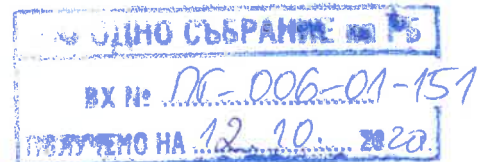


Изх.№ .....<sup>36</sup> /12.10.2020 г.



ДО  
Г-Н ХАЛИЛ ЛЕТИФОВ  
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА  
КОМИСИЯТА ПО ТРАНСПОРТ,  
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ И СЪОБЩЕНИЯ  
НАРОДНО СЪБРАНИЕ

## СТ А Н О В И Щ Е

на Българска национална асоциация „Активни потребители” (БНААП)

Относно: *Законопроект за изменение и допълнение на Закона за електронните съобщения, № 002-01-47, внесен от Министерски съвет на 28 септември 2020 г. и проведено първо гласуване в КТИТС на 07 октомври 2020 г.*

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ЛЕТИФОВ,**

Във връзка с проведено първо гласуване в Комисията по транспорт, информационни технологии и съобщения (на 07 октомври 2020 г.) на Законопроект за изменение и допълнение на Закона за електронните съобщения, № 002-01-47, внесен от Министерски съвет на 28 септември 2020 г., Българска национална асоциация „Активни потребители”, в качеството си на национална представителна организация на българските потребители, изразява следното становище относно цитирания законопроект.

Нашите бележки са насочени към две основни теми.

**Първата тема** е свързана с предложените текстове в §242 от разглеждания законопроект и се отнася до въвеждане на задължението, регламентирано в чл.10z от Директива (ЕС) 2018/1972 на Европейския парламент и на Съвета, доставчиците на обществени електронни съобщителни услуги да предоставят на потребителите **кратко и лесно четимо резюме на договора, преди** съответният потребител да бъде обвързан от договор или каквато и да е съответстваща оферта.

Следва изрично да направим уговорката, че авторите на законопроекта **буквално** са възпроизвели текстовете от Директива 2018/1972, както и изцяло са съобразили предложението с разпоредбите на Регламента за изпълнение (ЕС) 2019/2243 на Европейската комисия от 17 декември 2019 г. за определяне на образец на резюме на договор, който да се използва от доставчиците на обществени електронни съобщителни услуги.

Очевиден е замисълът на европейския законодател да създаде такива правила, чрез които да се гарантира и осигури извършването от страна на

потребителя на добре информиран избор преди вземане на решението за сключване/или не на съответния договор за ползване на телекомуникационни услуги. Именно за улесняване на избора, както се посочва в Директива 2018/1972 доставчиците следва да представят и резюме на съществените условия на договора. Т.е. логиката на европейския законодател е улеснение и подпомагане на потребителя, за да формира той своя информиран избор преди да сключи съответния договор с доставчика.

Приемаме и приветстваме изцяло позицията на европейския законодател, че потребителят следва да бъде улесняван, още повече, че поради по-слабата си позиция, той е поставен в неравноправното положение за кратко време и при голямо неудобство да се запознава с предлаганите от доставчиците договори, които, както е известно, са изключително сложни и обемни, и които са почти неразбираеми за потребителя.

Тук ще обърнем внимание, че в БНААП постъпват множество потребителски оплаквания с твърдения, че в офисите на А1, на Виваком и на Теленор потребителите са поставяни в положение да подписват договорите и приложенията за ползване на електронни съобщителни услуги, преди да им е предоставена възможност задълбочено и спокойно да се запознаят с условията на проекта на договор и приложенията. Служителите на операторите не обичайно не предоставят проект на договор, за да може съответният потребител да се запознае с условията. Напротив, потребителят е подтикван веднага, след обяснението на служителя, да подпише договора посредством използването на електронна писалка, без да вижда изобщо какво подписва. След това договорът се разпечатва и вече подписан и подпечатан се получава от потребителя, за да се запознае с него където пожелае. Има единични случаи, при по-категорично настояване от страна на потребителя, когато проектът на договор и приложенията му се предоставят на хартиен носител, но при изричната уговорка и под строгия надзор на служителя да се прегледат в офиса, на крак, без възможност за спокойно и удобно място за прочитане и осмисляне на текста, а опцията да потърси адвокатска или друга специализирана помощ, за да се ориентира в множеството разпоредби, сложното описание на услугите, редицата приложения към основния договор и т.н. е напълно невъзможна.

Ето защо считаме, че въведеното и от българския законодател изискване за предварителното предоставяне на потребителя на т.н. резюме на договора е една сериозна стъпка за облекчаване на същия този потребител.

Едновременно с това изразяваме сериозни опасения относно буквалното транспониране на разпоредбите на Директива 2018/1972 в проекта за изменение и допълнение на ЗЕС. Считаме, че транспонирането съвсем не означава буквално преписване на текста от директивата. Едва ли европейският законодател иска това. Важното е да се следва духът на директивата, особено когато се търси и осигурява защитата на по-слабата страна, каквато в случая е потребителят.

Убедени сме, че транспонирането на частта, касаеща т.н. резюме на договора би означавало:

- задължително регламентиране на изискването доставчикът да предоставя на потребителя резюме преди сключване на договора;
- осигуряване на задължителен достъп до резюмето и
- да не се подписва окончателният договор ако потребителят не се е запознал с резюмето и не е приел представеното в него съдържание.

За съжаление, поради буквалното преписване на разпоредбите на чл. 102 от Директива 2018/1972, се допуска в ал.3 на новия чл. 228а (§242 от разглеждания законопроект) да се направи уговорката: „*когато по обективни причини е невъзможно да се предостави резюме на договор... (преди сключване на договора), същото се предоставя в 7-дневен срок след сключване на договора*”. Изразяваме

сериозно безпокойство, че буквалното въвеждане на европейската директива, без да се следва нейният дух, ще отвори допълнителна вратичка, която поради вече създадени лоши практики у нас, отново ще постави потребителя в по-неблагоприятно положение.

Първо, допускаме, че това изключение (невъзможност да се предостави на момента резюме поради обективни причини?), ще създаде една вратичка за заобикаляне на закона и за превръщането ѝ в редовна практика, която да поставя потребителя в старото положение да не може спокойно и задълбочено да се запознае с основните параметри на договора и да бъде принуден да подпише и да даде съгласието си за нещо, което не познава. Следователно не ще бъде постигнат търсеният от законодателя ефект - да се улесни и подпомогне потребителят.

Нещо повече, ако по „обективни причини“ е невъзможно предоставянето на резюме на договора и същият не влиза в сила, ще се окаже, че в този период потребителят ще е лишен от възможността да ползва съответната телекомуникационна услуга. В такава ситуация потребителят пак е поставен в неблагоприятно положение - особено, когато предходният му договор е изтекъл, предстои да сключи нов договор, но той ще влезе в сила чак при „техническа възможност“ за доставчика да представи резюмето на договора. Считаме, че тази хипотеза е възможна и за съжаление, при недобросъвестно отношение от страна на доставчика, е възможно с подобни действия да се „извиват ръцете“ на потребителя и да бъде поставен той в положение да приема всякакви оферти, за да не се стигне до прекъсване на съответната услуга.

Представяме горните разсъждения, за да предупредим, че буквалното транспониране на европейските разпоредби и неотчитането на специфични условия и практики в нашата страна, е възможно потребителят за пореден път да бъде поставен в по-неблагоприятно положение - вместо да бъде улеснен и подпомогнат, да бъде затруднен при сключване на договор с телекомуникационен оператор.

Втората тема е свързана с изискването да се създадат реални и ефективни условия за т.н. „споделено ползване на инфраструктурата“ - принцип, който макар да е в сферата на технологичните, техническите и регулаторните условия за развитие на телекомуникационните услуги, всъщност пряко рефлектира върху крайния потребител. Защото колкото повече играчи - доставчици на услуги има на пазара, толкова по-големи са възможностите на потребителя за избор, от една страна, а от друга, конкуренцията би повлияла благоприятно и върху цените на тези услуги. Считаме, че при сегашните условия на българския телекомуникационен пазар липсва реална и ефективна конкуренция, поради което се достига до практиката на силно обвързващи договори, формирани на промоционален принцип и създаващи една спирала на растящи цени, които в някои случаи са непосилни за средния потребител.

За да се предотвратят тези практики, които очевидно са неблагоприятни за потребителите, а и за да се изпълнят заложените в законопроекта цели за защита интересите на потребителите чрез осигуряване на възможности за максимални ползи по отношение на избора, цената и качеството въз основа на ефективна конкуренция, считаме, че е изключително важно в законопроекта да се преосмислят разпоредбите, относими към регулаторната роля на КРС и се обмисли и регламентира създаването на условия за налагане на **задължения за споделено ползване** на радиочестотния спектър - обстоятелство, което ще гарантира оптималното и най-ефективно и ефикасно използване на радиочестотния спектър.

В този смисъл, считаме, че е необходимо съществено да се преработи съдържанието на **§ 100** от разглеждания законопроект, с който се създава **чл.106а**. Използваният диспозитивен характер на разпоредбите няма да постигне желани

ефект за създаване на ефективна конкуренция и на развит пазар на мобилните услуги. Конкуреннтното начало, което е основен принцип на пазара, в т.ч. и на пазара на телекомуникационните услуги, при така разписаните в проекта разпоредби, ще се прилага у нас не задължително, а само по преценка на регулаторния орган и след като е налице търговска договореност за споделено използване между потенциални конкуренти. Т.е. въз основа на тези текстове на законопроекта няма да се създаден реална възможност за навлизането на нови доставчици на мобилни услуги, респективно за развитие на конкуренцията особено в сектора на мобилните услуги.

Ще припомним, че политиката на ЕС за отделяне на инфраструктурата от търговската дейност е устойчива и широко прилагана в редица сектори като ж.п. транспорт, природен газ, електроенергия и др.. Същата логика следва да се прилага и на българския пазар - доставчик, който има добре изградена мрежа, трябва да бъде длъжен да я отвори и да я направи публично достъпна за други доставчици, като ползата за него ще е голяма и гарантирана - чрез получаване на такси за ползване.

В този смисъл, нашето убеждение е, че въз основа на ясно разписани законови разпоредби операторите/доставчици трябва да имат универсалното задължение да осигуряват достъп за други търговци-доставчици, а намесата на регулаторния орган - КРС - да е само по отношение на регулиране на таксите за достъп и ясните технически условия/изисквания (например - да се гарантира високото качество на услугата такава, каквато наемодателят на мрежата осигурява за собствените си потребители).

Т.е. регулаторният орган следва да е гарант за честна игра на пазара, игра, която осигурява повече играчи и повече конкуренция - респективно това ще доведе до по-голям избор за потребителите и по-качествени услуги. Това е неизбежен процес и невъзвратима тенденция, която рано или късно ще се приложи и на българския пазар на мобилните услуги. А това във всички случаи ще е по-благоприятно и по-изгодно за българския потребител.

Богомил Николов  
(Изп. директор)

