

**ПРАВИЛА И МЕРКИ
ЗА ГАРАНТИРАНЕ НА ОТВОРЕН ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ**

Настоящите правила и мерки, и публикуването им в страницата www.escom.bg, е извършено в изпълнение на разпоредбите на Регламент (ЕС) 2015/2120, от 25.11.2015 г., за определяне на мерки, гарантиращи достъпа до отворен интернет.

Тези правила и мерки обвързват ЕСКОМ в отношенията му с крайни потребители – физически или юридически лица, относно услугата достъп до интернет на основание сключени индивидуален договор и Общи условия за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги, предоставяни от „ЕСКОМ“ ООД

1. ЕСКОМ се задължава да изпълнява задълженията си по предоставяне на услугата, при спазване на настоящите правила и мерки и при стриктно спазване на всички нормативни изисквания относно управлението на трафика и поддържането на качеството на услугата.

2. С публикуване на настоящите правила и мерки в страницата www.escom.bg, ЕСКОМ информира потребителите, че предоставя услугата - достъп до интернет със следните рекламирана, максимална, минимална и обичайно налична скорост:

Услуга	Скорости	Рекламирана скорост	Максимална скорост	Обичайно достижима скорост	Минимална скорост
Basic	Download	60 Mbps	57 Mbps	54 Mbps	30 Mbps
	Upload	60 Mbps	57 Mbps	54 Mbps	30 Mbps
Standart	Download	100 Mbps	95 Mbps	90 Mbps	50 Mbps
	Upload	100 Mbps	95 Mbps	90 Mbps	50 Mbps
Fiber Home Basic	Download	100 Mbps	95 Mbps	90 Mbps	50 Mbps
	Upload	100 Mbps	95 Mbps	90 Mbps	50 Mbps
Fiber Home Standart	Download	300 Mbps	285 Mbps	270 Mbps	150 Mbps
	Upload	300 Mbps	285 Mbps	270Mbps	150 Mbps
Fiber Home Premium	Download	500 Mbps	475Mbps	450 Mbps	250 Mbps
	Upload	500 Mbps	475 Mbps	450 Mbps	250 Mbps
Fiber Home LUX	Download	1000 Mbps	950 Mbps	900 Mbps	500 Mbps
	Upload	1000 Mbps	950 Mbps	900 Mbps	500 Mbps
Fiber Pro	Download	100 Mbps	95 Mbps	90 Mbps	50Mbps
	Upload	100 Mbps	95 Mbps	90 Mbps	50 Mbps
Fiber Pro +	Download	200 Mbps	190 Mbps	180 Mbps	100 Mbps
	Upload	200 Mbps	190 Mbps	180 Mbps	100 Mbps
Fiber Pro ++	Download	400 Mbps	380 Mbps	360 Mbps	200 Mbps
	Upload	400 Mbps	380 Mbps	360 Mbps	200 Mbps
Fiber Pro +++	Download	10000 Mbps	950 Mbps	900 Mbps	500 Mbps
	Upload	10000 Mbps	950 Mbps	900 Mbps	500 Mbps

• Скоростите и качеството на услугата за достъп до интернет зависят от типа използвана технология на свързване; вида и техническите спецификации на ползваното от потребителя крайно устройство; едновременно ползване на услугата от няколко крайни потребителски устройства; ползване на услугата в пакет с други услуги, предоставени от ЕСКОМ/ ползване на телефонна услуга / оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато тази оптимизация е нужна, за да се изпълнят изискванията за определено ниво на качество на тези други услуги, различни от достъпа до интернет; други фактори влияещи на скоростта;

Доколкото капацитетът на мрежата на ЕСКОМ е достатъчен, предприятието предлага и предоставя на своите потребители услуги, различни от услугата “достъп до интернет”, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато това оптимизиране е необходимо, за да се изпълнят изискванията за определено ниво на качеството на съдържанието, приложенията или услугите. Към настоящия момент такива електронни съобщителни услуги, предлагани от ЕСКОМ на свои крайни потребители, е Фиксираната обществена телефонна услуга посредством технология VoIP (Voice over IP). ЕСКОМ уведомява, че в случаите, когато посочените специализирани услуги се предоставят на конкретен потребител, заедно с услугата “достъп до интернет”, с цел гарантиране на изискванията за качество на изброените специализирани услуги, предприятието извършва автоматизирано управление на трафика на същите услуги, като го приоритизира с предимство пред трафика на услугата “достъп до интернет”, който е доставян и получаван от същия потребител. В тези случаи на едновременно ползване, трафикът се намаля с 64 Kb/ s от рекламираната скорост

3. Дейността на ЕСКОМ е приведена в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, поддържането на качеството на достъпа до интернет и предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги.

4. При предоставяне на услугата достъп до интернет, ЕСКОМ третира еднакво целия трафик, без дискриминация, ограничения и намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъп или което е разпространено, предоставените или използвани приложения и услуги, и използваните крайни устройства.

5. ЕСКОМ не предприема мерки за управление на трафика, в това число – да блокира, да забавя, да променя, да ограничава, да влошава качеството, да упражнява намеса или наблюдение в специфично съдържание, приложения или услуги, с изключение на случаи, когато това е необходимо и докато трае необходимостта: 1) С цел спазване на закона и действащото национално законодателство, както и правото на ЕС, действащо на територията на Република България, както и с цел спазване на актове на държавни, съдебни или други органи на държавна власт; 2) С цел запазване на сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; 3) С цел за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата.

6. ЕСКОМ изпълнява стриктно нормативните актове на ЕС и на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква например блокирането на определено съдържание, приложения или услуги. Въз основа на тези изисквания ЕСКОМ може да прилага разумни мерки за управление на трафика при спазване на принципите на прозрачност, недискриминационност, пропорционалност, съгласно Регламент (ЕС) 2015/2120 от 25.11.2015 г и изискванията на действащото законодателство.

7. ЕСКОМ третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничение или намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъп или което е разпространено, използваните или предоставените приложения или услуги и използваните крайни устройства. Извън това, ЕСКОМ може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик) мерки за управление на трафика. В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

8. ЕСКОМ няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени във втора алинея (в това число – да блокира, забавя, променя, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях), с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел спазване на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон; с цел запазване на сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата. Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

9. Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на описаните цели. Това обработване се извършва в съответствие с Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и с Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета.

10. ЕСКОМ има право свободно да предлага услуги, различни от услугата – достъп до интернет, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато това оптимизиране е необходимо, за да се изпълнят изискванията за определено ниво на качеството на съдържанието, приложенията или услугите, като в тези случаи информира абонатите за начина, по който могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет.

11. Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства, архитектурни и географски особености и други.

12. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик или заявени от потребителя допълнителни услуги. ЕСКОМ не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат от хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя или особености на неговото конкретно местоположение.

13. При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. ЕСКОМ ООД не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от ЕСКОМ обстоятелства.

14. Във връзка с изпълнението на настоящите правила и мерки от страна на ЕСКОМ, както и във връзка с качеството на услугата, всеки един потребител на услугата достъп до интернет, при условие, че е изправна страна по сключения с ЕСКОМ индивидуален договор, може да упражни правото си от приложимите Общи условия, и да развали едностранно, и занапред същия договор, посредством уведомление и без санкция за заплащане на неустойки, в случай на непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и тук посочените скорости, и други параметри за качество на услугата – достъп до интернет, дължащо се на виновно действие или бездействие от страна на ЕСКОМ. Във всички случаи несъответствието, станало повод за разваляне, следва да бъде установено чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията гр. София /КРС/.

15. ЕСКОМ приема писмени и устни жалби, молби и рекламации на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в своите центрове за обслужване или на адрес/и посочен/и в официалната интернет страница www.escom.bg , както и на телефон 038/536000. ЕСКОМ разглежда постъпилите жалби и/или рекламации, като взема становище по тях, съответно удовлетворява ги или ги отхвърля в най-кратки срокове, но не по-късно от 30 (тридесет) дни от датата на получаването им, за което уведомява потребителя по подходящ начин. ЕСКОМ води и поддържа в електронна форма регистър на жалбите и рекламациите, съобразно разпоредбите и изискванията на Закона за защита на потребителите /ЗЗП/. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да адресират жалби до Комисията за регулиране на съобщенията и/или Комисията за защита на потребителите - Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения - адрес: гр.София 1000, пл."Славейков" № 4А, с интернет страница www.kzp.bg, e-mail: adr.els@kzp.bg, отнасящи се до МРЕЖАТА на ЕСКОМ и услугите, предоставяни чрез нея, при неспазване на законовите и/или подзаконовите разпоредби и/или Индивидуалния договор и/или тези Общите условия, от страна на ЕСКОМ.