

ОБОБЩЕНО ИСКАНЕ ДО КОМИСИЯ ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА (КРС)

Относно: системни нарушения на А1 България ЕАД и бездействие на регулатора

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
гр. София, ул. „Ген. Й. В. Гурко“ № 6

ОТНОСНО:

Обобщение на всички подадени сигнали и искания от „ГоГо Нет“ ЕООД до КРС (август–ноември 2025 г.) и настояване за реални действия от страна на регулатора.

I. ВЪВЕДЕНИЕ

В периода **август–ноември 2025 г.** бяха подадени многократни сигнали, жалби и допълнения от „ГоГо Нет“ ЕООД относно **неправомерни действия на А1 България ЕАД**, включително:

- начисляване на **непоискани и незаконни такси** („повторно включване“, „достъп до услуги след просрочие“, „А1 интернет защита“);
- **едностранно прекъсване на платени услуги** без съдебно решение;
- отказ за предоставяне на **договори и общи условия на траен носител**;
- включване на **оспорени суми във всяка следваща фактура**;
- **възпрепятстване на частично плащане** на безспорните суми;
- **използване на външни колекторски фирми за събиране на спорни вземания.**

Вместо да упражни ефективен контрол, **КРС реагира формално, без реална проверка**, и в официалните си писма възпроизвежда **позиции и аргументи на А1**, без да отчита фактите, предоставени от жалбоподателя.

II. СИСТЕМНИ ПРОБЛЕМИ, УСТАНОВЕНИ В ПРОЦЕСА НА ПРОВЕРКИТЕ

1. **КРС не изисква доказателства от операторите**, а приема на доверие техни вътрешни справки и твърдения.
2. **Проверки се извършват единствено по документи**, без реална техническа верификация (напр. координати при роуминг, доказателства за реално изпращане на договори).
3. **Не се осъществява контрол върху включването на непоискани услуги**, въпреки че това е системна практика при всички оператори.
4. **Няма публичен регистър на санкции** – обществото няма достъп до информация за наложени и платени глоби.
5. **Липсва отчетност на КРС** относно съотношението между бюджета на комисията и реално събраните санкции.
6. **Регулаторът демонстрира явна пристрастност**, като в своите писма защитава позиции, идентични с тези на оператора, вместо да прилага закона.

III. ОБОБЩЕНИ ИЗВОДИ

- КРС е **загубила независимия си характер** и действа като „вътрешен адвокат“ на мобилните оператори.
- Регулаторът не изпълнява **основната си функция – защита на интересите на гражданите и предприятията**.
- Масовите нелоялни практики в сектора са **толерирани**, което води до **изключително високи печалби (над 40%)** при минимален регулаторен риск.
- Годишните разходи за издръжка на КРС не се оправдават с реален резултат и обществена полза.

IV. ИСКАНИЯ

1. **Да се извърши цялостна проверка** по всички подадени сигнали от „ГоГо Нет“ ЕООД (№ 14-00-1385/13.08.2025 и последващи допълнения) с участие на външен независим експертен екип.
2. **Да се изискат и публикуват** всички доказателства, предоставени от А1, по които КРС е основала становището си, в съответствие със Закона за достъп до обществена информация.
3. **Да се създаде публичен регистър на санкциите**, наложени на мобилните оператори през последните 5 години, включително дати на плащане.
4. **Да се публикува годишен сравнителен отчет**: разходи за издръжка на КРС срещу реално събрани санкции.
5. **Да се предприемат реални мерки срещу нелоялните практики** – непоискани услуги, индексации, невъзможност за частично плащане, автоматично прекъсване на платени услуги.

6. **Да се проведе публичен дебат между председателя на КРС г-н Иван Димитров и инж. Георги Аврамов**, в присъствие на представители на медиите и граждански организации.
7. **Да се уведоми Министерски съвет и Народното събрание** за системното бездействие на КРС и необходимостта от законодателни промени за реален контрол върху регулаторните органи.

Експлоатация на възрастни и уязвими потребители

Налице е системна практика, при която служители на мобилните оператори и търговски партньори умишлено предлагат и продават ненужни услуги и продукти на възрастни и уязвими клиенти. Практиките включват:

- целенасочено „продаване“ на допълнителни услуги на лица над 65 г. (или на лица с когнитивни проблеми), които не разбират същността и цената на продуктите;
- подписване на договори на таблет/електронно в присъствието на служител, без да бъде оставено копие на клиента на траен носител;
- включване на допълнителни услуги с „безплатен първи месец“, които след това автоматично се таксуват и се проследяват продължително време;
- липса на адекватно информиране и напомняне преди изтичане на промоционален период, което води до автоматично преминаване към значително по-висока месечна цена;
- затруднено или невъзможно спиране/деактивиране на непоискани услуги от страна на потребителя;
- изискване на нотариални заверки или други непропорционални процедури на роднини на възрастните хора опитващи се да им помогнат, които фактически лишават възрастните хора от възможност за защита на правата им.

Тези практики имат **системен** характер и са особено опасни за граждани с ниски доходи и ограничени здравни възможности. Те водят до хронично финансово ощетяване на уязвими групи и имат всички белези на **предумишлено извличане на диспропорционална печалба** от сметките на тези лица. Временната и трайна невъзможност на възрастни хора да защитят правата си прави практиката не просто нелоялна търговска практика, а явен обществен риск, който следва да бъде предмет на незабавна проверка и координирано разследване.

Искания, свързани с проблема:

1. Да бъде възложена спешна проверка (audit) специално на продажбите и процедурите за продажба, насочени към възрастни и уязвими потребители, включително преглед на записи (аудио/видео) от продажбени процеси в избрани офиси и при мобилни промоции.
2. Да се изискат от операторите списъци на продажбени кампании и промоции, насочени към възрастни клиенти, както и методиката за получаване на съгласие (подписи, електронни записи, SMS/имейл потвърждения).

3. Да се задължат операторите незабавно да въведат **специални защитни мерки** при обслужване на клиенти над 65 г.
4. Да се изиска възстановяване на неправомерно начислени платежи от клиенти на възраст над 65 г. след проверка и доказване на непоискан характер на услугите.
5. Да се координира работата на КРС с Комисията за защита на потребителите (КЗП), Комисията за защита на конкуренцията (КЗК) и прокуратурата с оглед на евентуални административни и наказателни мерки при установяване на престъпна или системна практика.
6. Да се публикуват резултатите от проверките и да се въведе механизъм за бързо оповестяване и защита на уязвими клиенти (гореща линия/специален модул в „Моят А1“ и в офисите).

V. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Българският телекомуникационен пазар функционира в условия на **формална, но не и реална конкуренция**.

Трите основни оператора прилагат **идентични схеми за изкуствено завишаване на приходите и ограничаване на избора на потребителите**, което води до **ограбване на гражданите и бизнеса**.

КРС, като държавен регулатор, носи **пряка отговорност за това състояние**.

От Комисията се очакват не формални писма, а **действия, резултати и отчетност**.

Дата: 6 ноември 2025 г.

гр. София

С уважение,

инж. Георги Желязков Аврамов

Управител на „ГоГо Нет“ ЕООД

 0887 224 972  georgi@gogo-bg.net