защото това е принципът на работа на тези технологии.</p> <p>Освен от натоварването на клетките, постигането на високи скорости до голяма степен се определя и от параметрите на радио връзката, която се изгражда между мобилно устройство и базова станция. Добрите радио условия определят и възможността мобилното устройство да използва по-ефективни кодиращи схеми и модуляции осигуряващи високи скорости на предаване на данни, които обаче са по-слабо шумоустойчиви. При отдалечаване от базовите станции, навлизане в сгради или при движение с висока скорост параметрите на радиовръзката се влошават поради наличието на допълнителни фактори, влияещи на разпространението на радио вълните, което води до това че мобилните устройства трябва да използват шумоустойчиви модуляции, предоставящи по-ниски скорости на предаване на данните.</p> <p>По отношение на измерването на скорости за достъп до интернет през фиксирани мрежи, също смятаме че са налице специфики в топологията на всяка мрежа и използването на свободно достъпни в интернет измерите би имал само информативен характер.</p> <p>С оглед на това, е важно да отбележим, че единственият начин да се постигне точно измерване е да се използват специализирани и сертифицирани за целта уреди за измерване, поставени в поне едната или двете точки на измерване. Измервателни резултати постигнати с всякакви софтуерни емуляции на такива уреди могат да имат само информативна стойност.</p>		
66.	СЕК	Комисията поставя питането дали, до разработване на	Приема се по	Виж мотиви по забележка № 63.

		<p>методология за измерване, могат да се ползват подходящи измерители, свободно достъпни в интернет, на скоростта, загубата на пакети, колебанието на закъснението (jitter) и двупосочното закъснение (PING).</p> <p>Принципната ни позиция е, че наличните в момента, свободно достъпни измерители не дават гаранции за коректна и непрекъсната работа. Необходимо е да се осигури и сравнимост на резултатите от тестовете. Възможно е решение, при което да се изведе списък например с популярни web сървъри, които да се ползват като стандартни тестови дестинации за измерване на jitter, packet loss и закъснение. Недостатък на този подход е, че е необходимо постоянно да следи, дали сървърите работят коректно и са подходящи за еталонни тестове и съответно при проблеми да не се взимат предвид резултати от конкретен сървър. Описаното предполага и разписване на процедура, която да се спазва от КРС и операторите. Отбелязваме, че измерването на параметрите следва да отчита много фактори, като например брой устройства ползващи услугата, свързаност през кабел или WiFi и др.</p> <p>С оглед изложеното, считаме че към настоящия момент има подходящ механизъм - свободно достъпен в интернет просторността, като измерител на скорост, загуба на пакети, колебания на закъснението (jitter) и двупосочно закъснение (PING) до въвеждане - одобряване от страна на КРС, в качеството му на компетентен НРО, на такъв механизъм, съобразно разпоредбата на чл. 4, § 4 от Регламента.</p>	<p>принцип</p>	
<p>6.2. За целите на определяне на средствата за правна защита, как според Вас следва да се дефинират „значително и непрекъснато” и „редовно повтарящо се” разминаване с показателите, посочени в договора (напр. дефиниране на периоди от време, честота или друго)? Моля да предложите дефиниции за посочените понятия и съответни мотиви.</p>				
<p>67.</p>	<p>БТК</p>	<p>В своята позиция по чл. 4, § 4 от Регламента, КРС посочва, че „значително и непрекъснато“ или „редовно повтарящо се“ разминаване между действителните показатели на услугата за достъп до интернет, когато съответните факти са установени чрез подходящ механизъм за наблюдение, одобрен от националния регулаторен орган, се счита за несъответствие на показателите за целите на задействане на средствата за правна защита, с които разполага потребителят.</p> <p>Според нас терминът „значително“ следва да води до извода, че услугата не може да се ползва нормално за целите, за които е</p>	<p>Приема се по принцип</p>	<p>Виж мотивите по бележка № 69.</p>

		<p>предназначена и съответно се заплаща. „Непрекъснато“ от друга страна следва да уточни, че става въпрос за постоянно във времето явление. Доколкото в практиката е възприето заплащането на услугата да става на месечна база сме на мнение, че двете задължения следва да си кореспондират. От тази гледна точка терминът „значително и непрекъснато“ следва да се разглежда като ниско качество на услугата, което не позволява нейното ползване по нормален начин постоянно в рамките на един период на плащане.</p> <p>Що се отнася да „редовно повтарящо се“ разминаване е необходимо да се отбележи, че тук акцентът следва да попада върху честотата на проявяване на дадено отклонение, а не на неговата амплитуда. От тази гледна точка може да се стигне до заключение, че едно разминаване в показателите ще се явява „редовно повтарящо се“, когато неговата честота е в поне половината от дните на един календарен месец, в който се предоставя услугата.</p>		
68.	Теленор	<p>КРС предлага краткотрайно отклонение да се счита период от 1 ден в рамките на месеца, а за временно отклонение - период от време до 3 последователни дни в рамките на месеца, което не може да се счита за несъответствие на получаваната услуга. КРС ще счита за неизпълнение на индивидуалния договор всеки случай, когато обичайно наличната скорост е значително, непрекъснато или редовно по-ниска от минималната.</p> <p>Считаме, че въвеждането на критерии като <i>значително, непрекъснато или редовно</i> не са приложими за максималната скорост в мобилни мрежи, тъй като както вече посочихме в настоящето становище, достигането и ползването на услугите при условията на реална максимална скорост зависи от голям брой външни фактори.</p> <p>Широко известно е, че реалното потребление в огромната си част изисква поддържане на скорости многократно по-ниски от максималните понастоящем достижими в България. Основно потребление на данни в момента е гледане на видео съдържание, което изисква скорости до 6Mbps за качество на картината с full HD (1080p) формат.¹⁸ Теленор счита, че масовите потребители на</p>	Не се приема	КРС отбелязва, че „значително и непрекъснато“ или „редовно повтарящо се“ са приложими и за мобилни мрежи при настъпване на някои от следните обстоятелства - отпадане на базова станция или работа с намалена мощност, липса на ел. захранване и др.

¹⁸ <https://support.google.com/youtube/answer/2853702?hl=en>

		<p>данни са наясно с тези факти и не очакват постоянно поддържане на максималните скорости или не го смятат за неотклонение на предоставената услуга от договорената.</p> <p>Считаме, че на първо място дефинициите следва да се различават за мобилни и фиксирани мрежи. Както сме посочили и в т.9, Теленор счита, че определенията за значително, непрекъснато и редовно повтарящо се трябва да са много внимателно определени, така че да не въвеждат операторите в неизпълнение на договорни отношения, без интересът на потребителя реално да е нарушен.</p> <p>Също така считаме, че комуникацията на максимални скорости не въвежда потребителя в заблуда, защото предимствата на мобилните услуги и реалните възможности за ползването им са по-важни от посочените в договора скорости и случаите на реално потребление изискват значително по-малка скорост от максималната.</p>		
69.	A1	<p>Доколкото използваните понятия биха имали конкретно въздействие върху договорните отношения с потребителите, то дефинирането им е необходимо. Предлагаме следните определения, които произтичат от практиката ни:</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Краткотрайно отклонение“ – отклонение, което продължава не повече от 1 ден, в рамките на календарния месец. • „Временно отклонение“ – отклонение, което продължава до 3 последователни дни в рамките на календарния месец; • „Значително отклонение“ – отклонение, което продължава до 2 последователни седмици в рамките на календарния месец. • „Редовно повтарящо се отклонение“ – са 5 временни отклонения в рамките на календарен месец. 	Приема се по принцип	<p>Текстът относно дефинирането на тези понятия е преместен в раздел II, Чл. 4, § 1, ал. 1, буква „д“ и е със следната редакция:</p> <p><i>КРС приема, че е налице неизпълнение на индивидуалния договор от страна на доставчика на достъп до интернет за всеки случай, когато качеството на услугата е значително и непрекъснато или редовно повтарящо се по-ниско от договореното, за всеки пакет и всеки вид достъп. КРС отбелязва, че липсата на услуга също се счита за неизпълнение на индивидуалния договор.</i></p> <p><i>„Значително и непрекъснато отклонение“ е отклонение, което продължава до 2 последователни седмици в рамките на един отчетен период.</i></p> <p><i>„Редовно повтарящо се отклонение“ е повече от едно временно отклонение в рамките на един отчетен период.”</i></p>