

Изх.№ 427/28.06.2022 г.

| |
|---|
| Комисия за регулиране на съобщенията |
| Вх. № 12-01-314 |
| Дата: 30.06.2022 |

ДО
ПРЕДСЕДАТЕЛЯ НА
КОМИСИЯ ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА
СЪОБЩЕНИЯТА

СТАНОВИЩЕ на НСКО "КЛУБ 2000"

Относно: ПРОЕКТ за ПРАВИЛА ЗА ПРОЦЕСА НА СМЯНА НА
ДОСТАВЧИКА НА УСЛУГИ ЗА ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ приет с Решение 167 от
26.05.2022 на КРС

Уважаеми Г-н Председател,

В съответствие с откритата процедура за обществени консултации на гореописания проект и в определения от Вас срок, тук приложено ви предоставяме становище на НСКО "Клуб 2000".

Приветстваме решението на КРС за приеме правила за безпрепятствена и улеснена процедура за преносимост на абонаменти за интернет достъп на физически и юридически лица. По този начин се защитава тяхното право на избор на доставчик на информация, съгласно Конституцията на България. Но за пълното прилагане на правото за достъп до информация би следвало в тези правила за процеса на смяна на доставчик да се включи и **достъпът до телевизионно съдържание**. Само така ще се осъществи изцяло принципът на равнопоставеност и гарантиран достъп до всички източници на информация, съгласно чл. 41, ал.1 от конституцията на България.

От друга страна клиентите на далекосъобщителни услуги в България масово ползват пакетни услуги. Ако процедурата по смяна на доставчик включва само достъпът до интернет ще възникнат многобройни конфликтни ситуации, в които клиентите ще бъдат оцетени, защото след смяната само на доставчика на интернет ще трябва да плащат останалите услуги от пакета на даряващия доставчик по завишени цени а не по цените в пакета, който са ползвали до момента на смяната на доставчика. Ще им бъдат начислявани неустойки за тези разлики в цените със задна дата, каквато е масовата практика на двата водещи телекома, При заявено желание за прекратяване на договор с някой от големите телекоми, на потребителя се начисляват суми със стара дата под претекст, че е използвал отстъпка, както и 3 месечни такси за бъдещ период отново с цени без отстъпка. Разликата в цените с и без отстъпка е значителна и дори потребителят да е ползвал само един месец услугата, неустойките започват от 200лв. нагоре. В някои случаи дори надхвърлят 500 лв. Това прави невъзможно прекратяването на договора и дори потребителят да не е доволен от услугите на телекома е принуден да ги ползва.

За това е редно в интерес на клиентите, процедурата за смяна на доставчик да включва поне двете фиксирани услуги – интернет достъп и тв съдържание.

Към проекта за правила бихме направили следните препоръки:

1. Да отпадне чл.1, ал.1, т.1 гласяща **“приемащият и даряващият доставчик използват напълно или частично една и съща електронна съобщителна мрежа ЕСМ”**

Мотиви: както е известно в България няма практика да се споделят ЕСМ и следователно въпросното изискване е неприложимо. Освен това Европейският кодекс за електронни съобщения, въз основа на който се приемат тези правила не налага подобно ограничение.

2. Да отпадне чл.1, ал.1 т.4 гласяща **“наличие на договор за достъп на едро между доставчиците”**

Мотиви: Такива договори са практика в други държави от ЕС, където няколко доставчика, ползват една и съща ЕСМ, на основание договор на едро за достъп. В България такава практика липсва с много редки изключения. Освен това Европейският кодекс за електронни съобщения, въз основа на който се приемат тези правила не налага подобно ограничение.

3. Да се създаде нови ал. 3 и ал. 4 на чл. 7 регламентиращи уреждане отношенията на крайния ползвател с даряващия доставчик. Предлагаме следният текст:

(3). /нова/ По сročни договори за предоставяне на електронни съобщителни услуги интернет и телевизия, вкл. пакетни такива, неравноправна е клаузата, която задължава потребителя при прекратяване на договора да заплати неустойка в размер по-голям от три средномесечни такси и/или да доплати ползваната услуга за минал период, когато тя му е била предоставяна на промоционална цена и/или да доплати устройства, свързани с получаване на услугата, които са му били продадени на преференциална цена.

(4) /нова/ Неустойки по предходната алинея не се дължат ако потребителят е сключил договор за същите или подобни услуги с приемащ доставчик по реда на чл. 230б ал.6 от Закона за електронните съобщения, освен ако има просрочени задължения към даряващия доставчик в размер по-голям от една месечна такса.

Мотиви: Съгласно разпоредбите на Европейския кодекс за електронни съобщения, следва да се стимулира конкуренцията между операторите и да се гарантира наличието на високоскоростна и надеждна връзка с Интернет и достъп до информация. На практика, допълвайки пакета от предоставени услуги на потребителите с мобилна телефония и апарати, големите телекоми обвързват крайните потребители за дълъг период от време, през който последните не биха могли да прекратят т.к. биха им се начислили неустойки за разликите в цените със задна дата, каквато е масовата практика на двата



KLUB 2000

Национално сдружение на малки и средни кабелни оператори

водещи телекома, особено когато се касае за клиенти с промоционални цени на пакетите.

4. Да се корегира срокът по чл. 9, ал.4 **"Приеманият доставчик изпраща до даряващия доставчик подаденото заявление в срок до 2 часа от часа на подаването му по ал. 2"**

Мотиви: Не е ясно кое налага такава спешност на реакция от страна на далекосъобщителния оператор при получаване на заявление за смяна на доставчик. Нали даряващия доставчик е длъжен да не прекратява услугата докато приемащия доставчик не включи клиента към своята ЕСМ и не активира услугата, съгласно чл. 10, ал 2 от ПРАВИЛНИКА. Същевременно срокът за изграждане и активиране на услугата е 5 работни дни. Логично е срокът за уведомяване да е 1 работен ден. Все пак не става въпрос за животозастрашаваща ситуация а за далекосъобщителна услуга.

С уважение

УС на НСКО „КЛУБ 2000“

