

ДОПЪЛНЕНИЕ

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

От:

ГоГо Нет ЕООД, ЕИК 130279603

гр. София, бул. „Черни връх“ № 23Г, ет. 2

Представявано от: инж. Георги Желязков Аврамов – управител

До:

Комисия за регулиране на съобщенията (КРС)

гр. София 1000, ул. „Гурко“ № 6

Уважаеми госпожи и господа,

На 20.08.2025 г. подадох искане до „А1 България“ ЕАД, с което възразявам срещу включването на **непоискани и неправомерни услуги и такси** в моята фактура (Приложение).

Това включва:

- „А1 Интернет защита“ – 1,99 лв., която не е заявявана и не може да бъде деактивирана незабавно през системата на А1;
- „Достъп до услуги след просрочие“ – 1,99 лв., представляваща прикрита санкционна такса, без договорно основание;
- начисляване на такси за периоди, когато услугите реално са били прекъснати по вина на оператора (12–15.08.2025 г.).

Считам, че подобни практики не са инцидентни, а **масова практика и на трите мобилни оператора в България** – включване на „допълнителни услуги“ по 2–3 лева всяка, без изрично съгласие от страна на клиента.

Това води до:

1. **Системно ощетяване на милиони потребители**, които плащат за услуги, които не са поискали и не използват.
2. **Генериране на скрити свръхпечалби** за операторите – при милиони абонати дори 2–3 лева месечно на клиент водят до десетки милиони лева приходи годишно „от нищото“.
3. Нарушаване на чл. 212 от ЗЕС (коректно начисляване само на реално използвани услуги) и на принципите на добросъвестност в търговските практики.

4. **Особено тревожно е, че тези „услуги“ системно се включват и на клиенти над 65 години, които обективно не могат да използват подобен вид услуги. Това представлява не само нелоялна практика, но и морален и човешки упадък в най-чист вид.**

Настоявам КРС да предприеме следните мерки:

1. Да извърши проверка по моя случай и по отношение на системната практика на мобилните оператори за включване на непоискани услуги.
2. Да наложи съответните санкции на операторите и да предприеме действия за забрана на автоматичното включване на допълнителни услуги без изрично, писмено и индивидуално съгласие.
3. Да извърши пълна и сериозна проверка на договорите на хората над 65 години и да наложи максималните санкции, включително като процент от оборота на операторите.
4. Да въведе право на отказ от договор по всяко време, без каквито и да е санкции, за всички абонати над 65 години.
5. Да анализира практиките за постоянно индексирание и вдигане на цените на услугите, които водят до непропорционални печалби за операторите.

Заклучение

Като общество дължим уважение и защита на хората над 65 години, които са нашите родители и учители, изградили основите на днешна България.

Но именно Комисията за регулиране на съобщенията носи дълга и има правомощията да сложи край на практиките на мобилните оператори, които системно ограбват нашите майки и бащи чрез непоискани услуги, скрити такси и постоянно повишаване на цените.

Настоявам КРС да действа решително, да наложи максималните санкции и да въведе правила, които реално защитават възрастните хора и всички потребители в България.

Приложения:

1. Искане от 20.08.2025 г. до А1 България ЕАД
2. Приложение А към фактура № 0708691370
3. Снимков материал, 4-ри броя снимки от сайта на А1 удостоверяващи невъзможността за изключване на услугата „А1 Интернет защита“.

03.09.2025

гр. София

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