

ДО  
Г-Н ГЕОРГИ ЖЕЛЯЗКОВ АВРАМОВ  
УПРАВИТЕЛ НА „ГОГО НЕТ“ ЕООД

[georgi@gogo-bg.net](mailto:georgi@gogo-bg.net)

## УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН АВРАМОВ,

Във връзка с постъпил в Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/Комисията) Ваш сигнал с вх. № 14-00-1385/13.08.2025 г. и допълнения към него, Ви уведомявам, че беше извършена проверка от оправомощени служители на КРС.

В хода на проверката е установено, че представляваното от Вас дружество „ГОГО НЕТ“ ЕООД, ЕИК 130279603 ползва следните услуги, предоставяни от „А1България“ ЕАД (А1):

- мобилна услуга с номер 0887224972 при условията на абонаментен план „Unlimited Special Plus 30“ съгласно Приложение № 1 към договор № 502404479 от 23.04.2025 г. Срокът на договора е до 23.04.2027 г.;

- фиксиран интернет (А1 Нет 75) съгласно Приложение № 1 към договор № 502404479 от 23.04.2025 г. Срокът на договора също е до 23.04.2025 г.

По време на проверката са представени фактури № 0707225321/16.07.2025 г. за отчетен период 14.06.2025 г. – 13.07.2025 г. и № 0708911370/18.08.2025 г. за отчетен период 14.07.2025 г. – 13.08.2025 г., от които е видно, че фактурите са общи и всяка една от услугите е с отделна месечна такса. В случая услугите не могат да се определят като пакетна услуга, тъй като не се предлагат на обща месечна цена. Няма законодателна пречка в предмета на един договор да се включват няколко услуги, какъвто е настоящия случай. В договорните правоотношения водеща роля е изразената воля на страните и постигнатото съгласие между тях.

По отношение на твърдението, че от предприятието не са Ви предоставени екземпляри от договорите на траен носител, е установено, че на приложенията към договора сте посочили електронен адрес - [georgi@gogo-bg.net](mailto:georgi@gogo-bg.net) за получаването на екземпляр от договора. По информация на А1 исканите от Вас документи (договор за мобилна услуга, договор за фиксиран интернет, както и издадените кредитни известия) са Ви изпратени на посочения имейл.

В сигнала си изразявате несъгласие с начислената такса за ползвани роуминг услуги от страна на оператора. В тази връзка е необходимо да имате предвид следното:

От фактура № 0707225321/16.07.2025 г., за отчетен период от 14.06.2025 г. до 13.07.2025 г., е видно, че от мобилен номер 0887224972, за периода от 14.06.2025 г. до 20.06.2025 г., са ползвани услуги в роуминг в Гърция и Турция. Потреблението в Гърция е отчетено като в роуминг в ЕС и не е таксувано. На 16.06.2025 г. с начален час 07:19 ч. (българско време) е отчетена една сесия на потребление на мобилни данни в роуминг в мрежата на Vodafone (Турция) с обем 1539 КВ, за която е начислена сума в размер на 31.88 лв. без ДДС. На същата дата, 16.06.2025 г., с начален час 07:21 ч. (българско време) е отчетена втора сесия на мобилни данни в роуминг в същата мрежата на турския оператор с обем 3209 КВ, за която е начислена сума в размер на 65.74 лв. без ДДС. С тази сесия е достигната и премината финансовата граница за данни. Цените на ползваните услуги са според избрания тарифен план и Националните условия в роуминг, информация за които се намират на интернет страницата на предприятието<sup>1</sup>. Общо начислената сума за потребление

<sup>1</sup> <https://www.a1.bg/biznes-razgovori-v-rouming>

на данни в роуминг е на стойност 97,62 лв. без ДДС (117, 15 лв. с ДДС). Посочената сума е сторнирана, за което от оператора са издали кредитно известие № 0659381905/15.08.2025 г. към фактура № 0707225321/16.07.2025 г.

Установено е, че на 16.06.2025 г. от А1 са изпратени няколко съобщения с информация за цените на роуминг услугите в Турция. При потреблението в роуминг на 16.06.2025 г. е достигнат допустимия лимит на пренос на данни, за което са изпратени съобщения при достигане на 90 % от лимита, а по-късно и за достигане на пълния лимит. В този смисъл предприятието изпълнило задължението си за своевременното уведомяване на потребителя съгласно Регламент (ЕС) 2022/612 на Европейския парламент и на Съвета от 6 април 2022 г. относно роуминга в обществените мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза.

В хода на проверката е установено, че за номер 0887224972, няма избрана максимална финансова горна граници за определен период на ползване или горна граница за определен период, изразена в обем, поради което е приложима финансовата граница, от 97 лв. без ДДС, или 117 лв. с ДДС за отчетен период. Тази граница се отнася за едномесечен период. В конкретния случай периодът на фактуриране започва от 14-то число на месеца и приключва на 13-то, следващия месец.

В допълнение към гореизложеното Ви уведомявам, че има вероятност в пограничните райони сигналите на мобилните оператори, опериращи в съседната държава (която не е член на ЕС), да са по-силни от тези на местните доставчици. Препоръчвам Ви да използвате опциите за ръчно настройване на мобилния си апарат за избор на мрежа на телекомуникационен оператор. По този начин ще избегнете използването на мрежите на съседни държави извън ЕС, както и таксуването на роуминг услугите по цени за страни извън Съюза, какъвто е настоящия случай.

На страницата на А1<sup>2</sup> също е налична информация, че за избягване на нежелан роуминг в погранични райони или за контролиране на обслужващия в роуминг оператор абонатът следва ръчно да избира оператор от крайното си устройство.

Информация за ползваните услуги в роуминг е предоставена на А1 от обслужващия оператор в Турция. Следва също да имате предвид, че потребление на данни в интернет и разговори могат да се генерират при включен телефон и поставена SIM карта.

Удостоверяването на извършеното потребление се извършва с издаваните от предприятието документи (детайлизирана сметка и детайлизирана справка) по чл. 260, ал. 2 и 4 от Закона за електронните съобщения. По този начин предприятието е осигурило механизъм за гарантиране на прозрачност на фактурирането и наблюдение на нивото на потребление.

По отношение на оспорваната от Вас такса за услугата „А1 интернет защита“ Ви уведомявам, че информация за нея е налична в сайта на А1 - <https://www.a1.bg/a1-net-protect>. В Приложение № 1 към договора Ви за фиксиран интернет в т. 5.1 и т. 5.1.1 са описани условията на услугата. Таксата се начислява в пълен размер за период на валидност от 30 дни и всеки клиент, който заяви деактивацията ѝ, има възможност да я ползва до датата, за която е платил, т.е. до датата на валидността ѝ, като деактивацията се извършва на тази дата. Повече информация за администрирането на услугата е налична в помощния сайт на А1 - <https://help.a1.bg/select/net-protect>.

Както вече беше посочено, сключеният между Вас и А1 договор за фиксиран интернет е от дата 23.04.2025 г. Според условията на тарифния план, услугата „А1 интернет защита“ е с промоционален период за първите 3 месеца, т.е. не се заплаща такса до 23.07.2025 г. За това сте уведомен с изпратеното до Вас съобщение с текст: „Здравейте, като част от тарифния Ви план ползвате безплатно А1 Интернет защита до 23.07.2025, след това ще бъде на стандартна цена от 1.99 лв./мес. с ДДС. При деактивация и повторна

---

<sup>2</sup> <https://www.a1.bg/rouming-polezna-informatsia>

активация на услугата, ще се прилага стандартната цена. Управлявайте услугата през Моят А1, секция Включени услуги.“

Проверката е установила, че сте заявили деактивация на услугата на 24.07.2025 г., след получаване на следното уведомление: „Здравейте, безплатният период за А1 Интернет защита изтече. Продължавайте да ползвате услугата на цена от 1.99 лв./мес. с ДДС. Можете да деактивирате услугата през Моят А1, секция Включени услуги.“ Тъй като на 24.07.2025 г. вече е начислена такса за услугата, заявката за деактивация е изпълнена на 24.08.2025 г., когато изтича валидността на заплатената за 30 дни допълнителна услуга, за което сте уведомен със СМС: „Здравейте, успешно деактивирахте А1 Интернет защита. Таксата от 1.99 лв. / 1.02 € на мес. с ДДС вече е начислена и ще бъде включена в следващата Ви фактура. Можете да активирате услугата отново през Моят А1, секция Включени услуги.“. Всеки абонат може активира и деактивира допълнителната услуга по всяко време като деактивирането ѝ не е свързано с начисляването на неустойки или друг вид санкции.

Поради описаните по-горе обстоятелства, във фактура № 708691370/18.06.2025 г. са налични дати на отчетния период за услугата по договор, както и тази за допълнителната услуга „А1 интернет защита“, която е с период на отчитане и таксуване, различен от основния договор.

Услугата „Достъп до услуги след просрочие“ предоставя възможност на частни клиенти с мобилни, фиксирани или мобилни и фиксирани услуги да ползват три допълнителни дни достъп до услугите си при просрочена фактура, след изтичане на крайния срок за заплащане на задълженията си. Услугата е еднократна и е на цена от 1,99 лв. с ДДС за всяка сметка, а не за всяка услуга. Предимството ѝ е, че печели време на клиентите, докато фактурата бъде заплатена, като същевременно услугата им остава активна. Всеки клиент, получил SMS с информация за услугата, разполага с нея, без да предприема допълнителни действия. Тя автоматично става активна на втория ден след просрочието. Клиенти, които не искат да ползват допълнителни дни преди услугите им да бъдат спрени, могат да откажат услугата „Достъп до услуги след просрочие“ бързо и лесно през линка в SMS-а или през титулярен профил в Моят А1, секция „Фактури“. Отказът е възможен само в деня на получаване на нотификацията. Повече информация е налична на сайта - <https://help.a1.bg/invoices/check-invoices/due-date>, както и в Ценоразписа на компанията - Цени и такси - Справки - А1. Във връзка с услугата от А1 до номер 0887224972 са изпратени уведомителни съобщения на 03.08.2025 г., 06.08.2025 г. и 08.08.2025 г.

По отношение на подадените жалби следва да се подчертае, че не съществува ограничение за броя им на подаване в търговската мрежа или на сайта на А1. Видно от приложените от Вас документи от А1 са Ви отговорили с едно писмо на подадени жалби от 01.08.2025 г., 06.08.2025 г. 12.08.2025 г. и 14.08.2025 г. Установено е, че за кратък период сте регистрирали множество жалби, а за всяка жалба има срок за разглеждане до 30-дни.

Както вече беше посочено, за двете услуги (мобилна услуга с номер 0887224972 и фиксиран интернет - А1 Нет 75) се издава една обща фактура. В конкретния случай, оспорената от Вас фактура с № 0707225321/16.07.2025 г. (с начислени такси за услуги в роуминг) е следвало да се заплати до 05.08.2025 г. Тъй като към тази дата фактурата не е изцяло платена, услугите са спрени. Съгласно т. 54 и 54.1. от Общите условия за взаимоотношенията между „А1 България“ ЕАД и абонатите и крайните ползватели на обществените мобилни наземни мрежи на „А1 България“ ЕАД, операторът може временно да спре достъпа на абоната до ползваните мрежи при неплащане на дължими суми след изтичане срока за плащане.

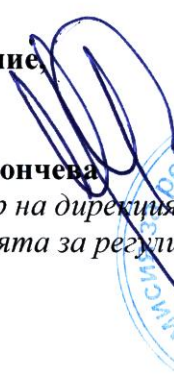
Относно таксата за повторно включване в размер на 2,91 лв. без ДДС (3,49 лв. с ДДС), отразена във фактура № 0710171617/17.09.2025 г., Ви информирам, че тя се дължи при просрочие на фактурата и преустановяване на достъпа до мрежата. След заплащане на дължимите суми се дължи такса за повторно включване за възстановяване на достъпа до

мрежата на оператора. Таксата е включена в ценоразписа на дружеството, като повече информация е налична на страницата на А1<sup>3</sup>.

Във връзка с оспорваните от Вас дължими суми и извършени плащания Ви информирам, че фактура № 708691370/18.08.2025 г. е била на стойност 39,96 лв. с ДДС. На 02.09.2025 г. сте заплатили сумата от 31,34 лв. с ДДС. и останала сумата от 8,62 лв. за доплащане, по повод на която имате запитване. След направена проверка от А1 е взето решение освен таксата за услугите „Достъп до услуги след просрочие“ и „А1 интернет защита“ да се сторнира цялата сума по фактурата.

Можете да ни сезирате отново при наличие на допълнителна информация или нужда от съдействие.

С уважение,

  
**Мария Бончева**  
Директор на дирекция „Правна“  
в Комисията за регулиране на съобщенията



---

<sup>3</sup> <https://www.a1.bg/spravki-tseni-i-taksi>