

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

**В изпълнение на изискванията на РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2015/2120 на ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ и на СЪВЕТА от 25 ноември 2015г. за определяне на мерки относно достъпа до отворен интернет, „ИКОМ СЪРВИЗ“ АД определя следното:**

**I. Скорости за достъп до интернет . Минимални, максимални, рекламирани и обичайно налични скорости на сваляне/качване (download/upload) на информация от/в интернет през фиксирани мрежи.**

Насоките на органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения (ОЕРЕС) ще определят начина на измерване на скоростите на достъп до интернет за всички договори сключени след 29.11.2015г.

„ИКОМ СЪРВИЗ“ АД ще поддържа информация за качество на услугата „Достъп до интернет“, съгласно Общи изисквания при осъществяване на електронни съобщения, издадени от КРС и ще я публикува на своята интернет страница [www.ecomservice.bg](http://www.ecomservice.bg)

При изчислението на конкретен показател, относим към параметри за качество на услугите, може да се използва цялата налична информация за всички опити за предаване на данни на нашите абонати, агрегирани на месечна база за период от една година. Например: данните относими към реалния трафик се използват за определяне на коефициент на неуспешните опити за предаване на данни, като в този случай приложение намира възприетата дефиниция от стандарт ETSI EG 202 057-4, според която под „процент на неуспешни опити за предаване на данни“, трябва да се разбира процентът на неуспешните опити за предаване на данни спрямо общия брой на опитите за предаване на данни в предварително уточнения времеви период.

В изпълнение на стандарт ETSI EG 202 057-4, следните статистически данни са налични и са съставени отделно за сваляне (download) и качване (upload) на информация:

- а) **95%** максимална постигната скорост на пренос на данните в kbit/s.
- б) **5%** минимална постигната скорост на пренос на данните в kbit/s.
- в) Обичайно налична скорост - **90%** от рекламираните скорости.

За услугата „Достъп до интернет“, предоставяна чрез фиксираната мрежа се извършват измервания на място от съответните инженери, които използват преносим компютър. Генерира се връзка с потребителски интерфейс на последно устройство за достъп в мрежата. Предаването на данни се тества през съответния тип мрежа, на различни тарифни планове, като последователно се извършват ping, FTP DL/UL и HTTP тестове, като:

- \* ping валидира IP адресите и на негова база се получават два основни показателя - средни стойности на закъснение в мили секунди и стандартно отклонение на закъснението;
- \* въз основа на FTP DL/UL и HTTP получаваме информация за максимална/минимална скорост на пренос на данните в kbit/s, средната стойност и стандартно отклонение от скоростта на предаване на данните според съответния тарифен план;

Информация за тези показатели е налична на интернет страницата на „ИКОМ СЪРВИЗ“ АД

**II. Влияние на управлението на трафика върху качеството на услугите и защитата на личните данни и личната неприкосновеност.**

Съществуват определени събития в мрежата, които не представляват отказ или неизправност в технически план, но разгледани във взаимната им зависимост са достоверен признак за неработоспособност, например атаки или възникнали проблеми с динамиката на маршрутизацията. Навременното откриване и отстраняване на тези събития от квалифицирания персонал на дружеството осигурява поддържането и гарантирането на качеството на предоставяните електронни съобщителни услуги свързани с достъпа до интернет. Във всички случаи „ИКОМ СЪРВИЗ“ АД гарантира защитата на личните данни и личната неприкосновеност на своите абонати.

**III. Практически последиствия за потребителите в случаи на ограниченията в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до съдържание, приложения и услуги.**

**„ИКОМ СЪРВИЗ“ АД** изпълнява стриктно законодателните актове на Европейския Съюз 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 **„ИКОМ СЪРВИЗ“ АД** спира достъпа до съдържание, при условие, че публикуваната информация подлежи на санкции, съгласно действащото законодателство.

**„ИКОМ СЪРВИЗ“ АД** не дава предимства по отношение на скорост или други качествени параметри на достъп до различно съдържание. Дори и в аварийен режим, като следствие на настъпили повреди или временно ограничение на капацитета на мрежата, предприетите мерки за запазване на максимално голям брой работещи услуги за нашите абонати, по никакъв начин не приоритизират отделни доставчици на съдържание, приложения или услуги.

Последствията за абонатите в такива случаи на ограничаване на трафика могат бъдат някои от следните:

1. Пълно блокиране достъпа до определено съдържание, приложения и услуги.
2. Временно ограничение в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до определено съдържание, приложения и услуги, като в някои случаи е възможно да се приложи пълно блокиране на достъпа в направлението / направленията, обект на Кибер атаката. Мерките се прилагат до момента, в който бъде неутрализирана Кибер атаката.
3. Временно ограничение в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до определено съдържание, приложения и услуги, които се намират в направлението, обект на временно претоварване, свързано с непредвидими и неизбежни случаи предизвикани от технически неизправности.

#### **IV. Защити за потребителите в случай на отклонения от качеството на услугите и скорости за достъп.**

**„ИКОМ СЪРВИЗ“ АД** има задължение:

1. да уведомява **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** писмено, по електронен начин, аудио-визуално или по друг подходящ начин за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактики, ремонти или поради развитие на **МРЕЖАТА**, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата най-малко 24 часа преди настъпване на събитието;
2. да оповести адрес и телефон, на който да приема уведомления от **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите и води регистър относно заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;
3. Скоростите и качеството на услугата за достъп до интернет зависят от типа използвана технология; вида на ползваното крайно устройство; натовареността на мрежата; едновременно ползване на услугата от няколко крайни устройства; ползване на услугата в пакет с други услуги, 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;
4. Всяко значително и непрекъснато или редовно повтарящо се разминаване между действителните показатели на услугата за достъп до интернет относно скоростта или други параметри за качество на услугата, когато съответните факти са установени чрез подходящ механизъм за наблюдение, одобрен от Комисията за регулиране на съобщенията, се счита за несъответствие на показателите за целите на задействане на средствата за правна защита, с които разполага потребителят съгласно националното право.

За повреди в **МРЕЖАТА**, за които има получени и регистрирани уведомления на адресите и/или телефоните за това, и в резултат на които абонатът не е могъл да ползва услугите, абонатът заплаща само тази част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Частта от дължимата месечна абонаментна цена се определя от **„ИКОМ СЪРВИЗ“ АД**, след подаване на искане за това от страна на абоната на адресите и/или телефоните, определени за това. Не се прилага в случаите, когато повредата или повредите се дължат на външни причини. Външни причини - това са причини, независещи от **„ИКОМ СЪРВИЗ“ АД**, включващи, но не само: откраднати кабели, злонамерени действия

на трети лица, прекъсване на електрозахранването в района и т.н. Всеки един абонат на услугата „Достъп до интернет“, при условие, че е изправна страна по сключения с **„ИКОМ СЪРВИЗ“ АД** индивидуален договор за абонамент, може да упражни правото си от съответно приложимите Общи условия към договора, като го развали едностранно посредством уведомление и без санкция за заплащане на неустойки, в случай на непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителното и гарантираното качество на услугата „Достъп до интернет“, дължащо се на виновно действие или бездействие от страна на **„ИКОМ СЪРВИЗ“ АД**. 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/.