РЕГЛАМЕНТ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ (ЕС) 2019/2243 НА КОМИСИЯТА

от 17 декември 2019 г.

за определяне на образец на резюмето на договор, който да се използва от доставчиците на обществени електронни съобщителни услуги съгласно Директива (ЕС) 2018/1972 на Европейския парламент и на Съвета

(текст от значение за ЕИП)

ЕВРОПЕЙСКАТА КОМИСИЯ,

като взе предвид Договора за функционирането на Европейския съюз,

като взе предвид Директива (ЕС) 2018/1972 на Европейския парламент и на Съвета от 11 декември 2018 г. за установяване на Европейски кодекс за електронни съобщения ([1]), и по-специално член 102, параграф 3 от нея,

като има предвид, че:

(1) С цел определяне на основните елементи на резюмето на договора, което доставчиците на обществени електронни съобщителни услуги трябва да предоставят на потребителите, микропредприятията, малките предприятия и организациите с нестопанска цел съгласно член 102, параграфи 1 и 2 от Директива (ЕС) 2018/1972, следва да се определи образец, съдържащ основните елементи на резюмето на договора. Резюмето на договора следва да бъде лесно за четене, разбиране и сравнение, както и да има единна структура и формат.

(2) Информацията, съдържаща се в резюмето на договора, независимо дали се предоставя на хартиен носител, или в електронен формат, трябва да отразява съответните изисквания за достъпност, предвидени в правото на Съюза, с което се хармонизират изискванията за достъпност за продукти и услуги, както е определено в Директива (ЕС) 2019/882 на Европейския парламент и на Съвета ([2]).

(3) Резюмето на договора трябва да отразява задълженията, които произтичат от законодателството за защита на потребителите, като например Директива 93/13/ЕИО на Съвета ([3]), Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета ([4]) и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета ([5]). То също така трябва да отразява правата и задълженията, които произтичат от законодателството за защита на личните данни, като например Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета ([6]).

(4) С цел да се подобри четливостта и освен в надлежно обосновани случаи, резюмето на договора следва да не надвишава една страница във формат А4, отпечатана едностранно с четлив шрифт. За пакетните услуги то следва да не надвишава три страници във формат А4, отпечатани едностранно с четлив шрифт. По-дълго резюме би било обосновано например от съображения за достъпност за потребителите с увреждания. За да се осигури съпоставимост между предложенията за електронни съобщителни услуги, резюмето на договора трябва да бъде оформено така, че да включва ясно разграничими раздели, в които следва да бъдат групирани различните елементи. С оглед на улесняване на разбирането и бързото разпознаване на важната информация от потребителите, съответните елементи във всеки раздел следва да бъдат описани с кратки изречения. С цел улесняване на прочита и отпечатването, между краищата на страницата и текста на резюмето на договора следва да се оставят достатъчно големи полета.

([1]) ОВ L 312, 17.12.2018 г., стр. 36.

([2]) Директива (ЕС) 2019/882 на Европейския парламент и на Съвета от 17 април 2019 г. за изискванията за достъпност на продукти и услуги (ОВ L 151, 7.6.2019 г., стр. 70).

([3]) Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 г. относно неравноправните клаузи в потребителските договори (ОВ L 95, 21.4.1993 г., стр. 29).

([4]) Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2005 г. относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар и за изменение на Директива 84/450/ЕИО на Съвета, Директиви 97/7/ЕО, 98/27/ЕО и 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, и Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 149, 11.6.2005 г., стр. 22).

([5]) Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 304, 22.11.2011 г., стр. 64).

([6]) Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (ОВ L 119, 4.5.2016 г., стр. 1).

(5) По-добрата четливост на даден шрифт зависи от различни фактори, които включват съотношението между разстоянието, от което се чете текстът, големината на шрифта и дали той може лесно да бъде увеличен, когато текстът е предоставен в електронен формат. При четене от близко разстояние шрифт с размер поне 10 пункта се счита за удобен за четене от повечето потребители. Наименованията на разделите следва да бъдат ясно разграничени от текста, например чрез увеличаване на размера на шрифта. В най-общия случай може да се използва безсерифен шрифт, за да се чете по-лесно текстът. Четливостта следва да бъде осигурена и чрез използване на достатъчен контраст, съгласно най-модерните технологии, между шрифта и фона на текста, особено когато се използва цветен печат.

(6) Макар че в общия случай резюмето на договора следва да се представя с шрифт с размер поне 10 пункта, електронните устройства или канали за продажба на електронни съобщителни услуги, напр. предплатените услуги, продавани предимно от търговци на дребно, биха могли да наложат намаляване на размера на резюмето на договора в обосновани случаи, напр. за да съответства на опаковката или устройството. Предплатените услуги понякога се предлагат на пазара в опаковки с размери, които не позволяват използването на шрифт с размер 10 пункта.

(7) Изискваната информация следва да се представи директно в резюмето, а не чрез позоваване на други източници на информация, освен ако това не е изрично предвидено в указанията за оформяне на резюмето. Използването на визуални средства (като символи, икони и графики, хипервръзки или „изскачащи прозорци“) следва да не влошава четливостта и да не отклонява вниманието на потребителя от съдържанието на резюмето. В резюмето на договора следва да се акцентира върху ключовата информация, от която се нуждае потребителят, за да сравни предложенията и да вземе информирано решение.

(8) Следва да се избягва употребата на специализирана терминология, технически жаргон и съкращения.

(9) За потребителите е от първостепенна важност услугите да се описват по стандартизиран начин. Следва да бъдат посочени включените в резюмето на договора услуги, както и обемите за даден период на фактуриране, според случая. Обемите следва да обхващат броя повиквания, съобщения и данни, които услугата включва, в т.ч. политиката за справедливо ползване на роуминг, прилагана от доставчика, според случая. Повикванията следва да се измерват в минути или секунди в съответствие с предоставената от доставчика преддоговорна информация; съобщенията следва да се измерват съгласно техния брой, а данните — в мегабайти или гигабайти, според случая.

(10) В резюмето на договора следва да се предостави информация за връзка на потребителите с доставчика, особено в случаи на жалби. Съответната информация за контакт може да включва — освен адрес на електронна поща или телефонен номер — възможност да се попълват онлайн формуляри или друг вид пряк контакт.

(11) Електронните съобщителни услуги следва да бъдат ясно описани, както и да бъдат посочени техните основни характеристики. Следва да се опише видът на оборудването, когато това е уместно.

(12) В член 4, параграф 1, буква г) от Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета ([7]) е предвидено изискване при договор, който включва услуги за достъп до интернет, да се посочва ясно и разбираемо 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. По силата на член 102, параграф 3, буква е) от Директива (ЕС) 2018/1972 се изисква обобщение на горепосочената информация да бъде включено в резюмето на договора. Резюмето на договора следва да включва минималната, обичайно наличната и максималната скорост за изтегляне и качване на услугите за достъп до интернет в случая на фиксираните мрежи и очакваната максимална скорост на изтегляне и качване на услугите за достъп до интернет в случая на мобилните мрежи.

([7]) Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. за определяне на мерки относно достъпа до отворен интернет и цените на дребно за регулирани комуникации в рамките на ЕС и за изменение на Директива 2002/22/ЕО относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги и на Регламент (ЕС) № 531/2012 относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза (ОВ L 310, 26.11.2015 г., стр. 1).

(13) В член 4, параграф 1, буква д) от Регламент (ЕС) 2015/2120 е предвидено изискване в договор, който включва услуги за достъп до интернет, да бъде предоставено ясно и разбираемо обяснение на средствата за правна защита, предоставени на потребителя съгласно националното право в случай на несъответствие между действителните показатели за скоростта на услугата за достъп до интернет и скоростта, посочена в договора. По силата на член 102, параграф 3, буква е) от Директива (ЕС) 2018/1972 се изисква в резюмето на договора да бъде включено обобщение на горепосоченото обяснение. Резюмето на договора следва да включва обобщение на средствата за правна защита, предоставени на потребителя съгласно националното право в случай на несъответствие между действителните показатели за скоростта на услугата за достъп до интернет или други параметри за качество на услугата и посоченото в договора.

(14) Информацията за цената следва да включва приложимата цена за активиране, периодичните и свързаните с потреблението такси, като например цената за период на отчитане и за месец, за да се даде възможност за съпоставимост, както и всички отстъпки и, според случая, цената за оборудването. Ако се прилага промоционална цена, това следва да бъде ясно указано, в т.ч. периодът, в рамките на който промоционалното предложение е валидно, както и пълната цена без отстъпката. Информацията относно тарифите, които не са включени в периодичната такса, може да бъде обширна и затова би следвало да е достатъчно да се посочи в резюмето, че тази информация е на разположение отделно, като част от пълната преддоговорна информация, напр. в електронен формат.

(15) Информацията относно условията за прекратяване на договора в раздел „Срок на договора, подновяване и прекратяване“ следва да се отнася до прекратяването на договора, в т.ч. договор за пакетни услуги, както поради изтичане на срока на договора, така и предсрочно, когато това е приложимо съгласно правото на Съюза и националното право, в т.ч. таксите, дължими за предсрочно прекратяване, и информация за отключване на крайните устройства.

(16) Когато информацията относно различните продукти и услуги за крайните потребители с увреждания е обширна и варира, в резюмето на договора може да се посочи, че такава подробна информация е на разположение отделно, напр. в електронен формат.

(17) Доставчиците могат да включат допълнителна информация, изисквана съгласно правото на Съюза или националното право, в незадължителния раздел за друга важна информация, преди потребителят да бъде обвързан с договор или със съответното предложение. Тук може да се включи например информация относно смяната на доставчика, сигурността, обработката на лични данни, потреблението на енергия или информация за въглеродните емисии. Когато държавите членки упражняват свободата си да поддържат или въвеждат в своето национално право разпоредби, свързани с аспекти, които не са обхванати от член 102 от Директива (ЕС) 2018/1972, съответната информация следва да бъде включена от доставчиците в този незадължителен раздел.

(18) В съответствие с член 123 от Директива (ЕС) 2018/1972 Комисията трябва да извършва периодични прегледи на прилагането на настоящия регламент за изпълнение като част от доклада за изпълнението на глава III от част III на посочената директива.

(19) Бяха проведени консултации с Органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения.

(20) Мерките, предвидени в настоящия регламент, са в съответствие със становището на Комитета за регулиране на съобщенията,

ПРИЕ НАСТОЯЩИЯ РЕГЛАМЕНТ:

Член 1

Образец на резюмето на договор

Доставчиците на обществени електронни съобщителни услуги, различни от предавателни услуги, използвани за предоставяне на услуги машина—машина, при предоставяне на резюме на договора използват образеца, предвиден в част А на приложението, в съответствие с указанията, дадени в част Б на приложението.

Член 2

Представяне на съдържанието

1. Освен в надлежно обосновани случаи, резюмето на договора не надвишава една страница във формат A4, отпечатана едностранно. Когато услугите или услугите и крайните устройства, включващи поне услуга за достъп до интернет или обществени междуличностни съобщителни услуги с номера, са комбинирани в един договор, резюмето на договора, освен в надлежно обосновани случаи, не може да надвишава три страници във формат A4, отпечатани едностранно.

2. Информацията в резюмето на договора се представя в съответствие с поредността на разделите от приложението, във вертикална форматна ориентация. Видът на шрифта се избира така, че текстът да е четлив. Размерът на шрифта е поне 10 пункта. При надлежно обосновани обстоятелства размерът на шрифта може да бъде намален; в такива случаи трябва да се предвиди възможност за увеличаване на размера по електронен път или за предоставяне при поискване на резюмето на договора с размер на шрифта поне 10 пункта.

3. Съдържанието на резюмето на договора трябва да е четливо, както и да има достатъчен контраст между шрифта и фона на текста, особено когато се използва цветен печат. Текстът не трябва да се припокрива от визуални средства.

4. Резюмето на договора се съставя на език, който е четлив и разбираем за потребителите. В резюмето на договора се акцентира върху ключовата информация, от която се нуждае потребителят, за да сравни предложенията и да вземе информирано решение.

5. Наименованията на разделите трябва да са ясно разграничени от текста.

Член 3

Влизане в сила и прилагане

Настоящият регламент влиза в сила на двадесетия ден след деня на публикуването му в *Официален вестник на Европейския съюз*.

Той се прилага от 21 декември 2020 г.

Настоящият регламент е задължителен в своята цялост и се прилага пряко във всички държави членки.

Съставено в Брюксел на 17 декември 2019 г..

За Комисията

Председател

Ursula VON DER LEYEN

ПРИЛОЖЕНИЕ

ОБРАЗЕЦ НА РЕЗЮМЕ НА ДОГОВОР

ЧАСТ А — Образец

[Наименование на услугата]

[Доставчик/лого на доставчика]

[За контакти:]

Резюме на договор

- В настоящото резюме на договор се съдържат основните елементи на предлаганата услуга съгласно изискванията на законодателството на ЕС ([1]).
- С негова помощ може да се направи сравнение между предложенията за предоставяне на услуги.
- Пълната информация за услугите е предоставена в други документи.

Услуга*(услуги) и оборудване*

[…]

Скорости на интернет услугата и средства за правна защита

[…]

Цена

[…]

Срок на договора, подновяване и прекратяване

[…]

Характеристики за крайните потребители с увреждания

[…]

Друга важна информация

[…]

([1]) Член 102, параграф 3 от Директива (ЕС) 2018/1972 на Европейския парламент и на Съвета от 11 декември 2018 г. за установяване на Европейски кодекс за електронни съобщения (ОВ L 321, 17.12.2018 г., стр. 36).

ЧАСТ Б — Указания за попълване на образеца на резюмето на договор

Наименованието или търговската марка на предлаганата електронна съобщителна услуга (услуги) се вписват непосредствено над раздел „Резюме на договор“. Името на доставчика следва непосредствено след наименованието на електронната съобщителна услуга (услуги). Доставчикът може да въведе своето лого вдясно от раздел „Резюме на договор“. Трите уводни изречения съставляват неразделна част от резюмето на договора и не може да бъдат променяни.

Името, адресът и информацията за пряк контакт с доставчика и, ако е различна, информацията за пряк контакт с доставчика в случай на жалби, се вписват под името на доставчика. Върху резюмето на договора се поставя дата.

В случаите, когато договорът не включва предоставянето на крайни устройства, посочването на оборудване в раздел „Услуга (услуги) и оборудване“ се заличава или се посочва, че не е приложимо. В случаите, когато договорът не включва услуга за достъп до интернет, разделът „Скорост за достъп до интернет и средства за правна защита“ се заличава или се посочва, че не е приложим. В случаите, когато не се предоставя друга информация, раздел „Друга важна информация“ се заличава или се посочва, че не е приложим.

В част А се използва курсив, за да се покаже, че горепосочените раздели и свързаната с тях информация не са винаги задължителни. На мястото на квадратните скоби в част А се вписва изискваната информация.

Раздел „Услуги и оборудване“

Предоставя се описание на основните характеристики на електронната съобщителна услуга (услуги), напр. фиксирана гласова телефонна връзка, мобилна гласова телефонна връзка, мобилен достъп до интернет, фиксиран достъп до интернет, предаване на телевизионни програми или междуличностни съобщителни услуги без номерà. За пакетните услуги в съответствие с член 107 от Директива (ЕС) 2018/1972 се описва и видът на крайното устройство и услугите, като напр. телевизионни пакети, видео по заявка или други медийни услуги, според случая. За услуги за предаване на телевизионни програми и за пакети, включващи такива услуги, описанието може да включва посочване на видовете предлагани телевизионни пакети, ако не е възможно да се изброят всички канали, които телевизионният пакет включва. При пакетните услуги изброяването на услугите се прави в реда, посочен в настоящия параграф. Описанието трябва да включва, според случая, обема или броя повиквания, съобщения и данни, както и политиката за справедливо ползване на роуминг, прилагана от доставчика.

Раздел „Скорости на интернет услугата и средства за правна защита“

Ако услугата включва достъп до интернет, се включва обобщение на информацията съгласно член 4, параграф 1, букви г) и д) от Регламент (ЕС) 2015/2120. Трябва да бъде включена минималната, обичайно наличната и максималната скорост на изтегляне и качване при фиксираните интернет услуги и очакваната максимална скорост на изтегляне и качване при мобилните интернет услуги. Предоставя се обобщение на средствата за правна защита, предоставени на потребителя съгласно националното право в случай на постоянно или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели за скоростта на услугата за достъп до интернет или други параметри за качество на услугата и показателите, посочени в договора.

Раздел „Цена“

По отношение на електронните съобщителни услуги, предоставяни срещу директни парични плащания, в настоящия раздел се включва цената за активиране на услугата, както и периодичната или свързаната с потреблението такса.

По отношение на договорите за абонамент се включва периодичната такса, плащана за съответния период, с включени всички данъци за периода на плащане, а ако този период е различен от един месец, се включва и таксата за един месец. Посочват се всички допълнителни постоянни цени, като например тези за активиране на услугата и, според случая, за оборудването, както и всички ограничени по време отстъпки, ако има такива.

В резюмето на договора се посочват и свързаните с потреблението такси, които се прилагат след надвишаване на обемите, включени в периодичната такса, плащана за съответния период. Посочва се, според случая, че информация за тарифите на допълнителните услуги, които не са включени в периодичните такси, може да бъде предоставена отделно.

Ако услугата се предоставя без директни парични плащания, а е предмет на определени задължения за потребителите като условие за извършване на услугата, това трябва да се отбележи.

Раздел „Срок на договора, подновяване и прекратяване“

В резюмето на договора се включва информацията относно продължителността на договора в месеци, както и основните условия за неговото подновяване и прекратяване както поради изтичане на срока, така и предсрочно, според случая. Включват се таксите, дължими за предсрочно прекратяване, в т.ч. информация за отключване на крайното устройство. Тази информация не засяга други основания за прекратяване, предвидени от правото на Съюза или националното право, като например в случай на липса на съответствие с договора.

Раздел „Характеристики за крайните потребители с увреждания“

Включва се информация за основните продукти и услуги за крайните потребители с увреждания. Тя може да обхваща, според случая, поне текст в реално време, цялостен разговор, предаване на текст, достъпни комуникации в извънредни ситуации, специализирано оборудване, специални тарифи и достъпна информация. Може да се посочи, че подробна информация може да бъде предоставена отделно, според случая.

Раздел „Друга важна информация“

Доставчиците могат да включат всяка друга информация, чието предоставяне се изисква съгласно правото на Съюза или националното право, преди потребителят да бъде обвързан с договор или със съответното предложение.