

До:
Комисия за регулиране на съобщенията
гр. София 1000, ул. „Гурко“ № 6

| | |
|-----------------------------------------|------------|
| Комисия за регулиране на съобщенията | |
| Бр. № | 17-00-1385 |
| Дата | 13.08.25 |

От:
ГоГо Нет ЕООД
гр. София, бул. „Черни връх“ № 23Г, ет. 2
ЕИК: 130279603
Представявано от: Георги Аврамов – управител

ИСКАНЕ

Уважаеми членове на Комисията,

Дружеството ГоГо Нет ЕООД е абонат на А1 България ЕАД по два отделни договора:
- мобилни услуги по договор за номер 0887 224 972;
- Интернет услуга по отделен договор № 502404479.

Всички задължения по двата договора са заплатени в срок, с изключение на сумата от 117,1 лв с ДДС, която е начислена като такса за роуминг в Турция на 16.06.2025 г. Прилагам касовите бележки с извършени плащания към А1.

Считаме тази такса за неправомерна, тъй като в посочения ден аз бях само на територията Гърция, на остров Самотраки, на повече от 25 км от турска територия. Прилагам описание и схема с разстоянието между остров Самотраки и остров Гьокчеада, които ясно показват, че нелогично и неправомерно ползването на турска мобилна мрежа в тази локация.

Допълнително прилагам копия от фериботни билети издадени на мое име, удостоверяващ пребиваването ми само на остров Самотраки на 16.06.2025 г.

От приложената детайлна справка от А1 за номер 0887 224 972 е видно, че всички използвани услуги на 16.06.2025 са от територията на Гърция. Не са получени SMS съобщения за: преминаване на Турска територия и цени на услугите на А1 на територията Турция. Появява се роуминг от Турция за няколко минути в интервала 7:19:58 - 7:21:36. В посоченият интервал от време не съм ползвам телефона по никакъв начин.

А1 грубо нарушава:

чл. 212 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС) – задължение за коректно начисляване на реално ползвани услуги

Регламент (ЕС) 531/2012 – забрана за допълнителни такси за роуминг в рамките на ЕС

Въпреки подадените многократни искания до А1 за анулиране на сумата от 117.14 лева за роуминг в Турция включително:

- 01.08.2025 – писмено искане в офис на А1;
- 06.08.2025 – писмено искане в офис на А1;
- 06.08.2025 – имейл искане до А1;
- 08.08.2025 – имейл искане до А1;
- 12.08.2025 – писмено искане в офис на А1;

21

- 12.08.2025 – имейл искане със съдържание, идентично на писменото, не е последвало адекватно и законно решение на проблема от страна на А1.

На 12.08.2025 г. Около 00:01 ч. А1 едностранно прекъсна предоставянето, както на мобилните услуги, така и на интернет услугата по отделния договор, въпреки че последната е изцяло платена на 01.08.2025 г.

Това прекъсване причини значителни вреди на нашето дружество, чиято дейност е изцяло зависима от непрекъснат достъп до интернет и мобилни комуникации - срив на офис системата ни за управление на бизнеса, прекъсване на дистанционният достъп до офис компютрите, невъзможност за дистанционна работа по текущи проекти и поддръжка на електронният ни магазин. Липсата на мобилна връзка допълнително затрудни комуникацията с клиенти и партньори и наложи прекъсване на работните ми ангажименти в страната и прибирането ми рано сутринта на 12.08.2025 в град София.

С оглед на горното, на основание чл. 228, ал. 2 от Закона за електронните съобщения, настоявам КРС да:

1. Разпореди незабавно възстановяване на мобилните и интернет услугите по двата договора.
2. Извърши проверка и наложи санкции на действията на А1 България ЕАД за нарушение и злоупотреба с права - става дума за изнудване, рекет и съсипване на микро бизнес граден повече от 24 години !
3. Да задължи А1 България ЕАД да анулира начислената сума за роуминг в Турция, произтичаща от неправомерно, автоматично свързване към турски мобилен оператор на 16.06.2025, въпреки че съм се намирал само и единствено на територията на Гърция, на повече от 25 километра от Турция.
4. Да разпореди на А1 България ЕАД да не начислява никакви суми, неустойки и лихви по двата договора, считано от 06.08.2025 г. до окончателното възстановяване на услугите. Няма да плащам за услуги, които не съм ползвал.

Доказателства:

1. Копие на детайлна справка от А1 за номер 0887 224 972;
2. Описание и схема с разстоянието между остров Самотраки и остров Гьокчеада;
3. Копия от фериботни билети на Георги Аврамов за пристигане и отпътуване от остров Самотраки.
4. Копие от обобщена информация към фактура на А1 No 07707225321;
5. Копие от касовите бележки с платени суми към А1;
6. Копия от подадените писмени искания към А1 (3 броя);
7. Копия от имейл кореспонденцията с А1 (2 броя).

13.08.2025

гр. София

С поздрав
инж. Георги Аврамов
0887 224 972
Управител на ГоГо Нет ЕООД

