

Условия за достъп до отворен интернет

1. „Телекомс“ ООД 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.

2. „Телекомс“ ООД има право свободно да предлага 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.

3. „Телекомс“ ООД прилага разумни мерки за управление на трафика, описани в приложимите Общи условия или индивидуалния договор за услуги.

4. „Телекомс“ ООД не може 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 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;

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

- 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.

5. С цел гарантиране на достъпа до отворен интернет, в приложимите Общи условия, индивидуалния договор за услуги или по друг подходящ начин съобразно приложимото законодателство, включително в настоящите Условия, „Телекомс“ ООД посочва и информира крайните потребители, че:

- прилаганите 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;

- всяко ограничаване на обема, скоростта или друг параметър за качество на услугата може да се отрази върху услугите за достъп до интернет, и по-специално върху ползването на съдържание, приложения и услуги;

- всички услуги, посочени в член 3, параграф 5 на Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета от 25.11.2015г., за които се абонира крайният потребител, могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет, предоставени на посочения краен потребител;

- „Телекомс“ ООД определя очакваната максимална и рекламирана скорост на изтегляне и качване на услугите за достъп до интернет; в случай на значителни отклонения от съответните рекламирани скорости за изтегляне и качване, същите биха могли да окажат въздействие върху упражняването на правата на крайните потребители, посочени в член 3, параграф 1 на Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета от 25.11.2015г.;

- 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, потребителят може да се възползва от средствата за защита в съответствие с приложимото законодателство.

6. Случаите на жалби на крайни потребители относно правата и задълженията при гарантиране на отворен интернет се

разглеждат по реда, описан в приложимите Общи условия, индивидуалния договор за услуги или по друг подходящ начин съобразно приложимото законодателство.

7. 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. *(Настоящата точка се прилага само към договори, сключени след 29.11.2015г.)*

8. Телекомс ООД разполага с център за наблюдение на мрежата, в който квалифициран персонал следи работните показатели на различните системи съставляващи мрежовата инфраструктура на дружеството, за да не се допусне влошаване на качеството на услугите и засягане на интересите на крайните потребители.

9. Телекомс ООД, в качеството си на доставчик на интернет достъп на едро и дребно, предоставя услугите си прозрачно, 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. В тази връзка, основните дейности, свързани с управление на трафика са – проактивен мониторинг и превенция с цел максимално бързо реагиране на аварийни ситуации и предотвратяване възникването на такива; постоянно и прецизно планиране на мрежовите ресурси и осигуряване на необходимите резерви, с което да се гарантира максимално качество на услугите дори в аварийни режими на работа.

10. С цел спазване на правото на Съюза, Регламент (ЕС) 2015/2120 и националното законодателство Телекомс ООД използва следните мерки за управление на трафика:

- спиране на достъпа до определено съдържание – тази мярка се прилага с цел спазване приложимите нормативни актове, свързани със законосъобразността на съдържанието,

приложенията или услугите. Мярката се прилага в случаите предвидени от закона и/или въз основа на акт на компетентен орган. Пример за изпълнението на тази мярка е блокира интернет страници, чрез които се организират хазартни игри. Тази мярка за управление на трафика се прилага за интернет страници, които са изрично записани в забранителните списъци на ДКХ и се прилага до отпадането им там. Блокираните интернет страници се пренасочват към страницата на ДКХ, където да се прочетат законовите разпоредби. Тази мярка за управление на трафика няма влияние върху трафика в мрежата и трафика към крайните потребители.

- временно блокиране IP адрес – тази мярка се използва при откриване на DDoS атака към съответния IP адрес и цели запазване целостта и сигуростта на мрежата и/или предотваряването на предстоящо претоварване на мрежата. Мярката се прилага, когато това е необходимо и докато трае необходимостта. Спецификации на мярката – задава се null route за IP адрес при откриване на DDoS атака. Тази мярка за управление на трафика няма влияние върху трафика в мрежата и трафика към другите крайните потребители.

11. Прилаганите от Телекомс ООД мерки за управление на трафика не използват лични данни.

12. Телекомс ООД не ограничава обем, скорост и други параметри за качество на ползваните услуги, освен в случаите, когато се достигат лимитите на заявените капацитети, договорени с крайните потребители. В последния случай се прилагат ограничения на скоростта, като Телекомс ООД не допуска избирателно забавяне или влошаване на определен тип трафик.

13. Телекомс ООД не предоставя специализирани услуги, които имат влияние върху услугата достъп до интернет.

14. Информация относно минималната, обичайно наличната, максималната и рекламираната скорост за достъп до интернет е записана в индивидуалните договори с крайни потребители или общите условия.