



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

**ДО
Г-Н ДЖЕЙСЪН КИНГ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР НА
„ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ“ ЕАД**

**ДО
Г-Н АЛЕКСАНДЪР ДИМИТРОВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР НА
„А1 БЪЛГАРИЯ” ЕАД**

**ДО
Г-Н АТАНАС ДОБРЕВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР
НА „БТК” ЕАД**

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН КИНГ,
УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ДИМИТРОВ,
УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ДОБРЕВ,**

До омбудсмана постъпиха сигнали срещу „Теленор България“ ЕАД за спиране достъпа до мобилни услуги при забавено плащане, дори и с един ден.

В извънредното положение заради пандемията с коронавируса, в което се намираме в момента, като омбудсман съм категорична, че не трябва да оставаме без необходимата ни телефонна и интернет връзка.

В ситуация като тази мобилната комуникация е особено важна във всяко едно отношение – тя ни е връзката с роднини, със спешните служби, тя е част от работата ни. Без нея и социалната изолация е труднопреодолима.

Много институции, както и част от бизнеса, преминаха на дистанционна работа. На дистанционно обучение преминаха и училищата.

В същото време за голяма част от хората месечните доходи драстично намаляха, други загубиха работата си.

Всичко това неминуемо би следвало до доведе и до промяна в начина на работа с клиенти на мобилните оператори.

Известно е, че доставчиците на комунални услуги вече удължиха сроковете за плащане на месечните сметки, като гражданите получиха уверение, че няма да има прекъсване на електрическата енергия и водата при неплатени сметки.

Надявам се споделяте мнението ми, че това с пълна сила следва да важи и за телефонните и интернет услугите, предвид тяхната специфика и важност.

С оглед на изложеното и съгласно правомощията на омбудсмана отправям препоръка към Вас – по време на извънредното положение в страната да не се спира достъпа до мобилни и стационарни услуги.

Апелирам за разбиране и съпричастност в това извънредно тежко положение, пред което всички сме изправени.

Очаквам да ме информирате за становището си, като изразявам увереност, че ще вземете справедливо решение.

С уважение,

**ДОЦ. Д-Р ДИАНА КОВАЧЕВА
ОМБУДСМАН НА
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**