

ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ КАТО ПОТРЕБИТЕЛИ НА ОБЩЕСТВЕНИ УСЛУГИ

СПЕЦИАЛЕН ДОКЛАД НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК НА ОБЩИНА БАТАК

Броят на оплакванията на гражданите през отчетния период на 2011 г. в тази област – 142, налага необходимостта в този доклад, общественият посредник, отново да акцентира върху европейската политика за защита на потребителите.

Стратегията на ЕС за политика за защита правата на потребителите 2007-2013 г. е насочена към радикална промяна във вътрешните пазари, а именно:

- да предостави права на европейските потребители;

Разполагащите с права потребители се нуждаят от истински избор, точна информация, прозрачност на пазара и да изпитват доверие, което да се основава на ефикасна защита и сигурни права;

- благосъстоянието на потребителите да се повиши по отношение на цените, избора, качеството, разнообразието, достъпността;

Това ще доведе до правилното функциониране на пазарите;

- не просто защита, а високото ниво на защита срещу сериозни рискове и заплахи е от съществено значение за потребителското доверие.

Посочваните през годините проблеми не са преодолени, напротив – в някои сфери те се задълбочават. Трябва да се отбележи, че в по-голямата част от случаите няма констатирани нарушения на общите условия на обществените доставчици, на нормативно регламентирани правила. В същото време, гражданите се чувстват незащитени, безсилни да отстояват правата си. Становището на обществения посредник е, че **причината е именно в начина на уреждане на взаимоотношенията между доставчиците и потребителите, от регламентираното регулиране на тези дейности, което не осигурява ефективна защита на правата и интересите на гражданите.**

Общото между обществените услуги – е липсата на конкуренция. Създаденият монопол е отнел на гражданите правото на избор на доставчик на съответната услуга. Затова потребителят очаква от държавата, от компетентните институции да защитят правата и интересите му. Вместо това се наблюдава нарастващо недоверие към тях. Трайно е впечатлението, че интересите на бизнеса излизат на преден план. Това провокира задълбочаващо се недоволство и общественият натиск се засилва. Справедливо е срещу задължението да заплаща съответната услуга, потребителят да получава качествена услуга, ясна и разбираема информация, да се отчита коректно това, което е потребил.

За преодоляване на проблемите са необходими спешни и адекватни промени в нормативната уредба, свързана с регулирането и контрола от страна на държавните органи.

1. Електронни съобщителни услуги.

Общите усилия на обществените посредници в РБългария и националния омбудсман при извършването на проверки по сигнали на гражданите не бяха насочени единствено към решаване на конкретния проблем, но и към промяна на отношението на компаниите като цяло към своите клиенти. От анализа на сигналите се установи еднотипно поведение на трите мобилни оператора – „Глобул“, „Виваком“ и „М-Тел“, по отношение на задържането и привличането на клиенти. На практика условията се диктуват **едностранно от компаниите, няма реално договаряне**. Мобилните оператори прилагат, от позицията си на икономическо превъзходство, нелоялни търговски практики. Това поведение отблъсква и създава вълна от недоволство, която в последно време се наблюдава все по-осезаемо.

Изводи

■ **И трите мобилни компании прилагат автоматичното подновяване на договорите** – условие, залегнало в индивидуалните договори. Потребителите срещат трудности при прекратяване на договорите си, като операторите намират различни причини това да се избегне – отказвано е приемане на предизвестие, определяна е друга дата, на която абонатите вече разбират, че договорът е автоматично подновен и т.н. При „Глобул“ в много от случаите автоматичното подновяване се дължи на неподаване на заявление за отказ от услуга – условие, което не е залегнало нито в общите условия, нито в индивидуалните договори.

Още през 2010 г. със Заповед № 333/25.03.2010 г., издадена от председателя на Комисията за защита на потребителите, беше наложена забрана на „Глобул“ да прилага нелоялна агресивна търговска практика, изразяваща се в ограничаване на свободата на избор на потребителите, чрез принуда и тормоз, чрез налагане на извъндоговорни пречки, когато потребителят желае да упражни правото си да прекрати договора. Една от тях е изискването за подаване на заявление за отказ от услугата. С определение на Върховния административен съд от 07.07.2010 г. бе потвърдено определение на Административен съд София-град, с което е отхвърлена жалбата на „Глобул“ срещу разпоредбата за предварително изпълнение на заповедта. Въпреки това, компанията продължава с практиката си да изисква заявление за отказ от услуга, при прекратяване на договор за мобилна услуга. Тази информация би била от съществено значение за потребителите, ако заповедта бе направена публично достояние, с цел да защитят по-ефективно своите права. Въпреки многократно отправените препоръки от националния омбудсман към „Глобул“, компанията продължава с порочната си практика.

■ **Високи неустойки при предсрочното прекратяване на договорите**

В индивидуалните договори е предвидено, че при предсрочното му прекратяване – по вина на клиента, същият дължи оставащите месечни такси

до края на действието му. Гражданите с основание изразяват своето недоволство от прекомерно завишените санкции. Чести са случаите, когато договор се подновява автоматично, защото клиентът не е погасил задълженията си, след което договорът, на същото това основание – по вина на клиента, се прекратява едностранно от компанията след един или два месеца. Но в случая вече сумата, която се дължи на оператора, е много по-висока.

■ **Лошо качество на предлаганите мобилни и интернет услуги**

Оплакванията са свързани основно с липсата на мобилно покритие и много бавна скорост на интернета. При отправени запитвания в повечето случаи компаниите твърдят, че услугата се предоставя с необходимото качество.

Други:

■ **Неоснователно начислени сметки за дължими суми.**

■ **Забавена или неосъществена преносимост на номерата.**

■ **Новата информационна система на „М-Тел”**

Въвеждането на нова информационна система от „М-Тел” предизвика масово недоволство и затруднения за потребителите. В жалбите си те визират следните проблеми:

- завишени сметки;
- неиздаване периодично на месечни фактури;
- не се дават справки и на информационната линия относно дължимите суми;
- дори и при получен sms за изготвена фактура, плащането се оказва невъзможно, поради блокирала система;
- не се извършва в срок услугата преносимост на номер от и в мрежата на М-Тел;
- не се извършват и допълнителните услуги, предлагани към договорите.

По повод на многобройните жалби и сигнали, експертите на националния омбудсман извършиха анализ на общите условия за предоставяне на услуги от компаниите, по отношение регламентирането на условията за продължаване и прекратяване на индивидуалните договори; на клаузите относно срочността на договора и условията за подновяване, на база на предоставени от потребители индивидуални договори; на релевантните нормативни актове от националното и европейското законодателство; на съществуващите практики в тази област в други европейски държави. Беше направена оценка на въздействието на съществуващите практики върху правата на потребителите.

Националният омбудсман излезе със Становище за нарушения на правата на потребителите от „М-Тел”, „Виваком” и „Глобул”, във връзка с

автоматичното подновяване на срочните договори за предоставяните услуги, предвидените неустойки за абонатите при предсрочното им прекратяване, както и неоснователно усложнените процедури за прекратяването им. **Констатациите са: мобилните оператори нарушават правото на избор на потребителите, прилагат неравноправни клаузи, при сключване на потребителските договори. Реално не се осъществява договаряне между страните.**

С оглед на правомощията си, омбудсманът отправи конкретни препоръки към министъра на икономиката, енергетиката и туризма; Комисията за защита на потребителите; Комисията за защита на конкуренцията и мобилните оператори. Комисията за защита на конкуренцията и Комисията за регулиране на съобщенията със свои становища потвърдиха констатациите на омбудсмана, че въведените клаузи в индивидуалните договори за автоматичното им подновяване и високите неустойки са в ущърб на потребителите. Абонатите трябва без затруднения да прекратяват договорите си с мобилните оператори, което ще осигури възможност по всяко време да изберат най-подходящата за тях мобилна и/или интернет услуга. За тази цел е необходима промяна в секторната нормативна уредба, като бъдат включени разпоредби, предотвратяващи злоупотреби от страна на компаниите. Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията също е констатирано, след запознаване със становището на омбудсмана, наличие на неравноправни търговски практики, при предоставяне на услуги от мобилните оператори. В тази връзка, омбудсманът внесе в министерството предложения за промени в Закона за електронните съобщения с цел по-ефикасна защита на правата на потребителите. Единствено Комисията за защита на потребителите не изрази своята позиция относно становището на омбудсмана.

2. Електроснабдяване

В по-голямата си част оплакванията са свързани със завишени сметки за консумирана електрическа енергия. С въвеждането на нови компоненти на цената на електрическата енергия, все повече нараства съмнението на потребителите, че определените от ДКЕВР стойности неоснователно завишават задълженията за потребена електроенергия. Не е внесена яснота какво представляват и кое налага тяхното съществуване.

По повод недоволството на граждани от корекции на задължения за консумирана електрическа енергия, начислени след извършена проверка на средствата за търговско измерване, са направени **следните констатации:**

- при периодичните проверки на средствата за търговско измерване от служители на електроразпределителните предприятия, потребителите не се уведомяват за датата и часа на извършването им. Това не е предвидено нито като задължение на дружеството, нито като право на потребителя в Общите условия на енергийните предприятия;

- има случаи, в които констативният протокол (КП) за извършване на проверката не съдържа необходимите реквизити – липсват подписи на свидетели, дата и пр. КП се връчва на трети лица за предаването им на клиента;

- електромерите са собственост на електроразпределителните предприятия, поставени в електромерни табла – собственост на същите, но рискът от неопазването на тази собственост или от повреда на електромера, в повечето случаи е за сметка на потребителите.

*гр.Батак
12.07.2011 г.*

*Малина Димова
Обществен посредник на Община Батак*