

## **ДОКЛАД**

Във връзка с възникнали усложнения в работата на  
Европейски потребителски център България

23 август 2010 г.

## **I. Въведение**

С настоящият доклад бих искала да ви информирам относно създалата се ситуация за екипа на ЕПЦ България и проблемите, в следствие на които дейностите на Центъра не могат да се изпълняват нормално.

Европейската Комисия провежда през 2010 год. оценка на работата на мрежата от европейски потребителски центрове. За тази цел е нает подизпълнител, който следвайки стъпките зададени от Комисията подготвя документите и анализите по оценката и представя доклад с изводи и препоръки. Част от оценката включва и провеждане на по-задълбочени проучвания в 10 избрани от ЕК центрове, които да дадат представа от мястото на изпълнението за начина на работа и функциониране на тези центрове. Това е втората фаза от процеса на оценка.

Тези по-задълбочени проучвания включиха и българския ЕПЦ. Те са основани на провеждане на интервюта с представители на ЕПЦ и други партньори, които имат отношение към работата на Центъра - представители на CPC, ADR, NEB, НПО, SOLVIT, Europe Direct и МИЕТ. Проучванията също така анализират изпълнението на две (от общо шест) различни цели от Vademecum към Грантовото споразумение, заедно с оценка на работата по жалби и спорове. За ЕПЦ България бяха избрани следните цели: „Развитие на ADR схеми” и „Работа в мрежа и обратна връзка”.

Между 13 и 15 юли 2010 год. се проведеха интервюта с представители на оценителите, които са наети от Европейската комисия, за да проведат оценката за дейността на ЕПЦ мрежата. Интервютата са проведени с всички заинтересовани страни и партньори на ЕПЦ България, включително с Директора на Центъра и представител на организацията-домакин – Комисия за защита на потребителите – която организира и работата на CPC мрежата.

## **II. Хронология**

Първият вариант на доклада за оценка на мрежата беше изпратен до мен на 2 август. Аз нанесох някои технически корекции по фактологията в доклада и го изпратих на 3 август. В същото време, Министерство на икономиката, енергетиката и туризма, както и Комисия за защита на потребителите изпращат свои бележки и

коментари по доклада, с които изразяват несъгласие с част от констатациите там. ЕПЦ България не е бил информиран относно изразеното несъгласие на двете ведомства и кореспонденцията се осъществяваше само между представителите на оценителите и тях.

След провеждане на няколко телефонни разговора (на 4 август, на 6 август и на 9 август) с представители на МИЕТ и КЗП, настоявам бележките на последните да бъдат изпратени на ЕПЦ, за да може Центърът да даде разяснения по своите позиции, които са записани в първия вариант на доклада. На мен ми бе отказано да водя разговори по тези въпроси и бях изключена от диалога, който МИЕТ и КЗП провеждаха по отношение на своите становища. Това е в противоречие с професионалната етика, тъй като докладът пряко засяга дейността на ЕПЦ, а МИЕТ и КЗП са имали възможността да дадат своите становища по време на самото провеждане на интервютата с тях.

На 11 август 2010 год., бях поканена на заседание на КЗП без да бъда уведомена за повода на поканата и без участието ми да бъде включено в дневният ред на заседанието. При влизането ми в залата, КЗП ми предоставиха 2 страници становища по доклада, които трябваше да коментирам на *prima vista*, без да имам възможност да ги прочета предварително, както бях изисквала, за да се подготвя и да дам официалните становища на Центъра. След дълъг, преднамерен и непродуктивен разговор с новите членове на КЗП и след като председателят на КЗП отправи директна заплаха към мен „ако този доклад излезе в този вид, виновните ще си понесат отговорността“ и ми беше наредено да изготвя опровержение на първия вариант на доклад за оценка. Моето категорично становище беше, че нямам какво да опровергавам в този доклад, а по-скоро трябва да разясня на членовете на КЗП моите мотиви и идеи за развитието на ЕПЦ мрежата, за която експертиза в крайна сметка се заплаща от българският и европейски данъкоплатец. На същата среща бях подложена на кръстосан разпит от членовете на КЗП, които поради липсата си на елементарни познания за функционирането на ЕПЦ мрежата (обоснована от факта, че това са новоназначени членове на КЗП), ми задаваха въпроси извън контекста на обсъждания първи вариант на доклад и отправяха персонални обиди по мой адрес. Цитирам г-н Александър Масларски: „ти си лъжкиня и аз няма да говоря с лъжкини“.

Междувременно, на 12 август, от оценителите е изпратен втори вариант на доклада за оценка, със срок до 13 август

заинтересованите страни да дадат своите коментари. Същият ден, 12 август, аз внасям в канцеларията на КЗП становището на ЕПЦ България по първи и втори вариант на доклада, с настояването той да бъде разгледан спешно, заради кратките срокове за отговор. Тъй като липсваше реакция от страна на КЗП, се наложи аз да изпратя на оценителите моите коментари по втория вариант на доклада, преди те да бъдат обсъдени с КЗП. Същевременно КЗП изпращат на оценителите протокол от заседанието, проведено на 11 август 2010 год., който протокол не е съгласуван с мен, нито аз някога съм го чела и поради тази причина не бих могла да гарантирам за обективността на текстовете в него.

В процеса на опитите ми да осъществя комуникация с МИЕТ и КЗП и да получа техните коментари, става ясно, че част от тях противоречат на фактически обстоятелства, които ние сме коментирали с оценителите, което доведе до допълнително консултиране както с мен, така и с трети лица, с които към момента ние си взаимодействаме – напр. Посолството на Холандия в България, с което си сътрудничим в организирането на кръгла маса на 27 септември 2010 за промотиране на ADR механизмите, заслуга изцяло на екипа на Центъра.

### **III. Идентифицирани проблеми**

Основните различия, които съществуват между ЕПЦ България и КЗП, както и възникването на проблемите в работните взаимоотношения между двете звена, произтичат от факта, че ЕПЦ България не е институционализиран по никакъв начин. ЕПЦ България, според подписаните Грантови споразумения с ЕК (от скоро с Изпълнителната Агенция по Здравеопазване и Потребители в Люксембург) и потвържденията подписани и изпратени от МИЕТ, се администрира и домакинства от КЗП. Според т. I.11.7 от последното подписано грантово споразумение между КЗП и ИАЗП и съществуването на подобни клаузи от предходните две грантови споразумения, „човешките, финансовите и другите ресурси, както и дейностите на ЕПЦ трябва да бъдат ясно различими от тези на организацията – домакин“. Същевременно, ЕПЦ България не съществува като отделна дирекция, отдел или звено в административната структура на КЗП и на практика виси във въздуха като *проект*, по който служителите работят на пълен работен ден, с определено работно място, но без трудови договори. Отново според клаузите на подписаните грантови споразумения, организацията – домакин, а именно КЗП, следва да назначи директор и юрист на пълен работен ден. Отделен е

проблемът, че назначеният юрист на центъра, който към момента е практикуващ адвокат, води дела и на КЗП, в следствие на което не може да работи на пълен работен ден и като адвокат няма право да работи на трудов договор. За тези неуредени работни взаимоотношения е говорено няколко пъти с представители на КЗП, включително са докладвани писмено на Председателя на КЗП в края на 2009 г., с докладна записка Вх.№ Ц-04-013 от 23.12.2009 г. Тази докладна записка беше сведена до знанието и на г-н Емил Алексиев, служител на МИЕТ и управляващ отдел „Политика за потребителите“. До момента не съм уведомена да са предприети някакви действия за решаване на този казус, който води до нарушаване на законодателството на Република България и нарушаване на договорите между една българска държавна институция и Европейската комисия, тъй като гражданските договори, по които работи екипът на ЕПЦ не могат да ни задължат да работим на пълен работен ден, на определеното за целта място. Същевременно, аз, като Директор на центъра се очаква да нося отговорност за изпълнението на дейностите на Центъра, въпреки абсурдността на ситуацията, включително и отварянето на Центъра в определеното работно време, без да имам необходимите инструменти за това. А тези инструменти следва да ми бъдат гарантирани от КЗП, чрез коректното изпълнение на грантовите споразумения и чрез спазването на законите на страната ни. От тези административни неуредици и неопределеност на ЕПЦ България в правния мир, произхождат и много други проблеми, които възникват регулярно през годините на работа на Центъра.

Както вече стана ясно, към момента тече оценка на ЕПЦ Мрежата и се направиха задълбочени проучвания за работата на ЕПЦ България. В следствие на неясни за мен събития, се получи едностранно прекъсване на работните взаимоотношения между мен и КЗП и в следствие на това възникнаха принципни различия по отношение на това как двете страни разбират и тълкуват текстовете на доклада.

**Първо**, основните различия, които се появяват между ЕПЦ и КЗП са свързани с нашето становище, че ЕПЦ България не е участвал в процедурата по избор на изпълнител на уеб-страницата на ЕПЦ България, както и че ни е бил отказан достъп до фирмата изпълнител на страницата по време на нейната изработка. За ЕПЦ България е изключително неудобен фактът, че ние непрекъснато получаваме препоръки за подобряване на "нашата" уеб страница, с оглед на нейната функционалност и възможност за лесна употреба,

като тези препоръки идват и от ЕК, и от партньорите ни от другите европейски мрежи и гражданските организации. В тази връзка, ЕПЦ се опита да анализира причините, поради които ние бяхме изключени от процеса на избор на изпълнител и процеса на разработка на уеб страницата.

Като основна причина за лошите отзиви за страницата ние отчитаме и фактът, че видно от портфолиото на избраната от КЗП фирма изпълнител, същата не е специализирана в изработване на уеб страници. Друг показател е и фактът, че TBI Info ЕООД, избрана за разработване на уеб страницата на ЕПЦ – България, е наследник на Дирекция информационни технологии към ПОК Доверие и видно от същото портфолио, публикувано на уеб страницата на фирмата (<http://www.doverieinfo.bg/WebInfo/index.jsp>), основният предмет на дейност на същата е:

*„TBI Info ЕООД реализира предимно проекти за информационни системи на компании от финансовия сектор. Информационна система UNIS е специално разработен от TBI Info ЕООД многоплатформен продукт за посрещане мениджърските и административните нужди на съвременната, динамично развиваща се пенсионно-осигурителна компания. Системата дава възможност за обслужване на информационните потоци на широк кръг от дейности, като: Задължително и доброволно пенсионно осигуряване; Маркетинг; Продажби; Контролинг и анализи; Продуктов мениджмънт; Отношения с клиенти; Отношения с осигурителни посредници и контрагенти; Управление на персонала и териториалните бизнес единици; Съвместни операции с партниращи компании”* За повече информация: <http://www.doverieinfo.bg/WebInfo/index.jsp>.

Фирмата, разбира се, не е длъжна да публикува всичките си дейности на своята уеб страница, но ако тя се занимава и има за предмет на дейност изработване на уеб страници, до недоумение би довел друг факт – всички интернет страници на дружествата в холдинга, част от който е TBI Info ЕООД, са изработени от други компании за уеб дизайн:

- ПОК Доверие - <http://www.poc-doverie.bg/>, уеб страница, изработена от Студио ИТТИ (<http://www.studioitti.com/>);
- TBI Кредит - <http://www.tbicredit.bg/>, уеб страница, изработена от [www.webvariant.com](http://www.webvariant.com/);

- ТВІ Лизинг ЕАД - <http://bg.tbileasing.com/>, уеб страница, изработена от [www.design.bg](http://www.design.bg);
- ЗАД „Булстрад Виена Иншурънс Груп” - <http://www.bulstrad.bg/bg/Default.htm>, няма данни за изпълнителя на уеб страницата;
- Булстрад здравно осигуряване - <http://www.bulstrad-healthinsurance.bg/>, с неработеща уеб страница;
- Дунав ТВІ - <http://www.doverieinfo.bg/WebInfo/index.jsp>, с неработеща уеб страница.

Като основание за твърденията си, прилагаме и съответните линкове към уеб страниците. В случай, че има проблем с тяхното отваряне сме готови да предоставим копия (print-screen) на съответните страници.

Освен всичко друго, съм поръчала в лично качество и заплатено с лични средства, проучване на сигурността на уеб страницата на ЕПЦ България. Резултатите са изключително тревожни, защото има някои сериозни грешки, допуснати при изработката на сайта:

**1.** Сериозен пропуск в сигурността - възможност за хакерска XSS атака. Като например: 1. изцяло подменяне на съществуващата страница с друга, която изглежда по същия начин и приканва потребителите да изпратят някакви данни, които могат да се използват в тяхна вреда. Всичко става абсолютно невидимо и без знанието на потребителя, а хакера може да злоупотребява с доверието на потребителя във страницата на ЕПЦ България; 2. Ако се изпрати специфичен линк до администратора на страницата (човекът, който има достъп до административния панел), лесно, без той да забележи и разбере могат да се откраднат паролата му за достъп. След това може да се влезне в администрацията и да се пусне каквато хакерът реши новина или информация от наше име; 3. подмяна на цялото съдържание с нещо друго - например порно снимки. Подобно нещо, отворено през страницата ни мисля, че е сериозен срам за звено като ЕПЦ България;

**2.** При писането на интернет страници има стандарти, които трябва да се спазват. Стандартизиращата институция се нарича Wolrd Wide Web Consortium (W3C). Случва се, понякога, да се допуснат някакви грешки в кода, които реално не вредят на системата, но в нашият случай, грешките са прекалено много за

такава малка страница. Ето доклад за грешките в HTML кода, според официалния валидатор на W3C: [http://validator.w3.org/check?verbose=1&uri=http%3A%2F%2Feccc.kzp.bg%2Findex.php%3Fmode%3Dviewc%26group\\_id%3D1](http://validator.w3.org/check?verbose=1&uri=http%3A%2F%2Feccc.kzp.bg%2Findex.php%3Fmode%3Dviewc%26group_id%3D1) - над 150 грешки, 100 предупреждения за възможни проблеми.

**3.** Има допуснати грешки и в CSS кода (отново доклад от официалния валидатор): [http://jigsaw.w3.org/css-validator/validator?profile=css21&warning=0&uri=http%3A%2F%2Feccc.kzp.bg%2Findex.php%3Fmode%3Dviewc%26group\\_id%3D1](http://jigsaw.w3.org/css-validator/validator?profile=css21&warning=0&uri=http%3A%2F%2Feccc.kzp.bg%2Findex.php%3Fmode%3Dviewc%26group_id%3D1)

**4.** Бързо (не обстойно) сканиране на сайта със специализиран скенер по сигурността показва и други проблеми свързани със потенциални пропуски и възможни дупки в сигурността, чрез които лесно може да се причинят сериозни щети на сайта и сървъра, върху който е разположен.

Поради факта, че сайта на КЗП е изработен от същата фирма, която е изработила сайта на ЕПЦ България, ние считаме, че същите проблеми е възможно да съществуват и на страницата на държавният орган Комисия за защита на потребителите и това да създаде огромни загуби – както на престиж, така и на финанси. За тази ситуация е докладвано в КЗП и до момента не съм уведомена да са предприети някакви действия.

ЕПЦ България носи отговорност за съдържанието на текстовете публикувани на сайта, но не може да носи отговорност за сигурността, структурата, дизайна и оформлението, тъй като това е извън контрола на опериращите със сайта служители. При множество провеждани разговори с представители на ИТ отдела на КЗП, ЕПЦ регулярно се е сблъсквал с отказ от съдействие, с аргументи, че ЕПЦ не е част от КЗП и служителите на КЗП нямат задължение да ни съдействат, което пък противоречи с твърденията на КЗП изложени в техните обяснения към доклада. Тук отново се вижда проблемът със съществуването на ЕПЦ България едновременно като част от КЗП и като външно звено.

Изясняването и постигането на разбирателство по тези проблеми е изключително затруднено и поради факта, че един от новите членове на комисията г-н Александър Масларски е бившият началник на ИТ отдела на КЗП и той е носил отговорност за поръчката и изпълнението на сайта на ЕПЦ България през 2008 год. По онова време ние двамата имахме сериозни конфликти във връзка с

изключването на екипа ни от тези процеси. И тъй като КЗП взима своите решения колективно, изясняването на позициите на двете страни по проблема с уеб страницата не може да бъде направено, поради преднамереност, липса на обективност и категорично нежелание за обсъждане на нашите твърдения и предложения.

През 2009 год. аз бях предложила да се създаде нова уеб страница на ЕПЦ България, но моето предложение беше отхвърлено. В предложението за проект на ЕПЦ България за 2011 година, което представих на заседание на КЗП на 18 август 2010 год., аз отново предложих изработването на нов уеб сайт през 2011 год., със собствен хостинг, домейн и поддръжка, в което изработване ЕПЦ да има възможността да осъществява ефективен контрол върху изпълнението, което ще доведе до изчистване на отговорностите по отношение на поддръжката и развитието на сайта. След края на заседанието, новите членове на КЗП не одобриха моето предложение за проект, но и не дадоха своите предложения за допълнения и корекции. В изпратено от мен електронно съобщение до един от членовете, г-н Огнян Варадинов, на 19 август, настоях предвид кратките срокове за подаване на предложението да работим заедно по текстовете и бюджета. До момента нямам сведения какво се случва с проекта.

**Второ,** вследствие на едностранно прекъснатите нормални работни взаимоотношения от страна на КЗП, възникнаха редица други проблеми, които пречат на редовното функциониране на Центъра през последните седмици. На нас ни се налага административен тормоз по следните начини:

1. Тъй като всички работим на граждански договори, КЗП осъществяват натиск върху нас, като се осланят на спокойствието, че отстраняването на „неудобните“ от длъжност няма да има никакви последствия за тях. Те вече са били уведомени за този проблем както от предишната директорка на центъра, така и от мен, но очевидно преднамерено не предприемат никакви действия за решаването му. До този момент не бях подавала жалби до ИА „Инспекция по труда“ с вярата, че институцията КЗП ще вземе необходимите мерки, с които да наложи спазването на законите в страната и спазване на договорките с Европейската комисия. Но тъй като действия не се предприемат, бях принудена да сигнализирам отговорните национални органи,

които да направят необходимата проверка и да установят това нарушение;

2. От нас постоянно се изискват необосновани справки за работата по жалби, определени на случаен принцип, която работа вече е отчетена. Ние правим ежемесечни отчети на нашата дейност, включително и подробно описание за движението на всички жалби, по които работим. Тоест, ние вече сме предоставили тази информация, КЗП разполагат с нея и са я одобрили на техните заседания. КЗП блокират работата на Центъра с нареждания за извършване на едни и същи дейности по два пъти, което води до загуба на време в безсмислени действия, за които плаща българският и европейският данъкоплатец;
3. Аз съм привиквана няколко пъти в КЗП и членовете на комисията осъществяват натиск върху мен, за да променя моите становища, които съм изразила в доклада по оценка, най-вече във връзка със становището ми, че взаимодействието между ЕПЦ и ИТ отдела на КЗП следва да бъде подобро. Тъй като аз имам ясна и обоснована позиция, която те не могат да оборят, този натиск може да се тълкува и като заплаха към мен;
4. На 19 август ни беше наредено целият екип на ЕПЦ България да се яви в 10 часа на среща с членовете на КЗП. В продължение на повече от 3 часа Центърът беше затворен. Аз бях изгонена от срещата, тъй като членовете се опитваха да манипулират хората от моя екип и се налагаше аз да давам отговори на техните неясни въпроси, които отговори не давах достатъчно „уличаваща“ информация, с която в следствие да ни злепоставят – тази технология на разговори ни връща в едни други времена в България от преди повече от 20 години. След като се върнах в ЕПЦ, на вратата ни имаше напълно основателни бележки от потребители „работното време е затова, за да се спазва“;
5. Работните взаимоотношения между мен и членовете на КЗП бяха прекъснати едностранно от тях и към момента аз не съм наясно какви са техните намерения и действия по следните важни документи, от които зависи функционирането на Центъра през следващите месеци и години. Нямам сведения какво се случва с:
  - Доклада за оценка и разногласието между мен и КЗП по отношение на нашите позиции. ЕПЦ България внесе

своите писмени обяснения, с надеждата различията в позициите да бъдат преодолени или най-малкото обсъдени. Не съм наясно дали тези писмени обяснения са взети предвид;

- Предложението за проект, което внесох за обсъждане в КЗП и което не беше прието. КЗП не ми предоставиха никакви техни предложения и корекции на проекта и не желаят да ме уведомят дали проекта е одобрен, какви промени са направени и дали ще бъде внесен навреме;

**Трето**, с оглед на липсата на адекватна реакция от страна на г-н Емил Алексиев, ръководещ отдел „Политика за потребителите“ към МИЕТ, във връзка със задълженията и дейностите на Центъра да промотира ADR механизмите в България, г-н Алексиев остана неприятно изненадан от негативните становища към неговата работа, в първият вариант на доклада за оценка. В този доклад има факти, които, за съжаление, не допринасят за изграждане на положителен имидж на МИЕТ, най-вече във връзка с работата на горепосочения отдел. Това породило вълна от негативизъм от страна на г-н Алексиев спрямо нашият Център и тази вълна се пренесе към КЗП, които, както споменах по-горе, осъществяваха комуникацията във връзка с доклада по оценка само между членовете на КЗП и г-н Алексиев, с умишленото изключване на Центъра от този диалог. Освен всичко друго, по повод на новосъздаденото сътрудничество между ЕПЦ България и Посолството на Холандия за промотиране на ADR механизмите, аз съм получавала телефонни заплахи от г-н Алексиев, че трябва да спра да говоря за тези идеи и да спра да коментирам незаинтересоваността на отдела, управляван от г-н Алексиев, по отношение на нашите предложения и препоръките на ЕК да бъдат създадени такива механизми в България.

#### **IV. Последници**

С оглед на това,

че съфинансиращите институции, които осигуряват бюджета на ЕПЦ България са МИЕТ и ЕК (ИАЗП) и че в качеството си на Директор съм длъжна да информирам тези страни за съществуващите проблеми;

че нашата организация-домакин отказва да провежда нормална комуникация с ЕПЦ България и че на практика спира нормалното функциониране на Центъра;

че част от новите членове на КЗП имат лично отношение към мен, а не обосновано на факти, което прави невъзможно постигането на съгласие с тях по отношение на установените проблеми;

че взаимодействието с отдел „Политика за потребителите“ към МИЕТ през всичките две години и половина от работата на ЕПЦ България не дават резултат, поради незаинтересоваността на служителите, които работят там.

Бих искала да ви информирам, че въпреки много добрите резултати на центъра, оценени и от годишните доклади на ЕК, настоящите взаимоотношения между КЗП и ЕПЦ България поставят Центъра в невъзможност да работи, да генерира идеи и най-вече да изпълнява задачите, възложени по проекта – проект, за чието осъществяване плащат българските и европейските данъкоплатци.

Настоявам да се извърши проверка на изложените от мен факти и обстоятелства и да подпомогнете процеса за предприемане на необходими действия за възстановяване на нормалната работна обстановка и спиране на репресивния метод на комуникация с екипа на ЕПЦ България. Също така е необходимо да се предприемат спешни мерки за отстраняване на нередностите по трудовите правоотношения на служителите в Центъра и проблемите по отношение на сигурността на уеб страницата на ЕПЦ България. Към настоящият момент ЕПЦ България не е в състояние да функционира нормално.

В лично качество и като Директор на Центъра аз имам капацитет, експертиза и желание да развивам дейността на ЕПЦ България, но създалата се ситуация е в противовес с моите убеждения за нормално взаимодействие с колегите от организацията – домакин КЗП. По този начин не могат да се постигат резултати. Бих искала също така да изразя опасенията си, че ЕПЦ България не би могъл и за в бъдеще да функционира нормално към настоящата организация домакин, поради следните причини: 1. КЗП в продължение на повече от 2 години умишлено нарушават договорките с европейските институции; 2. КЗП в продължение на повече от 2 години умишлено нарушават трудовото законодателство в България; 3. Новите членове на КЗП изолират ЕПЦ България от възможността за осъществяване на работни взаимоотношения, което на практика блокира функционирането на центъра; 4. КЗП осъществяват произволни действия, влияещи върху развитието на Центъра, без служителите на ЕПЦ да имат възможността да се защитят срещу този произвол.

Поради тези изброени обстоятелства аз съм готова да представя предложение за бъдещото функциониране на Центъра, чрез което той да може да работи ефективно, пълноценно, прозрачно и законно.

В случай на необходимост съм готова да предоставя необходимата документация, с която да докажа твърденията си.

23 август 2010 год.

Изготвил:

Албена Палпурина

Директор, ЕПЦ

България