

ДОПЪЛНИНИЕ

към искане/жалба No 14-00-1385/13.08.2025

До:

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

От:

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

Уважаеми членове на Комисията,

Във връзка с подадените от мен жалби срещу А1 България ЕАД и образуваната преписка Ви уведомявам за следното ново обстоятелство:

1. На 23.04.2025 г., след внезапно прекъсване на мобилния ми интернет, посетих офис на А1 в гр. Хасково, мислейки, че има технически проблем в мрежата. Там ми бе съобщено, че услугата е спряна без предупреждение, поради изтичане на договора. В същия ден поднових договора си за мобилни услуги, като подписах на таблет съответните документи. До този момент никога не съм използвал интернет в офиса чрез мобилен оператор, именно от гледна точка на сигурност и управление на риска.

2. Втората услуга – стационарен интернет за офиса – бе договаряна и подписана отделно, около 10 минути след подновяването на мобилния договор. Затова аз винаги съм възприемал, че имам два отделни договора – един за мобилни услуги и един за интернет услуга.

3. При внимателен преглед на документите, предоставени ми при подписването, установих, че А1 са оформили услугите в един общ договор, въпреки че са били договаряни и подписвани отделно. Нямах да подпиша документите за стационарен интернет за офиса при условие, че те се обединяват в един договор с мобилните услуги.

4. В моите искания и жалби към А1 (най-малко 4 пъти) изрично съм посочвал, че става дума за два договора. В нито един от отговорите си А1 не е коригирал това обстоятелство и не е заявил, че договорът е един. Това е съзнателно премълчаване, което е довело до подвеждане на клиента.

5. Никога не съм получил копие на подписания договор в траен носител (нито хартиен, нито електронен файл), нито Общите условия. Това е нарушение на изискванията на чл. 226 ЗЕС и на Закона за защита на потребителите, според които договорът и общите условия трябва да се предоставят на абоната.

6. В резултат на това обединяване в един договор, А1 едностранно прекъсна и двете услуги едновременно (мобилна и интернет), въпреки че интернет услугата беше изцяло платена. Това показва как практиката по „свързване“ на услуги в един договор се използва като средство за изнудване и натиск върху абонатите.

С оглед на горното:

- Настоявам Комисията да провери дали А1 България ЕАД спазва законовото задължение да предоставя подписаните договори и общите условия в траен носител;
- Настоявам да се провери дали практиката по обединяване на услуги в един договор без ясно уведомяване на клиента не представлява нелоялна търговска практика и злоупотреба с господстващо положение.

Посочената практика на подписване на един договор за няколко услуги и спирането на всички тях при възникнал проблем с една от услугите е масова практика на мобилните оператори и засяга милиони клиенти в България.

Моля настоящото уведомление да бъде приобщено към преписката.

02.09.2025

Гр. София

С уважение,
инж. Георги Желязков Аврамов
Управител на „ГоГо Нет“ ЕООД
Тел. 0887 224 972