

**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА КОНКУРЕНЦИЯТА**

**РЕШЕНИЕ**  
**№ 901**  
**гр. София, 22.07.2010 г.**

Комисията за защита на конкуренцията в състав:

**ПРЕДСЕДАТЕЛ:**  
Петко Николов

**ЗАМ.-ПРЕДСЕДАТЕЛ:**  
Александър Александров

**ЗАМ.-ПРЕДСЕДАТЕЛ:**  
Реджеб Мустафа

**ЧЛЕНОВЕ:**  
Весела Антонова  
Диана Хитова  
Евгений Иванов

при секретар – протоколист Милена Емилова, разгледа в закрито заседание на 22.07.2010 г. преписка № КЗК-492/2010 г., докладвана от члена на Комисията г-жа Весела Антонова.

В Комисия за защита на конкуренцията (КЗК) е образувана преписка № КЗК-492/29.06.2010 г., на основание чл. 38, ал. 1, т. 8 от Закона за защита на конкуренцията (ЗЗК) по искане на Омбудсмана на Република България за изготвяне на становище от КЗК относно съответствието с правилата на конкуренция на правната рамка, уреждаща отношенията по прекратяване и продължаване на срочни договори между предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги и крайни потребители.

Искането е във връзка със Становище от 22.06.2010 г. на Омбудсмана на Република България относно множество жалби и сигнали срещу M-TEL, VIVACOM и GLOBUL за нарушения на правата на потребителите във връзка с автоматичното подновяване на срочните договори за предоставяните услуги, предвидените неустойки от абонатите при предсрочното им прекратяване, както и неоснователно усложнените процедури за прекратяването им.

В становището си Омбудсманът констатира, че операторите на мобилни и интернет услуги нарушават правото на избор на потребителите като прилагат едни и същи специални условия в договорите за предоставяне на услуга, които предвиждат автоматичното им подновяване, ако не е подадено писмено предизвестие за прекратяването му. Отбелязва се, че прекратяването на договорите се затруднява от неясни процедури, прилагане на методи като забавено регистриране на предизвестие и изисквания за допълнителни действия, както и от изискването за плащане на дължими суми и начисляването на месечни

В публикуваната версия на това решение, някои от данните са заличени в съответствие с чл. 55, ал.1 от ЗЗК, с който не се допуска разгласяването на търговски тайни или други защитени от закон тайни на страните. Защитените данни се отбелязват с (.....)\*

такси до момента, в който компанията вземе решение за предсрочно прекратяване.

Омбудсманът прави констатация, че операторите прилагат неравноправни (несправедливи) клаузи при сключване на потребителските договори като неустойки в несправедливо висок размер (месечните такси до края на договора) при прекратяване на автоматично подновен срочен договор, което влияе на икономическото поведение на потребителите. Според Омбудсмана неустойките трябва да се формират на разходоориентиран принцип, като операторите би следвало да не изискват от потребителите неустойки в същия размер при прекратяване на вече подновен срочен договор, тъй като първоначалните постоянни и променливи разходи по привличане на клиента и предоставяне на мобилната услуга са вече компенсирани с платимите от абоната ежемесечни фактури в рамките на първоначалния срок на договора. Отбелязва се, че реално не се осъществява договаряне между страните, тъй като доставчикът предлага предварително изготвени типови договори.

Омбудсманът счита, че са необходими конкретни и справедливи решения, които да гарантират правата на потребителите на телекомуникационни услуги, да създадат възможности за реален избор на мобилен оператор, както и да се упражнява ефикасен контрол по спазването на правата на потребителите.

Въз основа на извършен анализ и на основание чл. 60, ал. 1, т. 20, във връзка с чл. 8, т. 12, от ЗЗК, Комисията за защита на конкуренцията приема следното

## **СТАНОВИЩЕ**

относно

съответствието с правилата на конкуренция на правната рамка, уреждаща отношенията по прекратяване и продължаване на срочни договори между предприятията, предоставящи електронни съобщителни услуги в страната, и крайните потребители на тези услуги

### **I. Нормативна уредба на отношенията по прекратяване и продължаване на срочни договори между предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги и крайни потребители**

#### **а) Закон за електронните съобщения<sup>1</sup>**

Глава XIV от Закона за електронните съобщения (ЗЕС) съдържа разпоредби, отнасящи се до защита интересите на крайните потребители. Част от тези разпоредби регламентират минималните изисквания към съдържанието на Общите условия (чл. 227) и индивидуалните договори при общи условия (чл. 228) на предприятията, предоставящи електронни съобщения, като едно от

<sup>1</sup> Обн. ДВ. бр.41 от 22 Май 2007г., посл. изм. ДВ. бр.27 от 9 Април 2010г.

изискванията е общите условия и съпътстващите ги индивидуални договори да съдържат условия и ред за прекратяване на договорните отношения.

В чл. 232, ал. 6 от ЗЕС е предвидено и изискване Общите условия на предприятия, предоставящи обществени телефонни услуги да бъдат представени за сведение в Комисия за регулиране на съобщенията (КРС), която може да инициира изменение или допълнение на общите условия с цел защита на интересите на крайните потребители. В този случай КРС дава задължителни указания на предприятието за съответните изменения (чл. 233, ал.3). Операторите имат и задължение да изпращат общите условия на договорите си за сведение в Комисията за защита на потребителите (чл. 235).

Съгласно чл. 234 от ЗЕС КРС може да разработва типови общи условия на договорите между предприятията и крайните потребители, които публикува на страницата си в интернет, които нямат задължителен характер за предприятията, предоставящи обществени телефонни услуги.

Чл. 238 дава възможност на засегнатите крайни потребители в срок до два месеца да отправят писмена жалба до КРС за разглеждане и решаване, в случай че предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги, не изпълни свое задължение по глава XIV.

Чл. 134 създава задължение за предприятията, предоставящи обществени телефонни услуги, да осигуряват възможност на своите абонати да запазят телефонните си номера при смяна на доставчика на съответната услуга. На основание чл. 134, ал. 3 от ЗЕС, КРС приема функционални спецификации за преносимост на номера.

### ***Функционални спецификации за преносимост на номера***

Основните елементи от процедурата за преносимост на номера са уредени във Функционални спецификации за осъществяване на преносимост на национално значими номера при промяна на доставчика на обществена мобилна телефонна услуга<sup>2</sup> и Функционални спецификации за осъществяване на преносимост на географски номера при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление<sup>3</sup>.

В двете спецификации има забрана за даряващия доставчик, както и за неговите търговски представители, дистрибутори и партньори, да осъществяват контакти с абонатите или потребителите си, след подаване на заявление за пренасяне на номер, с цел обсъждане на предимствата или недостатъците от смяна на доставчика, или за отправяне на нови оферти, промени в тарифния план и други условия по съществуващия договор на абоната.

Предвидено е доставчиците да изготвят и подписват процедура за осъществяване на преносимост съобразно изискванията на съответните спецификации. Процедурата по пренасяне на номерата се осъществява въз основа на заявление на абонат или потребител, подадено по образец при

<sup>2</sup> Приети с Решение № 1477 от 20.12.2007 г. на Комисията за регулиране на съобщенията, обн., ДВ, бр. 8 от 25.01.2008 г., в сила от 25.01.2008 г., посл. изм. и доп., бр. 26 от 6.04.2010 г., в сила от 06.04.2010 г.

<sup>3</sup> Приети с Решение № 2193 на Комисията за регулиране на съобщенията от 23.10.2008 г., обн., ДВ, бр. 96 от 7.11.2008 г., в сила от 7.11.2008 г., изм. и доп., бр. 26 от 6.04.2010 г., в сила от 6.04.2010 г.

приемащия доставчик. Заявлението представлява упълномощаване на приемащия доставчик да извърши необходимите действия по прекратяването на отношенията на заявителя с даряващия доставчик.

Предвидени са изисквания за потребителите, заявили смяна на доставчика, да са били абонат или потребител на даряващата мрежа най-малко 3 месеца, а потребителите, ползващи мобилни услуги чрез предплатени карти, да са активирали допълнителна сума на минимална обща стойност 10 лв. Потребителите трябва да са заплатили задълженията си към даряващия доставчик, както и да заплатят задълженията, възникнали след подаване на заявлението за пренасяне на номер. В случай на неплащане на последните приемащият доставчик налага ограничения за ползване на услуги от абоната или потребителя или заплаща неговите задължения.

В спецификациите за преносимост на номера при фиксирани телефонни услуги е предвидено, че ползването на допълнителни услуги, различни от обществената фиксирана телефонна услуга или услуги в ценови пакет, включващи и обществена фиксирана телефонна услуга, не е пречка за пренасяне на номера.

## **б) Закон за защита на потребителите**

Законът за защита на потребителите (ЗЗП)<sup>4</sup> урежда защитата на потребителите и правомощията на държавните органи в тази област. Една от основните цели на закона е да осигури право на защита на икономическите интереси на потребителите при придобиването на стоки и услуги при нелоялни търговски практики и способи за продажба, както и да ги предпази от неравноправни клаузи в договорите.

ЗЗП съдържа изрична забрана за нелоялни търговски практики при сключване на договор за продажба на стоки или предоставяне на услуги<sup>5</sup>. Съгласно чл. 68г от ЗЗП, търговска практика е нелоялна, ако противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност<sup>6</sup> и ако променя или е възможно да промени съществено икономическото поведение на средния потребител<sup>7</sup>, когото засяга или към когото е насочена, или на средния член от групата потребители, когато търговската практика е насочена към определена

<sup>4</sup> Обн., ДВ, бр. 99 от 9.12.2005 г., в сила от 10.06.2006 г., изм., бр. 18 от 5.03.2010 г., в сила от 5.03.2010 г.

<sup>5</sup> В тази част ЗЗП въвежда разпоредбите на Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар и изменение на Директива 84/450/ЕИО на Съвета, директиви 97/7/ЕО, 98/27/ЕО и 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, и Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета

<sup>6</sup> "Добросъвестност и професионална компетентност" е степента на специални познания, умения и грижи, които може да се очаква да бъдат притежавани и проявени от търговеца спрямо потребителя съгласно почтените пазарни практики и/или принципа за добросъвестност в сферата на дейност, упражнявана от търговеца.

<sup>7</sup> Съобразно принципа на пропорционалност и с оглед ефективното прилагане на защитните мерки, съдържащи се в Директива 2005/29/ЕО, като база за сравнение се приема средният потребител, който е сравнително добре информиран и сравнително наблюдателен и предпазлив. Тестът за средния потребител не е статистически тест. Националните съдилища и компетентните органи трябва да използват своята преценка за отсъждане на решенията, като вземат предвид съдебната практика на Съда на Европейския съюз, основана върху прецеденти, за да определят типичната реакция на средния потребител в конкретния случай.

група потребители. В случай че Комисията за защита на потребителите (КЗП) установи, че търговската практика е нелоялна, председателят на комисията издава заповед, с която забранява прилагането на търговската практика. Той може в определен от него кратък срок да задължи търговеца да докаже, че прилаганата търговска практика не е нелоялна. Председателят има правомощието да предприеме горепосочените мерки служебно или по повод направено искане от страна на потребител.

С цел да осигури максимална защита на потребителите, ЗЗП обявява за нищожни редица клаузи, които поставят потребителя в особено неравностойно положение спрямо търговеца или създават сериозен риск за увреждане на неговите интереси<sup>8</sup>. Неравноправна клауза в договор, сключен с потребител, е всяка уговорка в негова вреда, която не отговаря на изискването за добросъвестност и води до значително неравновесие между правата и задълженията на търговеца или доставчика и потребителя.

Законът съдържа неизчерпателен списък на примерни неравноправни договорни условия, като в него са посочени задължението за изплащане на високо обезщетение или неустойка от страна на потребителя при неизпълнение на неговите задължения по договора и допускане на необосновано кратък срок за мълчаливо съгласие за продължаване на договора при непротивопоставяне на потребителя. В списъка са включени още и клаузи, предоставящи на търговеца възможността едностранно да прекрати или измени договора; клаузи, ограничаващи или изключващи отговорността на търговеца; клаузи, утежняващи положението на потребителя в процеса.

Според закона, неравноправните клаузи в договорите са нищожни, освен ако не са уговорени индивидуално. В случай че търговецът или доставчикът твърди, че определено условие от договора е индивидуално уговорено, тежестта за доказването пада върху него. Разпоредбата на чл. 146, ал. 2 от ЗЗП уточнява, че не са индивидуално уговорени клаузите, които са били изготвени предварително и поради това потребителят не е имал възможност да влияе върху съдържанието им, особено в случаите на договор при общи условия. Наличието на неравноправни клаузи в договор, сключен с потребител, не води до неговата нищожност, ако договорът може да се прилага и без тези клаузи. Съгласно закона, клаузите на потребителските договори трябва да бъдат съставени по ясен и недвусмислен начин, като при съмнение относно смисъла на определено условие, то следва да се тълкува по благоприятен за потребителя начин.

Законът урежда компетенциите на КЗП във връзка с неравноправните клаузи в потребителските договори. Комисията може да изготвя насоки или препоръки във връзка с конкретни неравноправни клаузи в договори с общи условия или в договори, използвани в определени отрасли или сектори на дейност; препоръчва използването на определени клаузи в договорите, използвани в определени специфични отрасли или сектори на дейност; води преговори с представители на сдружения на търговците относно изготвянето на примерни договори, приложими за определени отрасли или сектори на дейност.

---

<sup>8</sup> В тази част ЗЗП въвежда разпоредбите на Директива 93/13/ЕИО на Съвета относно неравноправните клаузи в потребителските договори

## **II. Предоставена информация от доставчици на мобилни и фиксирани телефонни услуги и интернет**

С оглед изясняване на фактическата обстановка КЗК изиска информация от „Мобилтел” ЕАД, „Космо България Мобайл” ЕАД, „Българска телекомуникационна компания” АД (БТК).

Необходимостта от събирането на информация от посочените оператори се обуславя от обстоятелството, че в Становището на Омбудсмана са анализирани договорните отношения между предприятията, предоставящи мобилни и фиксирани телефони услуги и интернет, и крайните потребители на тези услуги в следните два основни аспекта:

- прекратяване на сключените срочни и безсрочни договори съгласно клаузите в Общите условия и индивидуалните договори и други прилагани практики, които не са договорно уредени;
- автоматично подновяване на срочните договори с повторно обвързване със срока на договора, респективно санкцията за неспазването му.

В тази връзка Комисията има за цел да установи дали в резултат на анализираните търговски практики се създават пречки пред потребителите свободно да избират и променят доставчика на въпросните услуги, в резултат на което се ограничава, нарушава или предотвратява конкуренцията между участниците на съответния пазар.

### **а) Информация от „Мобилтел” ЕАД (М-Тел, Мобилтел)**

Съгласно т. 52 от Общите условия за мобилни услуги на Мобилтел действието на договор може да бъде прекратено едностранно от страна на абоната със седемдневно писмено предизвестие до Мобилтел, след заплащане на всички дължими суми. (...) <sup>9</sup>

Автоматичното подновяване на срочните договори с последващо обвързване със срока на договора е уредено в индивидуалните типови договори. (...) <sup>10</sup>

Съгласно т. 49 от Общите условия за фиксирани услуги на Мобилтел, договорът по тези Общи условия се прекратява с 1 (едно) месечно писмено предизвестие до Мобилтел, след заплащане на всички дължими суми, освен ако в договора не е предвидено друго. (...) <sup>11</sup>

Съгласно т. 48 от Общите условия за фиксирани услуги на Мобилтел сключените договори, в които е определен срок, могат да бъдат продължени с допълнително писмено споразумение между двете страни, сключено преди датата на изтичане на договора.

(...) <sup>12</sup>

По отношение на услугата „Достъп до интернет” (...) <sup>13</sup>

<sup>9</sup> Информацията представлява търговска тайна

<sup>10</sup> Информацията представлява търговска тайна

<sup>11</sup> Информацията представлява търговска тайна

<sup>12</sup> Информацията представлява търговска тайна

<sup>13</sup> Информацията представлява търговска тайна

## **б) Информация от „Космо България Мобайл” ЕАД (Глобул)**

До изтичане на срока на действие на индивидуалния договор, в случай че такъв е изрично предвиден в него, потребителят се задължава да не прекратява едностранно договора и да не подава молба за временно спиране ползването на услугите (чл. 3а от Общи условия на Глобул за взаимоотношения с потребителите на мобилни телефонни услуги и чл. 12 от Общи условия на Глобул за взаимоотношения с потребителите на фиксирани телефонни услуги).

Потребителят има право едностранно да прекрати безсрочен индивидуален договор с едномесечно писмено предизвестие, след като е изплатил всички дължими суми, вкл. и месечната абонаментна цена за срока на предизвестията. Същите условия трябва да бъдат спазени и когато потребителят желае да прекрати договора поради съществено или системно нарушение на Общите условия от страна на Глобул. (чл.19а от общи условия за мобилни услуги).

В чл. 88 от общите условия за фиксирани услуги е предвидено при желание за постоянно прекратяване ползването на услугите, потребителят да уведоми писмено Глобул с 30-дневно предизвестие, като заплати съответстващата на срока на предизвестията месечна абонаментна цена, а ако ползва услугите чрез срочен договор – и оставащите месечни такси до изтичането на срочния договор, както и предвидените в договора неустойки. При съществено нарушение на задължения по Общите условия от страна на Глобул, потребителят има право да прекрати договора с едномесечно писмено предизвестие (чл. 23 от общите условия за фиксирани услуги).

В образеца на Договор за мобилни услуги е предвидено при неспазване на срока на договора по вина или инициатива на потребителя, физическите лица да дължат неустойка в размер на сумата от стандартните за съответната програма месечни абонаменти за всяка една СИМ карта/линия, дължими до края на срока. В договора се уточнява и че, ако един месец преди изтичане, договорът не се прекрати с писмено предизвестие, той се подновява автоматично за същите период и условия. Аналогични текстове се съдържат и в образеца на Договор за фиксирани услуги.

При услугата мобилен интернет клиентът сключва Договор за мобилни услуги за СИМ карта за пренос на данни, като условията за абонаментните програми за преносим компютър Globul GoWeb Unlimited се предоставят чрез информационна брошура, неразделна част от същия договор. В брошурата пише, че потребителят се задължава да не прекратява едностранно договора, освен с предизвестие от един месец преди изтичане на срока на съответния договор. При предсрочно прекратяване на договора за мобилни услуги за съответните СИМ карти за пренос на данни по вина или инициатива на потребителя, той дължи неустойка в размер на 200 лв. за всяка СИМ карта.

Потребителят може да подаде предизвестията за прекратяване на договора по образец или в свободна форма. В становището си Глобул посочва, че след подаване на предизвестията Глобул информира потребителя, че е необходимо да подаде и Заявление за отказ от услуги. Подобен текст е включен и в образеца на предизвестие, като се уточнява, че заявлението трябва да бъде подадено в срок

до изтичане на договора и да бъдат заплатени дължимите от потребителя суми. В противен случай, предизвестие се счита за оттеглено и договорът се счита за автоматично подновен при същите условия и срок. В Заявлението за отказ от услуги се съдържа и текст, съгласно който потребителят се задължава да заплати и дължимите суми за минал период, неподадени към момента на подаване на заявлението (напр. от роуминг).

#### **в) Информация от „БТК” АД (БТК, Виваком)**

Взаимоотношенията на БТК с абонати и потребители по отношение ползването на фиксирана гласова услуга, мобилна гласова услуга и ползване на достъп до интернет са уредени в Общи условия. Те определят реда и условията за предоставяне на конкретни услуги и са неразделна част от индивидуалните договори, които дружеството сключва с всеки един клиент. Условия, различни от тези, предвидени в Общите условия, могат да бъдат уговорени и в самите индивидуални договори.

Според Общите условия на БТК за ползване на мобилна гласова услуга и фиксирана гласова услуга, индивидуалният договор между БТК и абоната се прекратява по взаимно писмено съгласие на страните. Абонатът има право да прекрати договора едностранно само след като е погасил всички дължими суми към БТК с едномесечно писмено предизвестие. Срокът на договора се посочва в индивидуалния договор. (...) <sup>14</sup>

Според Общите условия на БТК за предоставяне на интернет услуга, потребителят е съгласен да използва и заплаща услугата, в зависимост от избраната в индивидуалния договор опция – безсрочен или срочен договор, с продължителност от 12 или 24 месеца. В случай, че в договора не е посочено друго, след изтичане на избрания срок, същият автоматично се продължава за нов срок от един месец, докато една от страните не уведоми другата с едномесечно писмено предизвестие за намерението си да прекрати ползването на услугата преди изтичане на първоначално уговорения срок или съответния срок, за който се продължава договорът.

Потребителят може да иска прекратяване на предоставянето на услугата, без да обосновава причините за това, като подаде до БТК писмено предизвестие за прекратяване. В случай, че потребителят прекрати договора преди първоначално уговорения срок или срока, за който е продължен, потребителят заплаща сума, определена по реда на т. 8.4. от Общите условия.

Според т. 8.4. от Общите условия, ако потребителят прекрати ползването на услугата преди изтичане на избрания с индивидуалния договор срок от 12 или 24 месеца или срока, за който е продължен договорът, потребителят дължи на БТК плащане на месечните абонаменти до изтичане на съответния срок.

(...) <sup>15</sup>

#### **г) Информация от операторите относно преносимостта на мобилни и фиксирани телефонни номера**

<sup>14</sup> Информацията представлява търговска тайна

<sup>15</sup> Информацията представлява търговска тайна

Процедурите за преносимост на мобилни и фиксирани номера при смяна от страна на потребителите на доставчика на съответната услуга са аналогични за различните оператори, като са описани в общите им условия.

Потребителят подава заявление към даряващото предприятие и заплаща еднократна цена за преносимост на номера. Потребителят има задължение да заплати дължимите суми, свързани с предоставените услуги, и неустойките, свързани с предсрочното прекратяване на договора. Заявление за преносимост няма да бъде уважено, ако потребителят е ползвал услугите по-малко от 3 месеца. За предплатените карти е необходимо потребителят да е активирал допълнителна минимална обща стойност от 10 лв.

В някои случаи едновременно с подаване на заявлението се подава и предизвестие за прекратяване на договорните отношения, докато в други случаи подаването на заявление за пренасяне на номер се счита и за искане на прекратяване на договорните отношения.

Потребителят е длъжен да заплати и всички задължения, възникнали след подаване на заявлението за пренасяне. В случай на неплащане на тези задължения в определен срок, даващото предприятие може да поиска от приемащото да наложи ограничения на ползването на услугите от потребителя, но за не повече от 10 дни. След този срок приемащото предприятие прекратява договора с потребителя и връща пренесения номер. Съществува възможност задълженията на потребителя да бъдат заплатени от приемащото предприятие.

Даващото предприятие издава удостоверение за съгласие за преносимост на номер, което има срок на валидност 30 дни. Потребителят подава заявление за преносимост при приемащото предприятие, като представя и удостоверението за съгласие за преносимост. В случай, че удостоверението не бъде използвано в рамките на срока на неговата валидност, искането за прекратяване на договорните отношения с даващото предприятие се счита за оттеглено.

Считано от 6 август 2010 г. влизат в сила изменения на общите условия за мобилни и за фиксирани услуги на Мобилтел, Глобул и БТК, които имат за цел да улеснят преносимостта на мобилните и фиксирани номера.

По отношение на мобилните услуги измененията са във връзка с изменение на Функционални спецификации за осъществяване на преносимост на национално значими номера при промяна на доставчика на обществена мобилна телефонна услуга<sup>16</sup>, прието с Решение № 373 от 17 март 2010 г., ДВ, бр.26/06.04.2010г. в сила от 26.04.2010г., и Допълнително споразумение № 3 към Процедура за преносимост на мобилни номера, подписано между Глобул, БТК и Мобилтел.

По отношение на фиксирани услуги, измененията са във връзка с изменение на Функционални спецификации за преносимост на географски номера при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление<sup>17</sup>, прието с Решение № 374 от 17 март 2010 г., ДВ, бр.26 от 06.04.2010г., и във връзка с Допълнително споразумение № 2 към Процедура за преносимост на географски номера.

<sup>16</sup> Приети с Решение на КРС № 1477 от 2007 г., ДВ, бр. 8 от 2008 г., изм. с Решение № 230 от 2009 г., ДВ, бр. 26 от 2009 г.

<sup>17</sup> Приети с Решение на КРС № 2193 от 2008 г., ДВ, бр. 96 от 2008 г.

Основната промяна е, че заявлението за преносимост ще се подава вече само при избрания от потребителя оператор (приемащото предприятие). Потребителят представя писмено съгласие от страна на абоната за прекратяване на договорните му отношения с даряващия доставчик по отношение на номера/та, посочени в заявлението за преносимост, както и декларация, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от индивидуалния му договор с даряващия доставчик.

В случай на противоречие между срока за реализация на преносимост (7 дни) и срока на предизвестие за прекратяване на индивидуален договор (1 месец преди изтичане срока на договора), при подаване на заявление за преносимост предизвестията ще се счита за надлежно отправено и неустойки за предсрочно прекратяване на срочен договор и/или неспазване срока на предизвестията няма да се начисляват на потребителя, ако са налице кумулативно следните условия:

- абонатът е отправил предизвестията за прекратяване в рамките на предвидения в индивидуалния договор последен месец за отправяне на предизвестие и

- само в случай че неизпълнението се отнася до предсрочно прекратяване по отношение на периода от подаване на заявление за преносимост до изтичане на текущия срок на договора и този договор не е подновен за нов срок, съгласно условията на последния, предвидени в него или се отнася до неспазване срока на предизвестие по безсрочен договор.

### **III. Опит на някои страни членки на ЕС по отношение на правната уредба на отношенията между предприятията, предоставящи електронни съобщителни услуги, и крайните потребители на тези услуги**

#### ***Обединено кралство***

С оглед на съблюдаване на добрите практики в рамките на Европейския съюз КЗК извърши анализ на законовата уредба на отношенията между телеком операторите и потребителите на телекомуникационни услуги в някои страни членки на ЕС. Установено бе, че клаузите в договорите с Общи условия на операторите са регулирани най-обстойно в Обединеното кралство.

В Обединеното кралство органът по регулиране на електронните съобщения е съставил Насоки относно условията по договорите с потребителите по отношение на плащането от потребителите на допълнителни такси и неустойки, минимална продължителност на договорите, срок на предизвестия за прекратяване, както и условия по договорите, които могат да доведат до допълнителни такси за потребителите. Секторният регулатор в областта на електронните съобщения изисква от доставчиците на телекомуникационни услуги да приведат в съответствие с Насоките своите типови договори и да поправят или премахнат всякакви нечестни клаузи. Нечестните клаузи не пораждаат обвързващ ефект по отношение на потребителите и следователно е от интерес на както на телеком операторите, така и на потребителите да съблюдават спазването на честни търговски условия.

Целта на описаните по-горе Насоки е да бъде определен съответен стандарт по договорите за доставка на комуникационни услуги и по отделни

клаузи, които според регулатора са или могат да бъдат нечестни. Нечестни са тези клаузи в договорите, които водят до значителен дисбаланс в правата и задълженията на страните по договорите във вреда на потребителите. Вид нечестна клауза е налагането на задължение за потребителя да заплати непропорционално висока сума като неустойка за неизпълнение на свое договорно задължение. Друг вид нечестна клауза е автоматичното подновяване на договор без изричното искане на потребителя за това, когато крайният срок за отказ от договора от страна на потребителя настъпва твърде рано. Също така за нечестно се счита премахването или ограничаването на законните права на потребителя по отношение на доставчика на услугата в случай на пълно или частично неизпълнение от страна на доставчика на каквито и да било договорни клаузи по договора за доставка на електронни съобщителни услуги.

### **Франция**

Във Франция разглежданите отношения между доставчици на електронни съобщителни услуги и потребители са регламентирани в специален Закон за развитие на конкуренцията в полза на потребителите. По силата на този закон доставчиците на интернет, както и доставчиците на мобилни и фиксирани телефонни услуги са задължени да не предлагат договори с продължителност по-голяма от 24 месеца. Във всички случаи, в които доставчиците предлагат договор със срок на действие по-дълъг от 12 месеца, те са задължени да направят и паралелно предложение за договор, чийто срок на действие не надвишава 12 месеца. Всяко продължаване на срока на договора се извършва с изричното съгласие на клиента. В случай на предсрочно прекратяване на договора по искане на потребителя, той заплаща неустойка, която е фиксирана на 25 % от сумата, дължима до изтичане на срока на договора. Продължителността на предизвестие за прекратяване на договора също е фиксирана на 10 дни, но потребителят винаги би могъл да договори и по-дълъг срок.

#### **IV. Конкурентноправен анализ**

В резултат на проучването на действащата правна рамка се установи, че в ЗЕС се съдържат единствено минимални изисквания към съдържанието на Общите условия и индивидуалните договори на предприятията, предоставящи електронни съобщения, а не разпоредби, уреждащи съдържанието на договорните клаузи или какъв тип договорни клаузи не следва да се съдържат в отношенията между операторите и потребителите. В този контекст КЗК проучи отношенията по прекратяване и продължаване на срочни договори между телеком операторите и крайни потребители, уредени в общите условия и индивидуалните типови договори на трите оператора на мобилни, фиксирани и интернет услуги, като анализира техния ефект върху конкуренцията.

При своя анализ КЗК изхожда от принципното разбиране, че един от основните показатели за наличието на ефективна конкуренция на даден пазар е възможността за потребителя да осъществява реален избор измежду предлаганите му от различните доставчици стоки и услуги. Констатацията, че на даден пазар потребителите реално осъществяват такъв избор е сигурен признак, че предприятията, участващи на пазара, се конкурират помежду си посредством цени и/или като се стремят да повишават иновативността и качеството на предлаганите от тях стоки и услуги, и/или се съревновават, предлагайки гъвкави по отношение на различните нужди на потребителя пакети от стоки или услуги.

Именно така описаният състезателен процес между икономическите оператори представлява основен компонент на понятието „ефективна конкуренция”, която е предмет на правна защита от приложимите в страната правила на конкуренцията, съдържащи се в ЗЗК и Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС). Така, ефективната конкуренция бива разграничавана от практики на предприятията, целящи привличане на потребители, които най-общо биха могли да бъдат квалифицирани като нелоялни или дължащи се на антиконкурентно поведение.

Бариера за осъществяване на реален избор от страна на потребителите би могло да представлява например налагането от страна на дадено предприятие в неговите взаимоотношения с потребителите на правни и фактически условия, които затрудняват или осуетяват желанието им за преминаване към друг доставчик, предлагащ по-изгодни и привлекателни от тяхна гледна точка стоки и услуги.

Както бе посочено, в Становището на Омбудсмана на РБ са разгледани два аспекта от договорните отношения на предприятията, предоставящи мобилни и фиксирани телефони услуги и интернет, с потребителите. Това са:

- условията за прекратяване на сключените срочни и безсрочни договори съгласно клаузите в Общите условия и индивидуалните договори и други прилагани практики, които не са договорно уредени.
- условията за автоматично подновяване на срочните договори с последващо обвързване със срока на договора, респективно санкцията за неспазването му.

Именно тези две групи практики, открити в становището на Омбудсмана, Комисията анализира през призмата на горе описаното понятие за ефективна

конкуренция. Така, конкретно е разгледан въпросът, доколко разглежданите практики създават пречки пред потребителите свободно да избират и променят доставчика на въпросните услуги.

### **1. Условия за прекратяване на сключените срочни и безсрочни договори съгласно клаузите в Общите условия и индивидуалните договори и други прилагани практики, които не са договорно уредени**

КЗК анализира условията за прекратяване на сключените срочни и безсрочни договори във връзка с правилата, които уреждат преноса на номера между доставчиците на мобилна и фиксирана телефона услуга, тъй като преносът на номера съдържа в себе си два елемента – от една страна, прекратяване на едно съществуващо правоотношение и встъпване в ново, и прехвърляне на използвания телефонен номер от старото правоотношение в новото, от друга страна. От правна гледна точка това е право, което регулаторната рамка предоставя на потребителите в отношенията им с доставчиците на телефонни услуги. В целия процес на търсене на телефонни услуги запазването на използвания номер има акцесорна функция, защото има за цел да стимулира потребителите да избират доставчик на услугата с оглед на характеристиките на същата, като бъде избегната обвързаността, която създава ползването на определен номер, респ. бъдат ограничени обичайните трудности за потребителите, които съпътстват промяната на телефонния номер.

Следователно, основна цел на правото на потребителите да запазят номерата си при промяна на доставчика на телефонна услуга е именно да бъдат създадени условия за развитие на конкуренцията между доставчиците на основа качествени и количествени характеристики на предлаганата услуга. Постигането на този резултат би било затруднено, ако условията по упражняване на това право, свързани с прекратяване на вече съществуващо правоотношение с даден доставчик, създават ненужни и необосновани пречки за потребителите.

От предоставената и обобщена по-горе информация на операторите се открояват следните положения, които биха могли да доведат до препятстване на потребителя при избора на алтернативен доставчик.

Клаузите в разглежданите по-горе ОУ и индивидуални типови договори, използвани от операторите, показват сходни правила за прекратяване на договорите за предоставяне на електронно съобщителни услуги на крайни потребители. Основен акцент в анализа Комисията поставя върху изискването потребителят да удовлетвори всички финансови претенции на съответния оператор, за да може да упражни правото си да прекрати договора.

По отношение на срочните договори, в Общите условия, както и в индивидуалните договори не е определено какво се включва в тези финансови задължения на потребителя. Следвайки формалната логика и тълкувайки ограничително разглежданите клаузи, се стига до извода, че съдържанието обхваща най-малко всички дължими плащания, които произтичат пряко от конкретния договор в това число: плащания, които произтичат от ползването на услугата, както и обезщетения и неустойки за неизпълнение. Независимо дали

направеното тълкуване отразява правилно фактичкото приложение на разпоредбата, би могло да се направи извода, че упражняването на правото на прекратяването от страна на потребителите на безсрочни договори е обвързано с плащане на дължими суми, които произтичат от правоотношението, което се прекратява.

Идентичен е механизмът за предсрочно прекратяване на срочни договори, където е въведено изискване за плащане на дължимата неустойка като задължително условие за прекратяване на договора преди изтичане на срока.

По отношение преноса на номера, както при действието на съществуващата договорна рамка така и след нейното изменение, отново е въведен същият механизъм, съгласно който потребителят е длъжен да погаси дължимите суми към даряващия доставчик. В тази хипотеза Общите условия съдържат точно изброяване какво се включва в задължението на потребителя да плати, за да упражни правото си да прекрати съществуващото правоотношение. Това са:

- всички задължения към даряващия доставчик, пряко свързани с пренасяния номер и услугите, ползвани чрез него, възникнали и станали изискуеми преди датата на подаване на заявлението;

- всички дължими суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори с даряващия доставчик и/или такива за лизинг на крайни устройства или оборудване, пряко свързани с пренесения номер;

- задълженията към даряващия доставчик възникнали или станали изискуеми след подаване на заявлението за пренасяне;

В последната хипотеза е предвиден механизъм за санкциониране, според който приемащият доставчик спира или прекратява изпълнението на договора до издължаване задълженията към даряващия доставчик. Особеното в случая е, че дори при осъществено прехвърляне потребителят може да бъде принуден да плати претендираните суми към даряващия доставчик, с който е прекратил договорните си отношения под натиска на приемащия доставчик. По този начин установената практика, договорните отношения да бъдат прекратявани единствено ако доставчикът на услугата няма финансови претенции към потребителя, е проведена до степен, която дори надхвърля договорните отношения между страните. Правят впечатление и изключително кратките срокове, в които потребителят може да възрази срещу финансовите претенции на даряващия доставчик.

В заключение, от изложеното относно прекратяването на договорните отношения се достига до извода, че потребителите са задължени да удовлетворят всички финансови претенции на съответния оператор, за да имат възможност да упражнят правото си на прекратяване.

Тези практики биха могли да повлияят върху конкуренцията, доколкото правото на прекратяване, респ. правото на избор на друг доставчик, се обвързва с понасяне на финансовите тежести, натрупани в следствие действието на съществуващото правоотношение. Действително, стимулите за смяна на доставчика са по-малки и самата промяна на доставчика е свързана с повече трудности, тъй като към текущите разходи за преминаване от един доставчик

към друг се наслагват и плащания, без извършването на които не може да бъде прекратено старото правоотношение.

Това договорно взаимоотношение би могло да затрудни избора на потребителя, тъй като при неговото формиране не се взимат предвид единствено конкурентите предимства, дължащите се на количествените и качествени характеристики на услугата на различните оператори, които биха го мотивирали да смени доставчика си. Създава се допълнителна бариера, изразяваща се в преодоляване на финансовите ограничения по съществуващото правоотношение. Нещо повече, потребителят би могъл да се окаже трайно обвързан с доставчика си поради невъзможността да прекрати правоотношението с него, без да е погасил всичките си финансови задължения

Разглежданите договори са от категорията договори с продължително и периодично изпълнение. Характерно за тях е, че те са съвкупност от ясно фрагментарни относително самостоятелни и еднотипни престации с определени времеви, качествени и количествени характеристики. Всеки период, респ. всяка престация на една от страните води до точно определени насрещни задължения на ответната страна. В тази връзка самата същност на правоотношението показва, че съществуването на задължения по отношение на вече получени престации за минали периоди няма за последица и не може да породи задължение да се приемат нови престации, докато не бъдат уредени старите задължения. Използването на подобна практика има прекия ефект да задържи в правоотношението другата страна против волята ѝ и да я лиши от възможността да прецени дали има нужда от услугата, дали иска да получава услугата от този доставчик и в крайна сметка да прекрати обвързаността си и настъпването на бъдещи финансови тежести. От конкурентноправна гледна точка този процес би могъл да доведе до „закрепостяване“ на потребителите.

Предвид изложеното се налага изводът, че разглежданите договорни отношения биха могли да затруднят потребителите при желание от тяхна страна да променят доставчика на услугата, ръководени от качеството на предлаганите услуги и собствените си нужди, което, от конкурентноправна гледна точка би могло да доведе до затруднена мобилност на потребителите на разглежданите пазари.

В допълнение, следва да се посочи, че, с оглед осигуряване на по-добра събираемост на вземанията на доставчиците, съществуват и други способи, които да гарантират изпълнението на задълженията. Такива са правилата, които уреждат изготвянето на кредитна оценка на потребителите, определянето и налагане на кредитни лимити и гаранционни суми и най-вече възможността достъпът до услугата да бъде ограничен до уреждане на финансовите взаимоотношения.

## **2. Автоматично подновяване на срочните договори с последващо обвързване със срока на договора, респективно санкцията за неспазването му**

От предоставената от операторите информация се откроява също така практиката на автоматично подновяване на срочните индивидуални типови договори. В това отношение, основни акценти в анализа си Комисията поставя на следното:

- размер на неустойката при прекратяване на договора през първия период не неговото действие;
- автоматичното подновяване на договора със запазване на продължителността му и неустойката.

### ***2.1. Размер на неустойката при прекратяване на договора през първия период не неговото действие***

При анализа на действащата правна рамка, бе установено, че съгласно чл. 143, ал. 5 от ЗЗП клауза, която задължава потребителя при неизпълнение на неговите задължения да заплати необосновано високо обезщетение или неустойка, е неравноправна и като такава попада в обхвата на властническата компетентност на Комисията за защита на потребителите. При всички случаи неравноправната клауза се преценява, като се вземат предвид видът на стоката или услугата – предмет на договора, всички обстоятелства, свързани с неговото сключване към датата на сключването, както и всички останали клаузи на договора или на друг договор, от който той зависи<sup>18</sup>.

От друга страна, следва да бъде отбелязано, че въпросът, дали изискваните от операторите неустойки за предсрочно прекратяване на договора през първия период на неговото действие са необосновано високи по своя размер изисква по-задълбочен правно-икономически анализ, надхвърлящ стандартната концепция за функциите на неустойката

За целите на настоящото становище Комисията счита за необходимо да подчертае, че от гледна точка на гарантиране мобилността на потребителите в избора им на алтернативни доставчици, неустойката и съответно нейната тежест в договорните отношения с потребителите са фактори, които биха могли значително да повлияят на конкурентния процес в посока препятстване на потребителите в желанието им да сменят доставчика на услуги. Необходимо е да бъде намерен баланс между компенсаторната функция на неустойката в един договорен процес и евентуално нейния възпиращ характер при желание за прекратяване на договорните отношения от страна на потребителите. В този смисъл функция на коректив и превес относно свободата на договаряне имат правилата на ефективна конкуренция.

### ***2.2. Автоматичното подновяване на договора със запазване на продължителността му и неустойката***

КЗК счита, че след изтичане на срока, договорите с крайните потребители на електронни съобщителни услуги не следва задължително да бъде подновявани за същия срок, за да може търговецът да запази в отношенията си с потребителите същите ценови условия. Подобна практика произтича от приемането на всеки следващ период като нов такъв, а не като продължение към вече изтеклия период на съществуващото правоотношение. КЗК е на мнение, че ако даден доставчик може да предложи по-изгодни условия при сключване на договор с продължителност 1 година, то той може да предложи същите тези условия и за период по-голям от 1 година. Това произтича от самата същност на срочните договори, според която при по-голяма продължителност на

<sup>18</sup> Вж. чл. 145, ал. 1 от Закон за защита на потребителите

договорните отношения за потребителя се предлагат и съответно по-изгодни условия.

В тази връзка КЗК споделя и изразеното в Становището на Омбудсмана, че продължаването на действието на договора е свързано с по-малко разходи в сравнение с първоначалните разходи по привличането на потребители и запазването на неустойката в същия размер след подновяване на договорите повдига основателни съмнения за несправедливост на нейния размер. Тук с още по-голямо основание важи казаното по-горе относно тежестта на неустойката в договорните отношения с потребителите като фактор за гарантиране на тяхната мобилност и съответно необходимостта за намиране на баланс между компенсаторната функция на неустойката и императивите на правилата на конкуренция.

Без да противоречи на гореказаното, цел на настоящия анализ е, както беше изтъкнато по-горе, да се оцени ефектът на разглежданите мерки, а не дали поведението на доставчиците е в нарушение на някой от разпоредбите на ЗЗК/ДФЕС. В тази връзка Комисията споделя изразената позиция в Становището на Омбудсмана, че практиката на автоматично продължаване на договорите със запазване на срока и неустойката влияе върху икономическото поведение на потребителите. Превръщането на срочния договор в безсрочен би довело до ясно изразени ползи за потребителя, защото доставчикът ще бъде стимулиран да му предлага по-изгодни условия с цел да го задържи, и дори да сключи нов срочен договор при изрично изявено желание от страна на потребителя, предвид възможността за смяна на доставчика във всеки един бъдещ момент. По този начин всички доставчици на взаимозаменяеми услуги също ще бъдат стимулирани да подобряват предлаганите от тях услуги по отношение на техните цени и качество.

При наблюдаваната практика тези положителни ефекти биха трудно се проявили поради бариерата, която тя създава за мобилността на потребителите и упражнявания от тях избор. Този ефект се подсилва и от установените извъндоговорни механизми, които надграждат и допълнително усложняват процедурата за прекратяване на договорите за доставка на електронни съобщителни услуги.

За да се гарантира високо ниво на ефективна конкуренция на разглеждания пазар, е от съществено значение потребителите да имат възможност бързо, по-всяко време и без значителни трудности да преориентират избора си от един доставчик към друг, когато преценят, че на пазара има по-изгодни оферти за тях. При сега съществуващата практика на автоматично подновяване, горната цел не би могла в пълна степен да бъде постиганата, поради високата обвързаност на потребителите към съответните доставчици на услуги. Периодичното и автоматично обвързване на потребителите с изпълнението на договор, по който те вече са изпълнили изискването да бъдат клиент на даден доставчик за определен период от време, за да получат преференциалните му условия, затруднява всяка желана от потребителя смяна на доставчика. Реално за потребителя такава възможност възниква, в зависимост от случая, най-много веднъж годишно или веднъж на две години.

Разбира се, гореизложеното не означава, че КЗК има възражения срещу срочните договори по принцип. Напротив, както беше изтъкнато, съществуването на подобен вид отношения, само по себе си, не повдига конкурентни въпроси, но когато отношенията се подновяват при едни и същи условия всеки път, ефектът върху пазара е създаването на статична и бавно променяща се конкурентна среда, в която липсват естествените стимули за пазарните участници да създават и позиционират на пазара нови, по-атрактивни и по-качествени продукти и услуги. В резултат на това положителните ефекти, които пораждаат срочните договори, се неутрализират от отрицателните ефекти, които са следствие от автоматичното им подновяване.

Затруднената мобилност на потребителите би могла да намали стимулите на стопанските субекти да се конкурират, като се стремят да предлагат по-атрактивни предложения за привличане и запазване на абонатите си. Намалената мобилност има за последица да генерира статичност в конкурентните отношения между стопанските субекти. Като последица пазарните агенти играят по-пасивна роля във формирането на пазарната среда. В тази ситуация активен е потребителят, който трябва да следи сроковете на изтичане на договора, срокове за подаване заявления за прекратяване, свързаните с това юридически познания по тълкуване и прилагане на договори, трябва да отдели време и др. При съществуването на реална конкурентна среда потребителят е този, който трябва да бъде по-малко ангажиран в развитието на отношенията му с търговците, които, от своя страна, да бъдат активните участници на пазара, така че целият конкурентен процес на пазара в крайна сметка да довежда до повишаване на благосъстоянието на потребителите на електронни съобщителни услуги.

## **V. Способи за подобряване на мобилността на потребителите**

Въз основа на анализ на национална нормативна уредба, европейската практика, на общите условия за предоставяне на услуги на потребителите от страна операторите на мобилни, фиксирани и интернет услуги и след оценка на въздействието на съществуващите практики върху конкуренцията на пазара на предоставяне на електронни съобщителни услуги, КЗК анализира и различни възможни подходи за отстраняване на бариерите за потребителите при желанието им за смяна на доставчика на услуги..

### **1. Прилагане на съществуващата нормативна уредба по отношение на разглежданите практики**

Приложимото към въпросните отношения законодателство и произтичащите от него правомощия на съответните компетентни органи предоставят възможност за адекватни решения по отношение на разглежданите въпроси.

Разглежданите отношения могат да бъдат отнесени към правото на защита на конкуренцията и защита на потребителите. Следва да бъде отчетено също така, че въпросните отношения се развиват в обособен стопански сектор, а именно предоставянето на електронни съобщителни мрежи и услуги. Така по-конкретно приложение намират съответно ЗЗК, ДФЕС, ЗЕС и ЗЗП.

Необходимо е да се подчертае, че съществува принципна разлика в подхода на регулиране при ЗЕС, от една страна, и при ЗЗП и ЗЗК/ДФЕС, от друга страна. Докато ЗЕС цели предварителна, ex ante, регулация на сектора на електронните съобщения с цел създаване на предпоставки за развитие на ефективната конкуренция и гарантирането в това число на справедлив дял от нея за потребителите, то при ЗЗК/ДФЕС и ЗЗП контролът е последващ, ex post, и има по-скоро коригираща функция. Контролът по ЗЗК и ЗЗП е самостоятелен и независим от този, упражняван по ЗЕС.

В разглеждания сектор на електронните съобщения, тези два типа контрол взаимно се допълват и поради това представляват особено висока гаранция за стабилното развитие на отрасъла и благосъстояние на потребителя.

## **2. Въвеждане на специфични законови разпоредби, гарантиращи недопускане на разглежданите практики в отношенията между предприятията предоставящи електронно съобщителни услуги и потребителите**

Към премахване на бариерите за мобилността на потребителите би могло да се подходи и посредством промени в законовата и/или подзаконовата секторна нормативна уредба. Такива промени следва да имат за цел премахване на съществуващите в договорните отношения между предприятията предпоставки, водещи до затруднена възможност за потребителите за смяна на доставчика на услуги. Въз основа на задълбочена преценка за това, на кое ниво на секторната нормативна уредба би било най-удачно да бъдат регулирани въпросните отношения, конкретните изменения биха могли да бъдат заложили както в ЗЕС, в частта относно защита интересите на потребителите, така и в типови Общи условия, одобрени от секторния регулатор. Предвид също така, че част от разглежданите в настоящия анализ положения са заложили в текстовете на съответните функционални спецификации за осъществяване на преносимост, би могло да се извърши преглед и на тази уредба, като фокусът бъде поставен именно върху разглежданите по-горе конкурентноправни проблеми. Друг възможен подход е приемането от страна на секторния регулатор на специално уреждащи разглежданите отношения насоки, които да осигурят на регулатора нужния стандарт при осъществяване на контролните му функции по глава XIV от ЗЕС.

Както бе посочено по-горе, примери за директно регулиране на разглежданите договорни отношения са Франция и Великобритания. Избраният подход при двете страни е различен – докато във Великобритания тези стандарти, които операторите следва да съблюдават, са разписани в насоки, във Франция е приет специален закон, директно уреждащ въпросните отношения. В тази връзка КЗК е на мнение, че преценката относно най-удачния подход към регулиране на тези отношения най-точно би могла да бъде извършена от компетентните държавни органи в областта на държавното управление на електронните съобщения (гл. III от ЗЕС).

С оглед на гореизложеното, Комисията за защита на конкуренцията достигна до следните изводи:

- анализираните търговски практики на предприятията, предоставящи електронни съобщителни услуги, създават бариери пред потребителите свободно да избират и променят доставчика на услуги;

- с оглед постигане на по-висока степен на конкуренция на разглежданите пазари посредством засилване на мобилността на потребителите, успоредно с прилагането на действащото законодателство по отношение на констатираните конкурентни проблеми секторната нормативна уредба би могла да бъде допълнена, като бъдат регулирани разглежданите аспекти в договорните отношения на предприятията с крайните потребители.

Решението не подлежи на обжалване

**ПРЕДСЕДАТЕЛ:**

.....  
Петко Николов

**ЗАМ.-ПРЕДСЕДАТЕЛ:**

.....  
Александър Александров

**ЗАМ.-ПРЕДСЕДАТЕЛ:**

.....  
Реджеб Мустафа

**ЧЛЕНОВЕ:**

.....  
Весела Антонова

.....  
Диана Хитова

.....  
Евгений Иванов