

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ЧЕТИРИДЕСЕТ И ВТОРО НАРОДНО
СЪБРАНИЕ

17
10

КОМИСИЯ ПО ТРАНСПОРТ, ИНФОРМАЦИОННИ
ТЕХНОЛОГИИ И СЪОБЩЕНИЯ

ДОКЛАД

Относно: Доклад за дейността на омбудсмана на Република България за 2012 г., №361-00-1, внесен от омбудсмана на Република България на 01.04.2013 г.

На свое заседание, проведено на 25 септември 2013 г., Комисията по транспорт, информационни технологии и съобщения разгледа Доклад за дейността на омбудсмана на Република България за 2012 г., №361-00-1, внесен от омбудсмана на Република България на 01.04.2013 г. на основание чл. 22, ал. 1 от Закона за омбудсмана.

На заседанието присъстваха г-н Константин Пенчев - омбудсман на Република България, г-жа Росица Тоткова - главен секретар на омбудсмана и г-жа Роза Георгиева - началник кабинет на омбудсмана.

Докладът за дейността на омбудсмана на Република България за 2012 г. в частта транспорт, информационни технологии и съобщения бе представен от г-н Константин Пенчев. Той информира членовете на Комисията, че през 2012 г. в областта на обществените услуги са постъпили 1002 жалби. Те представляват 23% от всички жалби за годината и трайно са се утвърдили на първо място от 2007 г. досега. В сферата на телефонните услуги за цялата 2012 г. са постъпили 388 жалби, от които 355, свързани с услугите, предоставяни от мобилните оператори и 33 – срещу кабелни оператори. Данните показват, че най-многобройни са получените сигнали срещу „Виваком“ – 186, което се дължи основно на продължаващите проблеми при сключването на договори от разстояние. На второ място са оплакванията срещу „Мтел“ и на трето – срещу „Глобул“. Жалбите, касаещи обществения транспорт пък са около 2% от всички жалби от доставчиците на обществени услуги.

Обобщението, което може да се направи от всички сигнали срещу доставчиците на обществени услуги и по-конкретно телефонните е, че потребителите настояват за точно отчитане на ползваните от тях услуги и съответно заплащане на реално ползваната услуга. На практика гражданите защитават основните си права като потребители - на избор, на качествена услуга, на информация, на жалба, на защита на икономическите си интереси.

Оплаквания при предоставяне на телефонни услуги, на интернет и на медийни услуги са свързани с прехвърляне на вземания от мобилните оператори към фирми за събиране на вземания, неправомерно начислени суми/неустойки по договор, пренос на номера от една мобилна мрежа в друга, некоректно сключени договори. За 2012 г. в институцията на омбудсмана са постъпили 108 жалби срещу мобилните оператори за цесия, което представлява 25% от общия брой на жалбите срещу тези компании. От тях: срещу „БТК“ АД – 57 бр., „Космо България Мобайл“ ЕАД – 47 бр., „Мобилтел“ ЕАД – 4 бр. Най-много са оплакванията срещу „С. Г. Груп“ ООД – 65 бр., следват тези срещу „Кредитреформ България“ ЕООД – 13 бр., „Фронтекс Интернешънъл“ ЕООД – 8 бр. и др. Изводите от извършените проверки по жалбите показват, че мобилните оператори не

спазват законовите изисквания относно цесията, а колекторските фирми работят с непрофесионални методи. Във връзка с това и с цел защита на правата на гражданите от страна на омбудсмана са отправени следните препоръки към „Виваком“, „Мтел“ и „Глобул“: преди прехвърляне на вземането си съответният оператор да уведомява потребителя за неплатените задължения и да предприеме стъпки за решаване на спора помежду им; след прехвърляне на вземането към фирма за събиране на вземания, операторът да уведомява длъжника за това.

Цесията е законово регламентирана, но подходът и методите, които се прилагат от фирмите за събиране на вземания будят особена тревога. Всички сигнали до омбудсмана са за неправомерни действия срещу личността на длъжника или негови близки, които се изразяват в психологически натиск, придружен и със заплахи. По неясен и съмнителен начин фирмите се сдобиват с телефонни номера и на лица, свързани с длъжника. Дори има случаи, в които се твърди и за оказван натиск чрез работодателя. Всичко това води до ежедневен стрес, което се предполага, че се търси като резултат.

Другата област в ресора на Комисията е обществения транспорт. И през 2012 г. са постъпили жалби срещу закриване на железопътни линии. Този въпрос тревожен и комплексен поради факта, че от една страна гражданите имат право на достъп до евтин обществен транспорт, от друга страна „БДЖ“ ЕАД е в доста затруднено финансово положение. Към редица железопътни линии има социален интерес да бъдат поддържани, а липсва финансова възможност за това. В областта на автомобилния транспорт жалбите са предимно в големите градове срещу „синя“ и „зелена“ зона за паркиране, за репатриране на автомобилите и наказателните паркинги.

Всички участници в дискусиата изразиха положителната си оценка към активната позиция на институцията омбудсман към проблемите в обществото и представения доклад, изработен на високо професионално ниво.

В духа на вече установената парламентарна практика, Комисията по транспорт, информационни технологии и съобщения единодушно с 15 гласа «ЗА» приема Доклад за дейността на омбудсмана на Република България през 2012 г., №361-00-1, внесен от омбудсмана на Република България на 01.04.2013 г.

**ПРЕДСЕДАТЕЛ НА
КОМИСИЯТА ПО ТРАНСПОРТ,
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ
И СЪОБЩЕНИЯ:**

КАМЕН КОСТАДИНОВ