

ДОПЪЛНИТЕЛНО ИСКАНЕ И СИГНАЛ

относно системна нелоялна практика на А1 България ЕАД за принудително събиране на оспорени задължения

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

От:

инж. Георги Желязков Аврамов
Управител на „ГоГо Нет“ ЕООД
ЕИК 130279603
гр. София, бул. „Черни връх“ № 23Г, ет. 2
тел.: 0887 224 972
e-mail: georgi@gogo-bg.net

До:

Комисия за регулиране на съобщенията (КРС)
гр. София, ул. „Ген. Й. В. Гурко“ № 6

ОТНОСНО:

Системно нарушаване на правата на потребителите чрез отказ за частично плащане, спиране на услуги и принудително събиране на оспорени вземания от А1 България ЕАД

Уважаеми госпожи и господа,

Във връзка с преписка № 14-00-1385/13.08.2025 г. и последващата ми кореспонденция с КРС и „А1 България“ ЕАД, Ви уведомявам за **установена масова и постоянна практика на изнудване и злоупотреба с клиенти от страна на оператора.**

I. ОТКАЗ ЗА ЧАСТИЧНО ПЛАЩАНЕ

В офисите на А1, както и чрез посредници (напр. EasyPay), **не е възможно да се извърши частично плащане на фактура** — дори когато клиентът **оспорва отделна услуга или начислена такса.**

В случай че клиентът откаже да плати оспорената част, **системата блокира цялото плащане.**

Така клиентът **де факто е принуден** да заплати **и оспорената сума**, в противен случай му **се спират всички услуги** — мобилна, интернет, телевизия и други.

Тази практика представлява:

- **злоупотреба с господстващо положение** (чл. 21 от Закона за защита на конкуренцията),
- **нарушение на принципа на равнопоставеност в търговските отношения,**
- **и принудително събиране на спорни вземания без съдебно решение,** в противоречие с чл. 228 от Закона за електронните съобщения.

II. СИСТЕМНО СПИРАНЕ НА ПЛАТЕНИ УСЛУГИ

При оспорване дори на минимална сума, операторът **едностранно прекъсва всички услуги**, включително и такива, които са **напълно платени**.

Това е **икономическо изнудване**, при което потребителят се поставя под натиск да заплати спорната сума, за да възстанови достъпа си до други, вече платени услуги.

III. ВКЛЮЧВАНЕ НА КОЛЕКТОРСКИ ФИРМИ ("МУТРИ")

След определен период от време, А1 **прехвърля задълженията на външни фирми за събиране на вземания**, които действат **без съдебно решение** и често използват **заплашителен или унизителен тон** спрямо потребителите.

Тези действия представляват **недопустим натиск и психически тормоз**, който има за цел **принудително събиране на спорни суми**.

IV. ИСКАНИЯ

1. Да се извърши **проверка по какъв начин системите на А1 България ЕАД и посредниците ѝ (EasyPay, ePay и др.) не позволяват частично плащане на фактури**.
2. Да се даде **задължително предписание** към мобилните оператори за **въвеждане на възможност за частично плащане** и разделяне на безспорни от оспорени суми.
3. Да се изиска от А1 България ЕАД списък на **всички външни фирми**, на които се **прехвърлят вземания към клиенти**, и **договорите между тях**.
4. Да се извърши проверка **дали тези фирми имат право да събират задължения без съдебно решение** и дали спазват изискванията на Закона за защита на личните данни и Закона за защита на потребителите.
5. Да се направи **официално становище от КРС** дали спирането на напълно платени услуги при оспорена отделна такса е **законосъобразно**.
6. Да се добави този въпрос като **отделна тема в поисканите публични дебати между „ГоГо Нет“ ЕООД, А1 България ЕАД и председателя на КРС**.

Дата: **04.11.2025 г.**

гр. София

С уважение,

инж. Георги Желязков Аврамов

Управител на „ГоГо Нет“ ЕООД

 0887 224 972  georgi@gogo-bg.net