

ПРАВИЛА ЗА ПРОЦЕСА НА СМЯНА НА ДОСТАВЧИКА НА УСЛУГИ ЗА ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ

Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) С тези правила се определя процесът на смяна на доставчик на услуги за достъп до интернет (смяна на доставчик) в случаите, когато са налице едновременно следните условия:

1. за достъп до крайния ползвател е необходимо приемащият и даряващият доставчик да използват напълно или частично една и съща електронна съобщителна мрежа и/или да имат сключен помежду си договор за достъп на едро;

2. налице е техническа възможност за смяна на доставчика;

3. услугите за достъп до интернет се предоставят на един и същ адрес.

(2) Извън случаите по ал. 1 процесът на смяна на доставчик се осъществява при условия, определени от доставчиците в договора с крайните ползватели.

Чл. 2. (1) Ползването на допълнителни услуги, различни от услуги за достъп до интернет, или услуги в ценови пакет, включващи и услуги за достъп до интернет, не е пречка за смяна на доставчика.

(2) Доставчиците уреждат в договора и/или в друга преддоговорна информация, и/или в общите условия с крайните ползватели условията и реда, при които крайният ползвател може да продължи да ползва част или всички допълнителни услуги, които са били включени в ценовия пакет, преди смяна на доставчика. Доставчиците следва да осигурят равнопоставеност на крайните ползватели, заявили желание да продължат да ползват допълнителните услуги след смяната на доставчика, и крайните ползватели, които ползват единствено тези допълнителни услуги въз основа на сключен договор.

Глава втора ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ДОСТАВЧИЦИТЕ

Чл. 3. (1) Доставчиците следва да осигурят равнопоставеност на крайните ползватели, които са заявили смяна на доставчик, и собствените си крайни ползватели.

(2) Приемащият доставчик не следва да налага ограничения на крайния ползвател, който е заявил смяна на доставчик, по отношение на начина на ползване на услугите за достъп до интернет – абонамент или предплатена услуга.

Чл. 4. Даряващият доставчик, както и неговите търговски представители, дистрибутори и партньори нямат право да осъществяват контакти с крайни ползватели на техни услуги за достъп до интернет, след подаване на заявление за смяна на доставчик, с цел обсъждане на предимствата или недостатъците от смяна на доставчика, или за отправяне на нови оферти, промени в тарифния план и други условия по съществуващия договор.

Чл. 5. Приемащият доставчик информира крайните ползватели за правата на компенсация съгласно глава четвърта от настоящите правила за датата на смяната на доставчика и за успешното завършване на смяната на доставчика или за неуспех на смяната на доставчика. Формата и начинът на уведомяване се определят от доставчиците в преддоговорната информация по чл. 226, ал. 1 от Закона за електронните съобщения.

Глава трета ПРОЦЕДУРА ЗА СМЯНА НА ДОСТАВЧИК

Чл. 6. (1) Процедурата по смяна на доставчик се осъществява въз основа на заявление на краен ползвател, подадено по образец съгласно приложението, при приемащия доставчик или при негов оправомощен дистрибутор или търговски представител.

(2) Заявлението съдържа следната информация:

1. за физически лица – трите имена, единен граждански номер, адрес за предоставяне на услугата, подпис, дата и час на подаване;

2. за чуждестранни лица – имена, личен номер, адрес за предоставяне на услугата, подпис, дата и час на подаване;

3. за юридически лица и физически лица – еднолични търговци – наименование, съответен идентификационен код, адрес за предоставяне на услугата, подпис, дата и час на подаване;

4. за организации, които нямат статут на юридическо лице – съответен идентификационен код, трите имена на представляващия, подпис, дата и час на подаване и адрес за ползване на услугата;

5. възможност за изрично писмено изявление на крайния ползвател за стартиране на процедурата по смяна на доставчик от момента на подаване на заявлението; изявлението следва да бъде изрично подписано от крайния ползвател;

6. възможност за изрично писмено изявление на крайния ползвател за стартиране на процедурата смяна на доставчик 7 дни след подаване на заявлението; изявлението следва да бъде изрично подписано от крайния ползвател;

7. Възможност за договаряне на конкретна дата за смяна на доставчик в рамките на приложимия срок за смяна на доставчик съгласно чл. 10.

(3) При наличие на техническа възможност и договореност с приемащия доставчик заявлението за смяна на доставчик може да бъде подавано и по електронен път, подписано с квалифициран електронен подпис или друг вид електронен подпис, уговорен между приемащия доставчик и крайния ползвател.

(4) В 7-дневния срок по ал. 2, т. 6, когато е приложим, крайният ползвател може да упражни правото си по чл. 228, ал. 5 от ЗЕС, като оттегли подаденото заявление за смяна на доставчик.

(5) Независимо коя от възможностите по ал. 2, т. 5 и 6 е избрана, договорът между приемащия доставчик и крайния ползвател влиза в сила в деня на успешната смяна на доставчик и инсталиране на услугата от приемащия доставчик.

(6) В случай че крайният ползвател не е избрал някоя от възможностите по ал. 2, т. 5 и 6, се приема, че е избрана възможността по ал. 2, т. 6.

(7) Заявлението по ал. 1 представлява упълномощаване на приемащия доставчик да извърши необходимите действия по прекратяването на отношенията с даряващия доставчик съобразно тези правила и договора с крайния ползвател. Заявлението по ал. 1 представлява волеизявление на крайния ползвател за прекратяване на договорните отношения с даряващия доставчик.

(8) Заявлението по ал. 1 може да съдържа и упълномощаване в обикновена писмена форма на приемащия доставчик от страна на крайния ползвател за заплащане на дължимите към даряващия доставчик плащания от името и за сметка на крайния ползвател при наличие на изрично съгласие от страна на приемащия доставчик.

Чл. 7. (1) При подаване на заявлението за смяна на доставчик приемащият доставчик и крайният ползвател сключват договор по глава четиринадесета от ЗЕС с предмет заявената услуга.

(2) Договорите на крайните ползватели с даряващия доставчик се прекратяват автоматично, когато приключи процесът на смяна на доставчика, а личните им данни се изтриват и/или унищожават след изтичане на приложимите срокове за тяхното съхранение.

(3) Нищожни са всички уговорки, включени в договора по ал. 1 или в друг документ, с които крайният ползвател се задължава при неосъществена смяна на доставчик да сключи договор с приемащия доставчик.

Чл. 8. (1) Даряващият доставчик отказва мотивирано смяна на доставчика пред приемащия доставчик само в следните случаи:

1. към датата на подаване на заявлението крайният ползвател не е абонат на услуги за достъп до интернет, предоставяни от даряващия доставчик;

2. даряващият доставчик вече е получил от друг приемащ доставчик искане за смяна на доставчик на същата услуга, процедурата по което още не е приключила;

3. изпратеното от приемащия доставчик заявление съдържа непълни и/или неточни данни на крайния ползвател:

а) за физически лица – трите имена, единен граждански номер и адрес за ползване на услугата;

б) за юридически лица и физически лица – еднолични търговци – наименование и съответен идентификационен код и адрес за ползване на услугата;

в) за чуждестранни лица – имена и личен номер и адрес за ползване на услугата;

г) за организации, които нямат статут на юридическо лице – съответен идентификационен код и трите имена на представляващия, и адрес за ползване на услугата.

(2) Приемачият доставчик отказва мотивирано смяна на доставчик само в следните случаи:

1. крайният ползвател не е дееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;

2. заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от крайния ползвател или не е негов наследник;

3. представените от крайния ползвател данни в заявлението са непълни и/или неточни;

4. не са представени изискуемите към заявлението документи;

5. налице е някое от общо приложимите основания за отказ за предоставяне на услугата достъп до интернет, предвидени в договора с крайните ползватели на приемащия доставчик и/или негови правила, и/или общи условия;

6. не е налице някое от условията по чл. 1, ал. 1.

(3) В случаите по ал. 1, т. 3 и по ал. 2, т. 1, 2, 3 и 4 приемащият доставчик не разглежда заявлението до отстраняване на недостатъците и спира процедурата за не повече от 30 работни дни от подаване на заявлението.

(4) В случай че в срока по ал. 3 недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на приемащия доставчик. В останалите случаи по ал. 1 и 2 процедурата се прекратява чрез изричен писмен отказ на приемащия доставчик.

Чл. 9. (1) В случай че не са налице основанията за отказ по чл. 8, ал. 1 и 2, доставчиците осъществяват процеса по смяна на доставчик.

(2) В случай че крайният ползвател е избрал възможността по чл. 6, ал. 2, т. 5, процедурата по смяна на доставчик се стартира от момента на подаване на заявлението.

(3) В случай че крайният ползвател е избрал възможността по чл. 6, ал. 2, т. 6, процедурата по смяна на доставчик се стартира в първия ден след изтичане на 7-дневния срок.

(4) Приемачият доставчик изпраща до даряващия доставчик подаденото заявление в срок до 4 часа от часа на подаването му по ал. 2 или от същия час, но в първия ден по ал. 3.

(5) Даряващият доставчик уведомява приемащия доставчик за обстоятелствата по чл. 8, ал. 1 в срок до 24 часа считано от получаване на заявлението. В срока по предходното изречение даряващият доставчик е длъжен при отказ по чл. 8, ал. 1, т. 3 да предостави на приемащия доставчик и пълна информация коя от хипотезите на непълни или неточни данни е налице.

Чл. 10. (1) Срокът за реализация на смяна на доставчик е до 10 работни дни считано от момента на стартиране на процедурата по смяна на доставчик.

(2) Приемачият доставчик активира услугата за достъп до интернет на датата, изрично договорена между приемащия доставчик и крайния ползвател. Даряващият доставчик продължава да предоставя своите услуги за достъп до интернет при същите условия, докато приемащият доставчик активира своите услуги за достъп до интернет. Прекъсването на услугата по време на процеса на смяна на доставчика не надвишава един работен ден.

(3) В срока за реализация на смяна на доставчик се включва и времето, през което приемащият доставчик подготвя, инсталира и тества линиите до крайния ползвател.

Чл. 11. В случай на сменен доставчик поради техническа грешка приемащият доставчик деактивира услугата и уведомява даряващия доставчик в срок до 24 часа от констатирането на техническата грешка.

Глава четвърта

КОМПЕНСИРАНЕ НА КРАЙНИТЕ ПОЛЗВАТЕЛИ

Чл. 12. (1) Краен ползвател, заявил смяна на доставчик, има право да предяви искане за компенсирание в следните случаи:

1. смяната на доставчика не е извършена в сроковете, определени в тези правила;

2. смяната до доставчика е извършена без съгласието на крайния ползвател;

3. при пропуснати срещи за услуга и инсталация, когато е приложимо.

(2) Компенсирането на крайните ползватели може да бъде под формата на парична сума в размерите по ал. 3, предоставяне на услуги или отстъпка от месечен абонамент за услуги на същата стойност или друг договорен между доставчика и крайния ползвател равностоен начин на компенсация.

(3) Когато компенсацията е под формата на парична сума, размерът се определя по следния начин:

1. в случаите по ал. 1, т. 1 и 3 – не по-малко от 2 лв. за всеки ден забава;

2. в случаите по ал. 1, т. 2 – не по-малко от 2 лв. за всеки ден забава от датата на неправомерната смяна на доставчика до датата на възстановяване на услугите за достъп до интернет по реда на чл. 11.

(4) Конкретният размер на компенсациите по ал. 3 е част от преддоговорната информация.

(5) При удовлетворяване на искане за компенсиране от страна на доставчик конкретният начин на компенсиране се договаря между крайния ползвател и доставчика.

Чл. 13. (1) Искането за компенсиране по чл. 12, ал. 1 се подава пред приемащия доставчик в двумесечен срок от подаване на заявлението за смяна на доставчик.

(2) Приемащият доставчик е длъжен да приеме и разгледа искането за компенсиране, ако то е подадено в срока по ал. 1.

(3) Всеки доставчик е длъжен да регистрира предявените пред него искания за компенсиране при прилагане на приетите от него правила и процедури за разглеждане на молби, сигнали и жалби. Доставчикът потвърждава приемане на искането по начин, определен от него за съответния канал, чрез който е получено искането.

(4) Приемането на искания за компенсиране се извършва през цялото работно време във всеки търговски обект на приемащия доставчик или по електронен път – когато искането за компенсиране е подписано с квалифициран електронен подпис или друг вид електронен подпис, уговорен между приемащия доставчик и крайния ползвател.

Чл. 14. (1) В 30-дневен срок от регистриране на искането за компенсиране приемащият доставчик го разглежда и уведомява за своето решение крайния ползвател.

(2) В случай че приемащият доставчик установи, че някое от обстоятелствата по чл. 12, ал. 1 не е възникнало в резултат от негово действие/бездействие, той може да откаже да удовлетвори искането за компенсация, за което уведомява крайния ползвател по реда на ал. 1.

(3) В случаите по ал. 2 крайният ползвател може да подаде искането за компенсиране по чл. 12, ал. 1 пред даряващия доставчик в четиримесечен срок от подаване на заявлението за смяна на доставчик.

(4) В 30-дневен срок от регистриране на искането за компенсиране даряващият доставчик го разглежда и уведомява за своето решение крайния ползвател.

(5) Доставчикът по ал. 1 или ал. 3 може да уважи искането или да го отхвърли, за което следва да се мотивира.

(6) Предявяване на искането за компенсиране пред доставчика не е пречка за крайния ползвател да предяви иск по съдебен ред.

ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

§ 1. По смисъла на тези правила:

1. „Даряващ доставчик“ е доставчикът, който предоставя услуги за достъп до интернет на крайния ползвател, към момента на подаване на заявление за смяна на доставчика.

2. „Доставчик“ е предприятие по смисъла на чл. 230б от ЗЕС, който предоставя услуги за достъп до интернет на крайни ползватели.

3. „Краен ползвател“ е всяко физическо или юридическо лице, което е страна по договор по глава четиринадесета от ЗЕС с предприятие, предоставящо услуги за достъп до интернет.

4. „Приемащ доставчик“ е доставчикът, при когото е подадено заявление за смяна на доставчика.

5. „Сменен доставчик поради техническа грешка“ е извършена смяна на доставчик, без да е налице надлежно изразена воля за това от крайния ползвател на услугата, независимо от причините, довели до това.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 2. Правилата за процеса на смяна на доставчика на услуги за достъп до интернет (Правилата) са приети с Решение № 279 от 4 август 2022 г. на Комисията за регулиране на съобщенията на основание чл. 230в, ал. 1 от Закона за електронните съобщения.

§ 3. (1) Правилата влизат в сила в 9-месечен срок от деня на обнародването им в „Държавен вестник“.

(2) В срока по ал. 1 доставчиците следва да извършат нужните технически и организационни действия, с които да обезпечат въвеждането на настоящите ред и условия за смяна на доставчик, както и да приведат договора с крайните ползватели в съответствие с правилата.

Заявление за смяна на доставчик на услуги за достъп до интернет (смяна на доставчик)

1. Идентификационни данни на Крайния ползвател – титуляр по договора с Даряващия доставчик.

2. Адрес за предоставяне на услугата.

3. Телефонен номер за връзка с Крайния ползвател/пълномощник/законен представител/наследник.

4. Възможност за изрично писмено изявление на лицето по т. 3 за стартиране на процедурата по смяна на доставчик от момента на подаване на заявлението; изявлението следва да бъде изрично подписано от лицето по т. 3.

5. Възможност за изрично писмено изявление на лицето по т. 3 за стартиране на процедурата по смяна на доставчик 7 дни след подаване на заявлението; изявлението следва да бъде изрично подписано от лицето по т. 3.

6. Възможност за договаряне на конкретна дата на смяна на доставчик в рамките на приложимия срок за смяна на доставчик.

7. Наименование на Приемач/Даряващ доставчик.

8. Както и.

„Съгласен съм с договора за услуги за достъп до интернет, сключен с [име на Даряващия доставчик] да бъде прекратен. Декларирам, че ще изпълня всички задължения, произтичащи от договора по предходното изречение, включително, но без да се ограничава до задълженията, свързани с неизпълнение на задълженията по този договор.“

„Разбирам и се съгласявам, че в случай на прекратяване на процедурата за смяна на доставчик преди нейното приключване, съгласието ми за прекратяване на договора с [име на Даряващия доставчик], както и упълномощаването на [име на Приемачия доставчик] да действа от мое име и за моя сметка се счита за автоматично оттеглено.“

„Упълномощавам [име на Приемачия доставчик]:

– да прекрати от мое име и за моя сметка договор с [име на Даряващия доставчик], като отправи настоящото заявление за смяна на доставчик към [име на Даряващия доставчик], като настоящото заявление следва да се счита за писмено предизвестие за прекратяване на двустранен договор, както и – да извърши необходимите съобразно закона действия по осъществяване на процеса на смяна на доставчик.“

„Съгласен съм [име на Даряващия доставчик] да предостави необходимите данни, отнасящи се до мен в качеството ми на Краен ползвател на [име на Приемач доставчик], за целите на осъществяване на процеса по смяна на доставчик.“

„Информиран съм, че когато съм потребител на предплатени услуги, имам възможност да поискам възстановяване на оставащия кредит от [име на Даряващия доставчик].“

9. Декларация от лицето по т. 3, че посочените от него данни в заявлението са верни.

10. Подпис от лицето по т. 3 и качество, в което подписва, когато лицето е различно от Крайния ползвател, дата и точен час на подаване на заявлението.