



**ДО
Г-Н ИВАН ДИМИТРОВ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА
КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ
НА СЪОБЩЕНИЯТА**

гр. София, 1000,
ул. „Гурко“ № 6

Относно: Становище от „А1 България“ ЕАД (А1) по процедура за обществено обсъждане на проект на Решение за приемане на Правила за процеса на смяна на доставчика на услуги за достъп до интернет, открита с Решение №167 от 26.05.2022 г. на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС)

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ДИМИТРОВ,

Във връзка с откритата процедура за обществено обсъждане на проект на Решение за одобрение на Правила за процеса на смяна на доставчика на услуги за достъп до интернет (Правилата), предоставяме в посочения срок до 30.06.2022 г. на Вашето внимание становището ни, както следва:

1. Общи бележки:

На първо място изразяваме нашата подкрепа във връзка с имплементирането на европейските изисквания за смяна на доставчик на услуги за достъп до интернет, въведени с Директива (ЕС) 2018/1972 на Европейския парламент и на Съвета от 11 септември 2018 г. за установяване на Европейски кодекс за електронни съобщения. Директивата е имплементирана в Закона за електронните съобщения, считано от м. март 2021 г. В тази връзка е разбираема инициативата на Регулатора за приемане на горепосочените Правила.

Същевременно сме на мнение, че би следвало да се отчете действителната обстановка в България и по-конкретно техническите специфики при предоставянето на услугата достъп до фиксиран интернет, които водят до съществени разлики при предоставянето на тази услуга в други европейски държави, където смяната на доставчик на интернет може да бъде извършена в кратки срокове или за часове. В тази връзка сме предложили промени в Правилата, които ще доведат до по-балансиран подход и поэтапни действия от страна на доставчиците.

2. Конкретни бележки:

В допълнение, правим следните конкретни коментари по текстове на Правилата:

2.1. На първо място сме съгласни с предвидените кумулативни изисквания, предвидени в чл. 1 от Правилата. На мнение сме, че наличието им ще гарантира лесен и безпрепятствен процес при смяната на доставчика на интернет услуга.

2.2. На следващо място, предлагаме да отпадне чл. 2, ал. 4 от Правилата, а именно:

„В случаите, при които крайният ползвател е използвал електронна поща въз основа на търговското наименование или марката на даряващия доставчик, този доставчик е задължен, при поискване и безплатно, да осигури достъп до имейлите, получени на адреса(ите) за електронна поща на крайния ползвател, за период от шест месеца след прекратяване на договора, или да прехвърля имейлите, изпратени на този(тези) адрес(и) през посочения период, на нов електронен адрес, посочен от крайния ползвател.“

Моля да се има предвид, че това задължение технически е доста трудно за реализация и зависи от редица системни и организационни фактори. Считаме, че би утежило значително даряващия доставчик да съхранява е-мейли за период от 6 месеца назад за прекратен договор. Този въпрос е свързан и с правилата за защита на личните данни на крайните потребители. В допълнение в посочената разпоредба не е предвидено в какъв срок от искането следва да се предоставят данните, и дали даряващият доставчик може да направи отказ при липса на техническа възможност.

Подобно задължение може да се вмени едва, след като бъде изпълнено изр. 1 на чл. 257, ал. 11 от ЗЕС: *„Комисията може да наложи на предприятията, които предоставят достъп до интернет, задължение да осигуряват безплатно препращане на електронна поща или достъп до електронна поща след прекратяване на договора с доставчик на услуга за достъп до интернет, когато това е технически осъществимо.“* Такова към момента не е предвидено и не е налагано на доставчиците на услуги за достъп до интернет, съответно не са извършвани технически и финансови действия по реализирането му или пък оценка на реализацията му.

В тази връзка сме на мнение, че на този етап подобен вид задължения по-скоро биха затруднили ненужно доставчиците и биха ги принудили да извършават непредвидени разходи за финансови и технически ресурси. Отделно от това не виждаме да има практическо значение и особена важност за самите крайни потребители, които масово използват електронни пощи на друг вид доставчици (gmail.com; abv.bg и т.нат.), и същите им се съхраняват независимо от избора на доставчик на интернет услуга.

2.3. Удължаване на сроковете в Правилата.

Бихме искали да посочим, че сроковете, предвидени в Правилата са доста кратки, като се има предвид, че процесът по смяна на доставчик на интернет услуга ще е сложен от процесът за преносимост на номера, който е автоматизиран и се извършва през електронна система за размяна на автоматични съобщения. Следва да се отчетат спецификите и различията в двата процеса, поради което се налага сроковете за смяна на доставчик да бъдат по-дълги, за да се извършват съответните действия между операторите. По отношение смяната на доставчик на интернет услуга най-вероятно ще

се наложи да се въведе друг процес и да се ползва друга система и организация, различни от системата за преносимост на номера.

В тази връзка по отношение на сроковете предлагаме същите да бъдат удължени, с оглед техническата специфика на промяната на доставчик на интернет услуга, и необходимостта от технически действия от екип на Приемашия доставчик на място на адрес на абоната, свързани с необходимата инсталация, подписване на документи, и т.нат.

В този смисъл предлагаме следните промени:

В чл. 9, ал. 4:

- Срокът за изпращане на заявлението за смяна на доставчик да е до 4 часа вместо до 2 часа – с оглед възможността, ако не бъде въведена автоматизирана система, да се даде възможност на служителите в магазина да го изпратят на конкретното звено, което да извърши проверка. Това е възможно да става по е-мейл или чрез отделен тип „казус“, което би отнело технологично време за въвеждане на заявката и изпращането ѝ.

Чл. 9, ал. 4 да стане: *Приемащият 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.*

В чл. 9, ал. 5:

- Уведомяването от страна на Даряващия доставчик до Приемашия по отношение коректността на заявлението или не, да става до 1 работен ден, вместо до 6 часа. Мотивите отново са свързани със спецификата на обработка на подобни заявления и вероятността същите да не са автоматизиран процес, а да следва да се правят допълнителни проверки в други системи. Все пак не следва да се забравя, че този процес ще съществува успоредно с другият за преносимостта на номерата, и ще са необходими допълнителни ресурси вкл. човешки.

Чл. 9, ал. 5 да стане: *Даряващият доставчик уведомява приемащия доставчик за обстоятелствата по чл. 8, ал. 1 в срок до 1 работен ден, считано от получаване на заявлението.*

В чл. 10, ал. 1:

- Предлагаме също срокът за реализация на смяната на доставчик да става в малко по-дълъг срок – напр. до 10 работни дни вместо до 5 работни дни, отново по-горните мотиви с оглед спецификата на процеса по смяна на доставчик, необходимостта от инсталиране на услугата на адреса на абоната, уговаряне на час и т. нат. Този процес не става автоматично по системите на операторите, както е с процесът по преносимост на номера, поради което се налага удължаването му и възможност за достатъчен срок за извършване на необходимите действия.

Чл. 10, ал. 1 да стане: *Срокът за реализация на смяна на доставчик е до 10 работни дни, считано от момента на стартиране на процедурата по смяна на доставчик.*

В §3 от ПЗР, който следва да се преномерираща на §2, предлагаме срокът за влизане в сила на Правилата и осъществяване на техническата и организационна реализация на процедурата по смяна на доставчик на интернет услуга да се удължи от 6 месеца на **9 месеца** след обнародване на Правилата в Държавен вестник.

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

С уважение:

Станислав Атанасов,
*Пълномощник на изп. директори
на „А1 БЪЛГАРИЯ“ ЕАД*