



**КРС откри процедура за обществено обсъждане на проект на  
Правила за процеса на смяна на доставчика на услуги за достъп  
до интернет**

[линк към консултацията](#)

**Информация**

**Откриване / Приключване:** 31.05.2022 г. - 30.06.2022 г. Неактивна

**Номер на консултация:** #6808-К

**Област на политика:** Архив - Държавна администрация

**Тип консултация:** ---

**Вносител:** Комисия за регулиране на съобщенията

**Тип носител:** Национално

---

Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) със свое Решение № 167 от 26.05.2022 г., откри процедура за обществено обсъждане по реда на чл. 36 от Закона за електронните съобщения на проект на Правила за процеса на смяна на доставчика на услуги за достъп до интернет.

Съгласно чл.230в, ал.1 от Закона за електронните съобщения, КРС приема правила за процеса на смяна на доставчика, вземайки предвид техническата осъществимост и необходимостта да се поддържа непрекъснатост на услугата за крайните ползватели.

Правилата са нов нормативен акт, който регламентира процеса на смяна на доставчика на услуги за достъп до интернет.

КРС очаква становищата на заинтересованите лица на адрес: гр. София 1000, ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ № 6, Комисия за регулиране на съобщенията и на e-mail адрес: [info@crc.bg](mailto:info@crc.bg).

**Отговорна институция**

**Отговорна институция**

## Комисия за регулиране на съобщенията

Адрес: София, София, ул. Ген. Йосиф В. Гурко № 6

Електронна поща: info@crc.bg

### Начини на предоставяне на предложения и становища

- Портала за обществени консултации (изисква се регистрация чрез имейл);
- Електронна поща на посочените адреси;
- Системата за сигурно електронно връчване <https://edelivery.egov.bg/> (изисква се квалифициран електронен подпис или ПИК на НОИ);
- Официалния адрес за кореспонденция.

### Полезни връзки

Официална интернет страница на Комисията за регулиране на съобщенията - <https://www.crc.bg/>

### Документи

#### Пакет основни документи:

[Проект на Правила за процеса на смяна на доставчика на услуги за достъп до интернет - вер. 1.0 | 31.05.2022](#)

[Справка за отразяване на предложенията и становищата - вер. 1.0 | 29.08.2022](#)

[Справка за отразяване на предложенията и становищата - вер. 1.0 | 29.08.2022](#)

[Справка за отразяване на предложенията и становищата - вер. 1.0 | 29.08.2022](#)

[Справка за отразяване на предложенията и становищата - вер. 1.0 | 29.08.2022](#)

[Справка за отразяване на предложенията и становищата - вер. 1.0 | 29.08.2022](#)

[Справка за отразяване на предложенията и становищата - вер. 1.0 | 29.08.2022](#)

---

#### Консултационен документ:

---

#### Справка становища:

---

### Коментари

[Коментари \(pdf\)](#)

**Автор:** Николай Гелов (31.05.2022 16:07)

Отказ за смяна на доставчика

Според чл. 8, ал. 1 даряващият доставчик отказва пред крайния ползвател. А би трябвало отказът да е към приемащият доставчик, тъй като:

1. Съгласно чл. 8, ал. 4, процедурата по смяна на доставчика винаги се прекратява с изричен писмен отказ на приемащия доставчик;
2. Договорът на крайния ползвател за услугата „смяна на доставчик“ е с приемащия доставчик и няма логика даряващият доставчик да отказва на крайния ползвател нещо, което последният не е искал от него.

**Предложение:** В чл. 8, ал. 1 думите „крайния ползвател“ да се заменят с „приемащия доставчик“.

В допълнение, в чл. 9, ал. 5 във второто изречение „т. 4“ трябва да се замени с „т. 3“, тъй като в ал. 1 на чл. 8 няма точка 4.

**Автор:** Николай Гелов (31.05.2022 14:51)

Срок за разглеждане на искане за компенсиране

Възражявам срещу предвидения в чл. 14 срок за разглеждане на искане за компенсиране на краен ползвател от приемащ/даряващ доставчик.

**Мотиви:**

1. След като съгласно чл. 9 приемащият/даряващият доставчик трябва да може в рамките на броени часове да разгледа едно заявление за смяна на доставчик, няма основания да се смята, че ще е нужен цял месец за разглеждането на искане за компенсиране;
2. Срокът за разглеждане на искане за компенсиране нарушава изискването по чл. 230в, ал. 3 на ЗЕС за **навременно** компенсиране на крайните ползватели.

Ето защо предлагам в чл. 14, ал. 1 и 4 думите „30-дневен“ да се заменят с „5-дневен“.

**Автор:** Николай Гелов (31.05.2022 14:38)

Особени случаи на смяна на доставчика

Как и дали въобще ще се прилагат правилата, в следните случаи

1. Обектът, на чийто адрес се предоставя услугата, е отдаден под наем и наемателят се явява краен ползвател. Ако наемателят напусне без да прекрати договора си със съответния доставчик, как след това собственикът на обекта или новият наемател би могъл да смени доставчика, след като най-вероятно приемащият доставчик ще направи мотивиран отказ на основание чл. 8, ал. 2, т. 2 от правилата?

2. Крайният ползвател е собственик на обекта, на чийто адрес се предоставя услугата. Ако този обект бъде продаден/прехвърлен на друго лице без крайният ползвател да прекрати договора си с доставчика, как новият собственик би могъл да смени доставчика с друг, при положение че отново ще е налице основание за отказ от приемащия доставчик по чл. 8, ал. 2, т. 2?

Нали никой не очаква, че в описаните по-горе случаи (може да има и други подобни), някой ще се сети да иска от напускащия краен ползвател пълномощно за смяна на доставчика. Особено ако желанието за смяна на доставчика се породило дълго време след като крайният ползвател е напуснал обекта, където се доставя услугата.

**Автор:** Николай Гелов (31.05.2022 12:58)

Компенсирание на крайните ползватели - част 2

Възражявам срещу изискването на ал. 4 на чл. 13 при подаване на искане за компенсиране по електронен път то да бъде подписано с КЕП.

**Мотиви:**

1. Ограничава се свободата на доставчиците в своите правила и процедури за разглеждане на молби, сигнали и жалби да предвидят по-облекчен ред за тяхното подаване. Би било странно един краен потребител да може да подава молби, сигнали и жалби до конкретен доставчик по електронен път без КЕП, а само за искания за компенсиране, поради необосновано нормативно изискване, това да може да става само с КЕП.

2. Увеличава се финансовата тежест за крайните потребители - на практика тези, които нямат КЕП, ще трябва да избират дали да направят разходи за придобиване на КЕП, който може и да не им трябва за нищо друго, или да си вземат отпуск, за да отидат в работно време до съответния търговски обект.

3. Липсва реципрочност - в чл. 14, ал. 1 не се съдържа изискване, когато приемащият доставчик уведомява за своето решение крайния потребител по електронен път, съответното уведомление да е подписано с КЕП.

**Предложение:** В ал. 4 на чл. 12 да се заличат тирето и думите след "електронен път".

**Автор:** Николай Гелов (31.05.2022 12:34)

## Компенсирание на крайните ползватели - част 1

Алинея 4 на чл. 12 предвижда конкретният размер на паричната компенсация да е част от преддоговорната информация, но това е приложимо само при сключване на договор след обнародването на правилата. По този начин крайните потребители по заварените от обнародването на правилата договори на практика ще бъдат лишени от възможността да получат парична компенсация (ще могат да ползват само другите форми на компенсирание по чл. 12, ал. 2).

Също така, ако размерът на паричната компенсация може да е част само от преддоговорната информация, която се предоставя еднократно преди сключване на договора, възниква въпросът по какъв начин може да се актуализира нейният размер без да е необходимо сключването на нов договор.

С оглед на горното предлагам ал. 4 на чл. 12 да се допълни по следния начин: "... от преддоговорната информация **или се урежда в договора или в общи условия.**

Освен това обръщам внимание, че в чл. 14 ал. 1 и 4 имат еднакво съдържание.

## История

**Начало на обществената консултация - 31.05.2022**

**Приключване на консултацията - 30.06.2022**

**Справка за получените предложения - 29.08.2022**

[Справка за отразяване на предложенията и становищата](#)