

УВЕДОМЛЕНИЕ
до КОМИСИЯ ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА (КРС)
за нови установени нарушения от „А1 България“ ЕАД

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:

Допълнителна информация по преписка № 14-00-1385/13.08.2025 г.
и нови установени неправомерни действия от страна на
„А1 България“ ЕАД

Уважаеми госпожи и господа,

С настоящото Ви уведомявам за нови обстоятелства и нарушения, които пряко засягат предмета на проверката по горепосочената преписка и изискват Вашето незабавно регулаторно действие.

I. Неправомерно събрана такса “Повторно включване” – 3,49 лв.

Въпреки официално подаденото искане от 26.09.2025 г., в което оспорвам начисляването на тази такса, тя:

- не е отменена;
- не е сторнирана;
- е събрана отново при плащане през EasyPay, въпреки изричното ми указание да НЕ бъде плащана.

Това представлява:

- събиране на спорно вземане преди приключване на проверка;
- заблуда спрямо посредник за плащане;
- практика, която лишава клиентите от правото да оспорват неправомерни начисления.

Моля КРС да впише това като допълнително нарушение.

II. Неизпълнение на законовото задължение да се предоставят договорите и общите условия

A1 ми изпрати архив (.7z), съдържащ:

- кредитни известия;
- отделни приложения;

НО:

**не е предоставен договорът за мобилна услуга;
не е предоставен договорът за фиксиран интернет;
не са предоставени общите условия към датата на подписване.**

Това е нарушение на:

- чл. 212 ЗЕС;
- чл. 4, т. 7 ЗЕС – непредоставяне на „траен носител“;
- чл. 62 ЗЗП – липса на предоставяне на съществена преддоговорна информация.

III. Липса на отговор от A1 на исканията за публичен дебат

A1 не е отговорила на:

- нотариално подаденото искане от 14.08.2025 г.;
- второто официално искане от 02.09.2025 г.

Изтекли са повече от 90 дни без отговор.

Това е нарушение на:

- чл. 212, ал. 4 ЗЕС – задължение за отговор в 30-дневен срок;
- принципите за административна отчетност и прозрачност.

IV. Нарушения при издаване, водене и предоставяне на кредитни известия

В процеса на проверката се установи, че:

- кредитни известия **не се издават своевременно** (законово задължение по ЗСч);
- липсват в клиентския профил и не могат да бъдат изтеглени по стандартен начин;
- не могат да бъдат получени в офис на A1;
- се предоставят единствено след многократни искания;

- кредитните известия са в различен вид от фактурите - фактуриращата система на А1 показва техническа и процедурна невъзможност за своевременно и прозрачно издаване на кредитни документи.

Това е в пряко нарушение на:

- закона за счетоводството;
- закона за електронните съобщения;
- добрите търговски практики;
- принципите на финансовата прозрачност.

Моля КРС да разшири проверката в тази част.

V. Ограбване на възрастните хора чрез промоционални планове, непоискани услуги и индексации

Тези практики включват:

- подписване на „промоционални“ договори, които изтичат без уведомяване;
- автоматично преминаване към много по-високи цени;
- предлагане на услуги, които възрастните хора не желаят и не разбират;
- систематично натрупване на високи месечни сметки, които те плащат години наред.

Това представлява **престъпна практика** спрямо социално уязвима група.

Моля КРС да извърши тематична проверка по тази линия.

VI. Масов и системен характер на нарушенията

Всички описани нарушения – засягащи договори, ценообразуване, кредитни документи, роуминг, прекъсване на услуги, непоискани услуги и събиране на вземания – не са изолирани, а представляват:

- системни, целенасочени и утвърдени бизнес практики;
- вредящи на милиони потребители;
- нанасящи значителни щети на бизнеса и домакинствата;
- характерни за целия сектор на мобилните оператори.
- всички изброени нарушения са видими за милиони потребители на мобилни услуги в България и невидими за КРС. ЗАЩО ЛИ ???

КРС е длъжна да възприеме **системен подход**, а не индивидуален към отделни жалби.

VII. Необходимост от ефективен, реален и видим регулаторен контрол

С оглед изложеното, е необходимо:

- КРС да извърши реална и задълбочена проверка, а не формална проверка „по документи“, предоставени от оператора;
- да изиска и анализира цялата техническа и счетоводна документация;
- да наложи санкции, които да имат превантивна и възпираща функция, а не символичен характер;
- да създаде публичен регистър на санкциите;
- да извърши съпоставка между разходите на КРС и реално събраните санкции през последните 5 години;
- да отчете резултатите публично и прозрачно.

VIII. Искания

Моля КРС да:

1. Впише настоящата информация в преписка № 14-00-1385/13.08.2025 г.;
2. Разшири обхвата на проверката, включително в частта за кредитните известия;
3. Изиска от А1:
 - възстановяване на 3,49 лв.;
 - предоставяне на договорите и общите условия на траен носител;
 - писмено обяснение за липсата на отговор по исканията за дебат;
4. Определи нарушенията като системни и масови;
5. Наложил санкции съгласно закона;
6. Уведоми писмено за всички предприети действия.

Дата: 04.12.2025 г.
с. Искра, област Пловдив

Подпис: