

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 текущата проверка срещу „А1 България“ ЕАД, представям следното становище:

1. Прекъсване на услугите на 12.08.2025 г.

На 12.08.2025 г. А1 едностранно прекъсна всички услуги към нашата фирма – както мобилните, така и интернет услугата – въпреки че всички задължения по договорите бяха заплатени, с изключение на оспорваната сума от 117,14 лв. Това прекъсване доведе до тежки вреди за дейността ни, която е изцяло базирана на интернет и мобилна свързаност.

2. Настояща ситуация и риск от ново спиране

По последната фактура са заплатени всички неоспорвани задължения, като остава единствено оспорвана сума в размер на 8,62 лв. Въпреки това А1 чрез свои служители многократно заявява, че:

- „Частично платена фактура се счита за неплатена“;
- „Клиентът трябва да плати първо цялата фактура, включително оспорваните суми, и след това може да съди дружеството“;
- „В противен случай автоматично ще бъдат спрени всички услуги“.

Тази политика може да се обобщи с изреча: **„Плати – пък после ни съди, иначе ти спираме услугите“**.

3. Единствен официален отговор от А1

До момента единственият писмен отговор, който съм получил от А1, е приложен като доказателство. В него:

- А1 сам признава, че е „възможно“ SIM картата да е била в Гърция, но погрешно е закачена към турски оператор. Това е потвърждение, че начисляването за роуминг в Турция е било неправомерно.

- Дружеството твърди, че е издало кредитно известие за 117,15 лв. с ДДС, но този документ **не ми е предоставен и не е наличен в системата им за фактури** – нарушение на счетоводното законодателство и ЗДДС. Не съм осчетоводил нито последните 2 спорни фактура с А1, нито кредитното (то не е получено).
- В същия отговор е записано, че „в бъдеще няма да имаме възможност отново да възстановим суми за ползвани услуги“. Това представлява предварителен отказ от законово задължение и е в противоречие със ЗЗП.

4. Заключение

Практиката на А1 да прекъсва услуги поради оспорвани суми, да третира частично платена фактура като неплатена, както и да отказва предоставяне на издадени кредитни известия, представлява:

- нарушение на чл. 228, ал. 2 от Закона за електронните съобщения;
- нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68 от Закона за защита на потребителите;
- злоупотреба с икономическо положение.

Моля КРС да вземе предвид:

1. вече извършеното спиране на услугите от 12.08.2025 г.;
2. настоящата ситуация с частично платена фактура и заплахата от ново спиране;
3. съдържанието на официалния отговор от А1 и противоречията в него.

Доказателства:

Отговор на А1

Отговорът на А1 не отговаря на изискванията за официална междуфирмена кореспонденция - липсват място и дата на съставяне.

05.09.2025, с. Искра, обл. Пловдив

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