

Гарантиране на достъп до интернет

1. Чрез своята услуга за достъп до интернет крайните потребители имат право на достъп до и разпространение на информация и съдържание, да използват и да предоставят приложения и услуги и да използват крайни устройства по свой избор, независимо от местоположението на крайния потребител или доставчика или от местоположението, източника или местоназначението на информацията, съдържанието, приложението или услугата.

2. Споразуменията между доставчиците на услуги за достъп до интернет и крайните потребители относно търговските и техническите условия и характеристиките на услугите за достъп до интернет, като например цени, обеми от данни или скорост, и всички търговски практики, провеждани от доставчиците на услуги за достъп до интернет, не ограничават упражняването на правата на крайните потребители, установени в параграф 1.

3. Доставчиците на услуги за достъп до интернет третират 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.

Първа алинея не пречи на доставчиците на услуги за достъп до интернет да прилагат разумни мерки за управление на трафика. За да се считат за разумни, тези мерки трябва да бъдат прозрачни, недискриминационни и пропорционални и да не се основават на търговски съображения, а на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик. В тези мерки не се включва наблюдение специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

Доставчиците на услуги за достъп до интернет не могат да предприемат мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени във втора алинея, и по-специално не могат да блокират, забавят, променят, ограничават, упражняват намеса, влошават качеството или да дискриминират специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях, с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел:

а) спазване на законодателните актове на Съюза или на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, приложимо към доставчика на услуги за достъп до интернет, или на мерките за привеждане в действие на тези законодателни актове на Съюза или национално законодателство, в съответствие с правото на Съюза, включително на решения на съдебни или публични органи, които имат съответните правомощия; L 310/8 ВГ Официален вестник на Европейския съюз 26.11.2015 г.

б) запазване целостта и сигурността на мрежата, на услугите, предоставяни по тази мрежа, и на крайните устройства на крайните потребители;

в) предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата, при условие че еквивалентните категории трафик се третират еднакво.

4. Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на целите по параграф 3. Това обработване се извършва в съответствие с Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (1). Мерките за управление на трафика са в съответствие и с Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (2).

5. Доставчиците на обществени електронни съобщителни услуги, включително доставчиците на услуги за достъп до интернет, и доставчиците на съдържание, приложения и услуги, имат право свободно да предлагат услуги, различни от услугите за достъп до интернет, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато оптимизирането е необходимо, за да се изпълнят изискванията за съдържанието, приложенията или услугите за определено ниво на качество.

Доставчиците на обществени електронни съобщителни услуги, в това число доставчиците на услуги за достъп до интернет, могат да предлагат или да оказват съдействие за такива услуги само ако мрежовият капацитет е достатъчен за предоставянето им в допълнение към предоставяните услуги за достъп до интернет. Тези услуги не се използват и не се предлагат като заместител на услугите за достъп до интернет и не следва да бъдат в ущърб на наличието или общото качество на услугите за достъп до интернет за крайните потребители.

Мерки за прозрачност с цел гарантиране на достъпа до интернет

1. Доставчиците на услуги за достъп до интернет осигуряват във всеки договор, който включва услуги за достъп до интернет да се посочва най-малко следното:

а) информация за начина, по който прилаганите от този доставчик мерки за управление на трафика биха могли да се отразят върху качеството на услугите за достъп до интернет, неприкосновеността на личния живот на крайните потребители и защитата на техните лични данни;

б) ясно и разбираемо обяснение за начина, по който всяко ограничаване на обема, скоростта или друг параметър за качество на услугата може на практика да се отрази върху услугите за достъп до интернет, и по-специално върху ползването на съдържание, приложения и услуги;

в) ясно и разбираемо обяснение за начина, по който всички услуги, за които се абонира крайният потребител, могат на практика да се отразят върху услугите за достъп до интернет, предоставени на посочения краен потребител;

г) ясно и разбираемо обяснение относно минималната, обичайно наличната, максималната и рекламираната скорост за изтегляне и качване на услугите за достъп до интернет в случая на фиксираните мрежи, или очакваната максимална и рекламирана скорост на изтегляне и качване на услугите за достъп до интернет в случая на мобилните мрежи, както и за начина, по който значителните отклонения от съответните рекламирани скорости за изтегляне и качване биха могли да окажат въздействие върху упражняването на правата на крайните потребители.

д) ясно и разбираемо обяснение на средствата за правна защита, предоставени на потребителя съгласно националното право в случай на непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели за скоростта на услугата за достъп до интернет или други параметри за качеството на услугата, и показателите, посочени в съответствие с букви а)–г).

Доставчиците на услуги за достъп до интернет публикуват информацията, посочена в първа алинея.

2. Доставчиците на услуги за достъп до интернет въвеждат прозрачни, прости и ефикасни процедури за разрешаване на случаите на жалби на крайни потребители относно правата и задълженията по член 3 и параграф 1 от настоящия член. 26.11.2015 г. ВГ Официален вестник на Европейския съюз L 310/9 (1) Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 24 октомври 1995 г. за защита на физическите лица при обработването на лични данни и за свободното движение на тези данни (ОВ L 281, 23.11.1995 г., стр. 31). (2) Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 юли 2002 г. относно обработката на лични данни и защита на правото на неприкосновеност на личния живот в сектора на електронните комуникации (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации) (ОВ L 201, 31.7.2002 г., стр. 37).

3. Изискванията, установени в параграфи 1 и 2, са в допълнение към предвидените в Директива 2002/22/ЕО и не възпрепятстват държавите-членки да запазят или да въведат допълнителни изисквания за наблюдение, информация и прозрачност, включително такива относно съдържанието, формата и начина на публикуване на информацията. Тези изисквания са в съответствие с настоящия регламент и съответните разпоредби на директиви 2002/21/ЕО и 2002/22/ЕО.

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 и показателите, обявени от доставчика на услуги за достъп до интернет в съответствие с параграф 1, букви а)–г), когато съответните факти са установени чрез подходящ механизъм за наблюдение, одобрен от националния регулаторен орган, се счита за несъответствие на показателите за целите на задействане на средствата за правна защита, с които разполага потребителят съгласно националното право.