

ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНИ ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩЕНИЯ

В сила от 04.03.2008 г.

Издадени от Комисията за регулиране на съобщенията

Обн. ДВ. бр. 24 от 4 март 2008г., изм. ДВ. бр. 102 от 28 ноември 2008г., изм. ДВ. бр. 63 от 7 август 2009г., изм. ДВ. бр. 19 от 8 март 2011г., изм. ДВ. бр. 105 от 29 декември 2011г., изм. и доп. ДВ. бр. 63 от 17 август 2012г., изм. и доп. ДВ. бр. 4 от 14 януари 2014г., изм. и доп. ДВ. бр. 54 от 15 юли 2016г., изм. и доп. ДВ. бр. 90 от 10 ноември 2017г., изм. и доп. ДВ. бр. 90 от 30 октомври 2018г., изм. ДВ. бр. 10 от 1 февруари 2019г., изм. и доп. ДВ. бр. 20 от 10 март 2020г., изм. и доп. ДВ. бр. 35 от 10 април 2020г.

Раздел I.

Общи положения

Чл. 1. (1) Тези **общи изисквания** определят условията, правата и задълженията при **осъществяване** на **обществени електронни съобщения** от предприятия, които са уведомили Комисията за регулиране на съобщенията (комисията) за намерението си да осъществяват **обществени електронни съобщения**.

(2) Конкретните права и задължения на предприятията, уведомили комисията за намерението си да осъществяват **обществени електронни съобщения**, се прилагат към съответното предприятие в зависимост от вида на електронните съобщителни мрежи и/или услуги, чрез които се осъществява дейността им.

Чл. 2. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 3. (Отм. - ДВ, бр. 4 от 2014 г., в сила от 14.01.2014 г.)

Чл. 4. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 5. (1) (Доп. - ДВ, бр. 63 от 2009 г., в сила от 07.08.2009 г., изм. - ДВ, бр. 105 от 2011 г., в сила от 29.12.2011 г., изм. - ДВ, бр. 4 от 2014 г., в сила от 14.01.2014 г., изм. - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г., изм. - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 10.11.2017 г.) Във връзка с разпоредбата на **чл. 38, ал. 1 от Закона за електронните съобщения** (ЗЕС) предприятията, уведомили комисията за намеренията си да осъществяват **обществени електронни съобщения**, са длъжни да предоставят на комисията годишен отчет за дейността по предоставяне на **електронни съобщителни мрежи и/или услуги** през предходната година. Предприятията предоставят годишния отчет в срок до 1 март ежегодно. Предприятията

изготвят годишния отчет по образец на формуляр, утвърден от комисията, и го предоставят на комисията по един от следните три начина:

1. чрез електронния портал на комисията; или
2. на хартиен носител и по електронна поща, посочена от комисията в образца по [чл. 5, ал. 2](#); или
3. на електронен носител.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 105 от 2011 г., в сила от 29.12.2011 г.) Образецът се публикува на [Интернет страницата](#) на комисията до 31 януари всяка година.

(3) В случаите, когато комисията не е публикувала образца в срока по ал. 2, предприятието предоставя отчета за дейността в едномесечен срок от публикуването му.

(4) (Нова - ДВ, бр. 105 от 2011 г., в сила от 29.12.2011 г.) В случаите, когато предоставената в срока по ал. 1 информация е непълна или неточна, предприятията са длъжни да представят необходимите корекции по нея, но не по-късно от 15 април на текущата година.

Чл. 5а. (Нов - ДВ, бр. 105 от 2011 г., в сила от 29.12.2011 г.) (1) (Изм. - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) В 14-дневен срок от прекратяване на дейността по предоставяне на **електронни** съобщителни мрежи и/или услуги предприятието уведомява комисията, като подава уведомление по образец. В срок до 30 дни след подаването на уведомлението по предходното изречение предприятието предоставя на комисията отчет за дейността си по предоставяне на **електронни** съобщителни мрежи и/или услуги през текущата година съгласно образец, утвърден от комисията.

(2) Предприятията, подали уведомление до комисията за прекратяване на дейността си през периода от 1 януари до 31 януари на текущата година, следва да предоставят и отчет по [чл. 5, ал. 1](#).

Чл. 5б. (Нов - ДВ, бр. 90 от 2018 г., в сила от 31.01.2019 г.) Предприятията, предоставящи **електронни** съобщителни мрежи и/или услуги, са длъжни да предоставят на комисията вярна и точна информация за броя на абонатите си при всички случаи, когато такава информация е изисквана от комисията.

Чл. 6. Предприятията, осъществяващи **обществени електронни съобщения**, са длъжни да изпълняват приложимите за тях **изисквания**, съответстващи на използваните от тях мрежи и/или предоставяните от тях услуги.

Чл. 7. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 8. (Изм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г., отм. - ДВ, бр. 4 от 2014 г., в сила от 14.01.2014 г.)

Чл. 9. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 10. (1) (Изм. - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) Предприятията, предоставящи универсална услуга, са длъжни да представят за одобряване в комисията **общи** условия на договорите с крайните потребители за тази услуга в срок не по-кратък от 30 дни преди започване на предоставянето на услугата.

(2) (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

(3) (Изм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.) **Общи** условия на договора с крайните потребители могат да бъдат изготвяни и от други предприятия, предоставящи **обществени електронни** съобщителни мрежи и/или услуги по реда на тези **общи изисквания** и [ЗЕС](#).

Чл. 11. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 12. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 13. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 14. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 15. (1) (Изм. - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г.) Предприятията, които предоставят **обществени електронни** съобщителни мрежи и/или услуги, прилагат:

1. по отношение на радиосъоръженията и крайните **електронни** съобщителни устройства - българските стандарти, въвеждащи хармонизираните европейски стандарти, публикувани в официалния бюлетин на Българския институт за стандартизация, съответстващи на публикуваните в "[Официален вестник](#)" на Европейския съюз;

2. за осигуряване на оперативна съвместимост на електронните съобщителни услуги и за повишаване свободата на избор на потребителите на **електронни** съобщителни услуги - препоръчаните от Европейската комисия стандарти и/или стандартизационни документи, включени в списък, публикуван в "[Официален вестник](#)" на Европейския съюз.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г.) Когато няма публикувани стандарти и/или стандартизационни документи по ал. 1, т. 2, се прилагат стандарти и/или стандартизационни документи на европейските стандартизационни организации (Европейския институт за стандартизация в далекосъобщенията, Европейския комитет за стандартизация и Европейския комитет за стандартизация в областта на електротехниката).

(3) (Изм. - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г.) Когато няма публикувани стандарти и/или стандартизационни документи по ал. 1, т. 2 и ал. 2, се прилагат

международни стандарти или препоръки на Международния съюз по далекосъобщенията, Европейската конференция по пощи и далекосъобщения, Международната организация по стандартизация и Международната електротехническа комисия.

(4) (Отм. - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г.)

(5) (Отм. - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г.)

Чл. 16. (Отм. - ДВ, бр. 19 от 2011 г., в сила от 08.03.2011 г.)

Раздел II.

Изисквания към предприятията във връзка с осигуряване на достъп до и взаимно свързване на мрежи

Чл. 17. (1) (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

(2) (Изм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.) Предприятията, предоставящи **обществени електронни** съобщителни мрежи, са длъжни да осигуряват оперативна съвместимост на услугите си с тези на другите предприятия, както и при възможност да предоставят съвместно ползване на помещения и съоръжения от мрежата си на другите предприятия, предоставящи **обществени електронни** съобщителни мрежи и/или услуги.

Чл. 18. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Раздел II "а".

Изисквания към предприятията във връзка с осигуряване на сигурност и цялост на електронните съобщителни мрежи и услуги (Нов - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 18а. (Нов - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.) (1) Предприятията, предоставящи **обществени електронни** съобщителни мрежи и/или услуги, уведомяват незабавно комисията за всеки пробив в сигурността или нарушаване на целостта, които са оказали значително въздействие върху функционирането на мрежите или услугите.

(2) Критериите за оценката на въздействието, изискваната информация, формата и начинът на уведомяване са описани в [приложение № 4](#).

Чл. 18б. (Нов - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.) При опасност от нарушаване сигурността на електронните съобщителни мрежи съответното предприятие, предоставящо **обществени електронни** съобщителни услуги, уведомява абонатите си по

подходящ начин за опасността, за необходимите средства за отстраняването ѝ, както и за разходите, които са свързани с това, когато е приложимо.

Раздел III.

Изисквания във връзка със защита на обществения интерес, националната сигурност и за осигуряване на електронни съобщения за нуждите на отбраната и при кризи

Чл. 19. Предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, са длъжни да съдействат за защита на обществения интерес, за защита на националната сигурност и за осигуряване на електронни съобщения за нуждите на отбраната и при кризи, като в зависимост от използваните от тях мрежи и/или предоставяните от тях услуги:

1. осигуряват условия за ограничаване и прекратяване на преноса на информация със съдържание, противоречащо на действащото законодателство;
2. не осъществяват електронни съобщения, които съдържат заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога;
3. предоставят възможност за законосъобразно проследяване на трафик по мрежата си от страна на компетентните държавни органи;
4. създават за своя сметка условия за прихващане на електронни съобщения, като осигуряват интерфейси за нуждите на националната сигурност и обществения ред.

Чл. 20. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 21. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Раздел IV.

Изисквания към предприятията по отношение на използваните електронни съобщителни мрежи и съоръжения

Чл. 22. Предприятията, осъществяващи обществени електронни съобщения, се задължават да спазват всички действащи в Република България стандарти по отношение на недопускане на вредни електромагнитни полета и излъчвания.

Чл. 23. (1) В случай че електромагнитните излъчвания вследствие експлоатацията на електронните съобщителни устройства превишат определените в съответните стандарти граници, предприятията са задължени да ги приведат в съответствие

възможно най-бързо или ако това е невъзможно, да спрат използването на съответните устройства.

(2) В случай че превишаването на границите на електромагнитните излъчвания е в резултат от работата на две (или повече) устройства, разположени в непосредствена близост едно до друго, и при работата само на едното от тях (или инсталираните по-рано устройства) не се наблюдава превишаване на границите, предприятието, инсталирало по-късно устройството, трябва да осигури такива условия, при които не се превишават границите на електромагнитните излъчвания, или да преустанови работата на устройството.

Чл. 24. (1) (Изм. - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 10.11.2017 г.) Предприятията използват в мрежата си само технически изправни **електронни** съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара по реда на Закона за техническите **изисквания към продуктите**, **Наредбата за съществените изисквания и оценяване съответствието на радиосъоръженията**, **Наредбата за съществените изисквания и оценяване на съответствието за електромагнитна съвместимост** и **Наредбата за съществените изисквания и оценяване на съответствието на електрически съоръжения, предназначени за използване в определени граници на напрежението**.

(2) При възникване на проблем, свързан с електромагнитната съвместимост, предприятията са длъжни да направят за своя сметка съответните, предписани от комисията, промени в местоположението и параметрите на електронните съобщителни устройства.

Чл. 25. При **осъществяване** на **електронни съобщения** предприятията:

1. инсталират, поддържат и използват електронните съобщителни устройства само по начин и предназначение, определени от производителя така, че както при нормална работа, така и в условията на неизправност да са гарантирани защитата на околната среда, животът и здравето на хората;

2. не изменят техническите характеристики на използваните **електронни** съобщителни устройства спрямо тези, определени от производителя.

Раздел V.

Изисквания към предприятията, ползващи ограничен ресурс - радиочестотен спектър (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 26. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 27. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 28. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 29. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 30. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 31. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 32. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 33. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 33а. (Нов - ДВ, бр. 102 от 2008 г., отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 33б. (Нов - ДВ, бр. 19 от 2011 г., в сила от 08.03.2011 г., отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 33в. (Нов - ДВ, бр. 19 от 2011 г., в сила от 08.03.2011 г., отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Раздел VI.

Изисквания към предприятията, ползващи ограничен ресурс - номера (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 34. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 35. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Раздел VII.

Изисквания към предприятията, осъществяващи **обществени електронни съобщения** чрез **електронни** съобщителни мрежи, без ползване на ограничен ресурс - радиочестотен спектър

Чл. 36. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 37. Преносът и/или разпространението на радио- и телевизионни програми чрез **обществени** кабелни **електронни** съобщителни мрежи следва да се извършва при спазване на изискванията, посочени в [приложение № 3](#).

Раздел VIII.

Защита на интересите на крайните потребители (Нов - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Чл. 38. (1) (Нов - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г., предишен текст на чл. 38, изм. - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) Предприятията, предоставящи **обществени** **електронни** съобщителни мрежи и/или услуги, ежегодно отчитат качеството на предоставяните услуги чрез измерване на параметрите, посочени в [приложение № 5](#), съгласно стандартизационните документи, посочени в [приложение № 5](#).

(2) (Нова - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) Ежегодно до 1 март предприятията по ал. 1 публикуват на страницата си в интернет резултатите от измерването на параметрите на услугите, предоставяни през предходната календарна година.

(3) (Нова - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) Предприятията по ал. 1, които нямат интернет страница, публикуват информацията по ал. 2 на хартиен носител и я представят на видно място в търговските си обекти и на видно място в търговските обекти на своите търговски представители или дистрибутори, упълномощени да сключват индивидуални договори по [глава четиринадесета от ЗЕС](#) и/или да събират данни, необходими за идентифициране на потребител на предплатени услуги по [чл. 251и, ал. 1, т. 1 и ал. 5, т. 2 ЗЕС](#).

(4) (Нова - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) Предприятията по ал. 1 публикуват на страницата си в интернет информацията за резултатите от измерването на параметрите, посочени в [приложение № 5](#), за последните три календарни години. Информацията се публикува във вид, позволяващ съпоставяне на постигнатите стойности на параметрите.

(5) (Нова - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) Предприятията по ал. 1, които нямат интернет страница, публикуват информацията по ал. 4 на хартиен носител и я представят на видно място в търговските си обекти и на видно място в търговските обекти на своите търговски представители или дистрибутори, упълномощени да сключват индивидуални договори по [глава четиринадесета от ЗЕС](#) и/или да събират данни, необходими за идентифициране на потребител на предплатени услуги по [чл. 251и, ал. 1, т. 1 и ал. 5, т. 2 ЗЕС](#).

Чл. 39. (Нов - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г., изм. - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) Предприятията, предоставящи **обществени** **електронни** съобщителни мрежи и/или услуги, прилагат към годишния отчет по [чл. 5, ал. 1](#)

информацията по [чл. 38, ал. 2](#). Предприятията посочват в годишния отчет по [чл. 5, ал. 1](#) връзка към публикуваната информация, а в случай че нямат интернет страница, изрично посочват това в отчета.

Чл. 40. (Нов - ДВ, бр. 4 от 2014 г., в сила от 14.01.2014 г.) (1) (Изм. - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) Предприятията, предоставящи **обществени електронни** съобщителни мрежи и/или услуги, наричани по-нататък "предприятията", гарантират, че при първоначалното зареждане на страницата им в интернет се визуализират:

1. електронна препратка към приетите от тях **общи** условия по [чл. 226, ал. 1 ЗЕС](#), наименувана "**Общи условия**"; при зареждане на страницата, където са публикувани общите условия, следва да се съдържа електронна препратка към информацията по [чл. 40, ал. 4](#) и [чл. 45, ал. 6](#), наименувана "Архив";

2. (В сила от 16.11.2016 г.) когато е приложимо - електронна препратка към електронните карти на постигнатото покритие по [чл. 51](#), наименувана "Карти на покритието".

(2) (Изм. - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) Предприятията гарантират, че електронните препратки по ал. 1 се визуализират във видимата част на екрана, без да е необходимо допълнително хоризонтално или вертикално преместване чрез приплъзване.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) Предприятията гарантират, че електронните препратки по ал. 1 се визуализират по реда на ал. 2 и на всяка вътрешна страница в интернет страницата на предприятията.

(4) (Изм. - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) Общите условия и/или специалните правила, касаещи услуги, които вече не се предлагат от предприятията, трябва да са достъпни в обособена секция на интернет страницата на предприятията до момента, в който бъде прекратен договарът и на последния абонат, ползващ съответната услуга.

Чл. 41. (Нов - ДВ, бр. 4 от 2014 г., в сила от 14.01.2014 г.) (1) Предприятията публикуват приетите от тях **общи** условия по [чл. 226, ал. 1 от Закона за електронните съобщения](#) (ЗЕС) на хартиен носител и ги представят на видно място в търговските си обекти.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) Предприятията представят публикуваните на хартиен носител **общи** условия по ал. 1 и на видно място в търговските обекти на своите търговски представители или дистрибутори, упълномощени да сключват индивидуални договори по [глава четиринадесета от Закона за електронните съобщения](#), и/или да събират данни, необходими за идентифициране на потребител на предплатени услуги по [чл. 251и, ал. 1, т. 1 и ал. 5, т. 2 ЗЕС](#).

(3) Предприятията са длъжни да осигурят на потребителите свободен достъп до общите условия по ал. 1 и 2.

(4) Независимо от задълженията по ал. 1 и 2 предприятията са длъжни при поискване да осигурят безплатно на потребителите екземпляр от общите условия на електронен или хартиен носител. Искането по предходното изречение може да бъде отправено до предприятието или до лицата по ал. 2.

Чл. 42. (Нов - ДВ, бр. 4 от 2014 г., в сила от 14.01.2014 г.) (1) Индивидуалният договор по [глава четринадесета от Закона за електронните съобщения](#), наричан по-нататък "индивидуалния договор", се сключва в писмена форма в два еднообразни екземпляра.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г., изм. и доп. - ДВ, бр. 90 от 2018 г., в сила от 30.10.2018 г., изм. - ДВ, бр. 35 от 2020 г., в сила от 10.04.2020 г.) При сключване на индивидуалния договор в търговски обекти на предприятията или в обекти на техни търговски представители или дистрибутори екземплярите по ал. 1 се подписват от представител на предприятието и от абоната. Предприятията предоставят на абоната еднообразен екземпляр от сключения индивидуален договор на хартиен или друг траен носител, освен когато в закон е предвиден друг ред. При сключването на индивидуалния договор предприятията са задължени при поискване от абоната да му предоставят екземпляр от договора на хартиен носител.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) Преди подписване на индивидуалния договор предприятията са задължени да предоставят на потребителя проекта на договора в цялост за запознаване със съдържанието му.

(4) (Нова - ДВ, бр. 35 от 2020 г., в сила от 10.04.2020 г.) За договорите, сключвани с абонатите извън търговския обект или от разстояние, е приложим редът съгласно [чл. 48 - 54а от Закона за защита на потребителите](#).

Чл. 43. (Нов - ДВ, бр. 4 от 2014 г., в сила от 15.03.2014 г.) (1) (Изм. - ДВ, бр. 90 от 2018 г., в сила от 30.10.2018 г.) Предприятията съставят условията на индивидуалния договор при спазване на изискванията по ал. 2 - 8 и ал. 12 на този член.

(2) (Доп. - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г.) Индивидуалният договор съдържа точната дата (ден, месец и година) на влизането му в сила. В случай че индивидуалният договор е с определен срок, същият съдържа и точната дата (ден, месец и година), на която този срок изтича. Задълженията по предходните изречения не се прилагат при преносимост на номера. В тези случаи в индивидуалния договор се посочва, че същият влиза в сила в деня на успешното пренасяне на номера в мрежата на съответния доставчик.

(3) При изписване на условията по ал. 1 се използва шрифт с размер не по-малък от 10 пункта (точки).

(4) (Доп. - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г., изм. - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 10.11.2017 г.) Условията по ал. 1, регламентиращи срока на индивидуалния договор, както и реда за неговото подновяване и прекратяване, се изписват с получер шрифт (bold), чийто размер е най-малко с 20 % по-голям от размера на шрифта, с който са изписани останалите условия на индивидуалния договор, но не по-малък от 12 пункта (точки).

(5) По реда на ал. 4 се изписват и условията, регламентиращи задължения за заплащане на неустойки и обезщетения, свързани с прекратяване на индивидуален договор, вкл. възстановяване на направени разходи по отношение на крайни [електронни съобщителни устройства](#).

(6) По реда на ал. 4 се изписват и условията, регламентиращи правото на предприятието да измени едностранно индивидуалния договор.

(7) Получер шрифт (bold) се използва само и единствено при изписване на условията по ал. 4, 5 и 6.

(8) Условието по ал. 4, 5 и 6 следва да бъдат включени в индивидуалния договор като последни клаузи, непосредствено преди мястото, определено за полагане на подписа на абоната.

(9) (Отм. - ДВ, бр. 90 от 2018 г., в сила от 30.10.2018 г.)

(10) (Отм. - ДВ, бр. 90 от 2018 г., в сила от 30.10.2018 г.)

(11) (Отм. - ДВ, бр. 90 от 2018 г., в сила от 30.10.2018 г.)

(12) (Изм. - ДВ, бр. 90 от 2018 г., в сила от 30.10.2018 г.) Условието по ал. 1, регламентиращи писменото желание на абоната договорът да влезе в сила незабавно, следва да бъдат включени в индивидуалния договор. Задължението по предходното изречение не се прилага, когато при сключването на договора се предоставят крайни устройства. Предприятието трябва да е в състояние да докаже, че абонатът изрично е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно, в това число чрез отбелязване на опция за това в съдържанието на договора.

(13) (Отм. - ДВ, бр. 90 от 2018 г., в сила от 30.10.2018 г.)

Чл. 43а. (Нов - ДВ, бр. 90 от 2018 г., в сила от 30.10.2018 г.) Изричната заявка по [чл. 260, ал. 1 от ЗЕС](#) се оформя като отделен писмен документ или се отправя към предприятието чрез обявени от него канали за комуникация. Предприятието трябва да е в състояние да докаже, че абонатът е упражнил надлежно правото си по [чл. 260, ал. 1 от ЗЕС](#).

Чл. 44. (Нов - ДВ, бр. 4 от 2014 г., в сила от 15.03.2014 г.) (1) Предприятията оформят мястото, определено за полагане на подписа на абоната, съобразно образеца, посочен в [приложение № 6](#).

(2) Предприятията изписват съобщението, включено в [приложение № 6](#), с получер шрифт (bold), чийто размер е не по-малък от 10 пункта (точки).

(3) (Нова - ДВ, бр. 90 от 2018 г., в сила от 30.10.2018 г.) Алинеи 1 и 2 не се прилагат в случаите, когато договорът се подписва с **електронни** подписи от предприятието и от потребителя.

Чл. 45. (Нов - ДВ, бр. 4 от 2014 г.) (1) (В сила от 15.03.2014 г.) Всички условия и елементи на изборния от абоната тарифен план, тарифа и/или пакет се включват от предприятията, както следва:

1. в индивидуалния договор; или

2. в отделен документ, представляващ приложение (анекс) към индивидуалния договор, който се подписва от абоната.

(2) (В сила от 15.03.2014 г., изм. - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) Когато съставят приложение (анекс) към индивидуалния договор, предприятията спазват реда, предвиден в [чл. 42, 43 и 44](#).

(3) (В сила от 15.03.2014 г.) Предприятията включват в документите по ал. 1, т. 1 и 2 и индивидуална информация за:

1. (отм. - ДВ, бр. 10 от 2019 г.)

2. цените на други услуги, включени в ценовата листа на предприятията, които не са посочени изрично в изборния тарифен план, тарифа и/или пакет, но са приложими към заявената от потребителя електронна съобщителна услуга.

(4) (В сила от 15.03.2014 г., изм. - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) Задължението по ал. 3, т. 2 не се прилага по отношение на цените на услуги с добавена стойност.

(5) (Нова - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 16.09.2016 г.) При съставяне на условията на договор, сключен при промоционални условия, предприятията включват в документите по ал. 1, т. 1 и 2 индивидуална информация за:

1. срока, за който важат промоционалните договорни условия;
2. всички условия и елементи на промоционалния тарифен план, тарифа и/или пакет;

3. дължимата месечна такса за срока на промоцията.

(6) (В сила от 14.01.2014 г., предишна ал. 5 - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) Предприятията гарантират, че условията на тарифните планове, тарифите и/или пакетите, които вече не се предлагат от тях, са достъпни на страницата им в интернет до момента, в който бъде прекратен договорът и на последния абонат, ползващ съответния тарифен план, тарифа и/или пакет.

Чл. 46. (Нов - ДВ, бр. 4 от 2014 г., в сила от 14.01.2014 г.) (1) При изменение на индивидуалния договор по инициатива на предприятието не по-късно от 30 дни преди влизане в сила на изменението предприятието уведомява абоната по реда на [чл. 47](#) и [48](#).

(2) В случаите по ал. 1 всеки абонат има право да прекрати индивидуалния договор без санкции в срок до един месец от влизането в сила на изменението.

Чл. 47. (Нов - ДВ, бр. 4 от 2014 г., в сила от 14.01.2014 г.) (1) (Изм. - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) В случаите по [чл. 46](#), [ал. 1](#), както и при всяко изменение на общите условия в случаите по [чл. 230](#), [ал. 2 ЗЕС](#) предприятията уведомяват абоната чрез:

1. писмо, изпратено до адреса на абоната като кореспондентска пратка; или
2. електронно писмо (e-mail), изпратено до посочен от абоната адрес на електронна поща; или

3. (доп. - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г., изм. и доп. - ДВ, бр. 90 от 2018 г., в сила от 30.10.2018 г.) кратко текстово съобщение (SMS) или съобщение чрез друг вид технология, което да може да бъде съхранено на крайното устройство на абоната.

(2) (Доп. - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г., изм. - ДВ, бр. 90 от 2018 г., в сила от 30.10.2018 г.) В случаите по ал. 1, касаещи изменение на **общи** условия и/или индивидуален договор за ползване на мобилна телефонна услуга, предприятията уведомяват абоната чрез съобщение по ал. 1, т. 3. В случай че мобилната телефонна услуга на абоната не включва възможност за получаване на такива **съобщения**, предприятията уведомяват абоната по реда на ал. 1, т. 1 или 2.

(3) (Изм. и доп. - ДВ, бр. 90 от 2018 г., в сила от 30.10.2018 г.) Във всички случаи предприятията оформят предизвестие по ал. 1 като отделен и самостоятелен документ (писмо, електронно писмо, кратко текстово съобщение (SMS) или съобщение чрез друг вид технология).

(4) (Нова - ДВ, бр. 90 от 2018 г., в сила от 30.10.2018 г.) При изпращането на съобщение чрез друг вид технология предприятията следва да могат да гарантират, че потребителят е надлежно уведомен.

Чл. 48. (Нов - ДВ, бр. 4 от 2014 г., в сила от 14.01.2014 г., изм. - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) Предизвестieto по [чл. 47](#) съдържа информация за:

1. обстоятелството, че предстоят изменения на общите условия, и начина, по който абонатът може да се информира за измененията;
2. предстоящите изменения на индивидуалния договор;
3. точната дата (ден, месец и година), на която влизат в сила измененията по т. 1 и/или 2;
4. правото на абоната да прекрати индивидуалния договор без санкции в срок до един месец от влизането в сила на измененията по т. 1 и/или 2.

Чл. 48а. (Нов - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) (1) (Доп. - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г., изм. и доп. - ДВ, бр. 90 от 2018 г., в сила от 30.10.2018 г.) При изменение на договора за ползване на предплатени мобилни телефонни услуги по инициатива на предприятието, както и при всяко изменение на общите условия в случаите по [чл. 230, ал. 2 ЗЕС](#), не по-късно от 30 дни преди влизане в сила на изменението предприятието уведомява абоната с предизвестие, изпратено чрез кратко текстово съобщение (SMS) или съобщение чрез друг вид технология, което да може да бъде съхранено на крайното устройство на абоната. В случай че мобилната телефонна услуга на абоната не включва възможност за получаване на кратки текстови **съобщения**, предприятията уведомяват абоната за изменението по реда на [чл. 47, ал. 1, т. 1 или 2](#) или със съобщение чрез друг вид технология, което да може да бъде съхранено на крайното устройство на абоната.

(2) Предизвестieto по ал. 1 съдържа информация за:

1. обстоятелството, че предстоят изменения на общите условия, и начина, по който абонатът може да се информира за измененията;
2. предстоящите изменения на договора;
3. точната дата (ден, месец и година), на която влизат в сила измененията по т. 1 и/или 2.

(3) (Нова - ДВ, бр. 90 от 2018 г., в сила от 30.10.2018 г.) При изпращането на съобщение чрез друг вид технология предприятията следва да могат да гарантират, че потребителят е надлежно уведомен.

Чл. 48б. (Нов - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г.) (1) При отпадане на телевизионна програма от списъка по [чл. 231, ал. 1 ЗЕС](#) предприятието уведомява абоната 30 дни преди отпадането на програмата.

(2) В случай че не разполага с информация за отпадането на програмата в срока по ал. 1, предприятието уведомява абоната за отпадането на програмата в срок до 30 дни след получаването или узнаването на съответната информация.

(3) В случаите по ал. 1 и 2 предприятието уведомява абоната по някой от начините в [чл. 47, ал. 1](#) или чрез кратко текстово съобщение на телевизионния екран, или чрез сервизен канал, или по друг технически възможен начин, който гарантира, че съответната информация ще достигне до знанието на абоната.

Чл. 49. (Нов - ДВ, бр. 4 от 2014 г., в сила от 15.04.2014 г.) (1) Предприятията, предоставящи мобилен пренос на данни, при който тарифирането е на единица пренесени данни (килобайт, мегабайт или гигабайт), осигуряват една или повече парични максимални граници на потребление за определен период на използване на услугите, при условие че абонатът е предварително информиран за съответните обеми. В случай, че абонатът не е избрал максимална граница на потребление, доставчикът на услугите е длъжен да прилага по подразбиране максимална граница от 50 лв. (без ДДС) за потребените услуги за период на фактуриране от един месец.

(2) Предприятията, предоставящи мобилен пренос на данни, при който тарифирането е на единица пренесени данни (килобайт, мегабайт или гигабайт), могат да определят граници, изразени в обем, при условие че клиентът е предварително информиран за съответните парични суми. Една от тези граници (границата по отношение на обем по подразбиране) съответства на парична сума, която не надхвърля 50 лв. (без ДДС) за дължими такси за период на фактуриране от един месец.

(3) Предприятията по ал. 1 и 2 могат да предлагат други месечни горни парични граници.

(4) Границата по подразбиране по ал. 1 и 2 се прилага за всички клиенти, които не са избрали друга граница.

(5) (Изм. и доп. - ДВ, бр. 90 от 2018 г., в сила от 30.10.2018 г.) Предприятията по ал. 1 и 2 осигуряват изпращането на подходящо съобщение до мобилното устройство на абоната, например чрез SMS съобщение, съобщение по електронната поща или в работен прозорец на неговото крайно устройство или съобщение чрез друг вид технология, което да може да бъде съхранено на крайното устройство на абоната, когато услугите за пренос на данни достигнат 80 % от договорената парична граница или граница по отношение на обема. Всеки абонат има правото да поиска преустановяването на изпращането на такива съобщения и има правото по всяко време и безплатно да поиска от своя доставчик тази услуга да му бъде предоставена отново. При изпращането на съобщение чрез друг вид технология предприятията следва да могат да гарантират, че потребителят е надлежно уведомен.

(6) (Изм. - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г.) Когато тази парична граница или граница по отношение на обем изглежда, че ще бъде превишена, предприятията по ал. 1 и 2 прекратяват предоставянето и таксуването на услугите за пренос на данни и изпращат до абоната съобщение, което да може да бъде съхранено на мобилното устройство на абоната, с което го уведомяват за прекратеното предоставяне на услугата и за причината. В съобщението се посочва процедурата, която трябва да се следва, ако абонатът желае подновяване на предоставянето на тези услуги, и разноските, свързани с всяка използвана единица данни. Предоставянето и таксуването на услугите за пренос на данни за този абонат се прекратяват от предприятието, докато абонатът не поиска подновяване на предоставянето на тези услуги.

(7) Всеки път, когато абонат поиска да ползва или да се откаже от услугата парична горна граница по ал. 1 или горна граница по отношение на обема по ал. 2, промяната се извършва безплатно в срок от един работен ден от получаване на искането и не е обвързана с условия или ограничения, свързани с други елементи от абонамента.

(8) Алинеи 1 до 7 не се прилагат спрямо мобилни услуги за пренос на данни, при които потребителят заплаща за потребление на обем пренесени данни при пълна скорост на преноса, след което скоростта на пренос се намалява до определена от доставчика минимална скорост за преноса, без да се изисква допълнително заплащане от потребителя.

(9) Алинеи 1 до 7 не се прилагат спрямо мобилни услуги за пренос на данни, предоставяни в роуминг, както и спрямо устройства от вида "машина до машина", използващи мобилни съобщения.

Чл. 49а. (Нов - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 16.09.2016 г.) (1) Абонат на мобилна телефонна услуга има право да поиска от предприятието да бъде деактивиран достъпът до услугата "мобилен пренос на данни" за ползван от него номер. Предприятието извършва деактивирането на услугата безплатно в срок до един работен ден от получаване на искането.

(2) Искането по ал. 1 се подава по начини, обявени на страницата на предприятието в интернет. Предприятието е задължено да приема искания по ал. 1 и в писмена форма.

(3) Алинея 1 не се прилага за абонати, които ползват услугата "мобилен пренос на данни" в рамките на ценови пакет и/или като допълнително заявена услуга.

Чл. 50. (Нов - ДВ, бр. 4 от 2014 г., в сила от 15.04.2014 г.) (1) Предприятията, предоставящи обществени телефонни услуги, предлагат на потребителите (физически и юридически лица) най-малко две тарифи, при които се прилага първоначален минимален период на таксуване до 30 секунди за изходящи повиквания, като след това таксуването е на секунда, за всяка една от следните услуги:

1. мобилна телефонна услуга на абонаментен план;
 2. фиксирана телефонна услуга на абонаментен план;
 3. предплатена мобилна телефонна услуга.
- (2) Алинея 1 не се прилага за услугата "роуминг".

Чл. 50а. (Нов - ДВ, бр. 20 от 2020 г., в сила от 11.06.2020 г.) Предприятията, предоставящи обществени телефонни услуги, предлагат на потребителите - физически лица, най-малко един план за телефонни услуги с включено време за разговори с географски и/или мобилни номера, в които се включват и разговори с номера след код 700, за всяка една от следните услуги, ако такива се предлагат:

1. мобилна телефонна услуга на абонаментен план;
2. фиксирана телефонна услуга на абонаментен план;
3. предплатена мобилна телефонна услуга;
4. предплатена фиксирана телефонна услуга.

Чл. 51. (Нов - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 16.11.2016 г.) (1) Предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги чрез мобилни мрежи, се задължават да публикуват на страниците си в интернет електронни карти на постигнатото покритие за всяка от използваните в мрежата технологии. В случаите на предоставяне на мобилни услуги от виртуални мобилни оператори или чрез национален роуминг предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, включват в електронните карти по предходното изречение покритието на мрежата, до която се ползва достъп.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г.) Предприятията изготвят картите по ал. 1 при спазване на изискванията по ал. 3 - 8.

(3) Електронните карти по ал. 1 следва да позволяват проверка на покритието, като визуализират покритието на отделни части от територията на страната с точност най-малко 100 м x 100 м. В рамките на една мащабна единица (един квадрант) се допуска представяне на покритието със средноаритметичната стойност на нивото на сигнала.

(4) (Доп. - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г.) Електронните карти по ал. 1 следва да позволяват визуализацията и бърза навигация чрез търсене по име на община, населено място, селищно образувание и адрес, както и мащабиране на подходящи стъпки, позволяващо видимост на един екран от конкретен адрес до видимост на цялата страна. Изключение от изискването за визуализация, навигация и мащабиране по конкретен адрес е допустимо само в случай че съответният доставчик на електронната карта, който ползва предприятието, не предлага такава възможност за конкретния адрес. При избора на конкретен доставчик предприятията отчитат в максимална степен необходимостта на крайните потребители от подробна, подходяща и сравнима информация за електронните карти.

(5) На електронните карти по ал. 1 следва да бъде визуализирано постигнатото покритие с градация по ниво на сигнала чрез цветови код, определен в таблицата в [приложение № 7](#).

(6) На електронните карти по ал. 1 следва да бъдат изобразени всички населени места и селищни образувания в Република България с изписване на техните наименования. Населените места и селищните образувания следва да бъдат представени с точни граници на селищната територия, определена от строителните им граници.

(7) На електронните карти по ал. 1 следва да бъдат изобразени всички пътища от републиканската пътна мрежа. Отделните категории от пътната мрежа - автомагистрали, скоростни пътища, пътища първи, втори и трети клас, следва да бъдат представени с различно и ясно разграничимо обозначение.

(8) Електронните карти следва да бъдат придружени от следната информация:

1. легенда за всяка представена информация върху тях, включително легенда за използваните цветови кодове за степента на осигуреното покритие съгласно таблицата в приложение № 7; непосредствено след таблицата следва да се публикува информация относно възможностите за ползването на видовете услуги при избраната мрежа (2G, 3G или 4G);

2. пояснение относно вида на покритието по ниво (вътрешно/външно приемане);

3. описание на външните фактори, които влияят на качеството на услугите при осигурено добро покритие;

4. пояснение, че изобразеното покритие на публикуваните карти е с приблизителна, а не с абсолютна точност.

(9) Предприятията по ал. 1 са задължени да осигурят възможност за достъп до картите чрез персонален компютър (терминал) или друго устройство с размер на дисплея над 5 инча, даващо възможност за визуализация и разглеждане на картите в своите търговски обекти и в търговските обекти на своите търговски представители или дистрибутори, упълномощени да сключват индивидуални договори по [глава четиринадесета от ЗЕС](#) и/или да събират данни, необходими за идентифициране на потребител на предплатени услуги по [чл. 251и, ал. 1, т. 1 и ал. 5, т. 2 ЗЕС](#).

(10) Предприятията по ал. 1 са задължени да:

1. поддържат актуална информация относно постигнатото покритие на мрежите; публикуваната информация следва да се актуализира в срок до един месец от всяка промяна на мрежата, която води до изменения на постигнатото покритие;

2. посочат на видно място към коя дата е актуална информацията относно постигнатото покритие на мрежите.

Чл. 52. (Нов - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г., изм. и доп. - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г., изм. - ДВ, бр. 35 от 2020 г., в сила от 11.09.2020 г.) (1) Предприятията, предлагащи **обществени** телефонни услуги, включват в индивидуалния договор възможност абонатът да избере начин за получаване на документите по [чл. 260, ал. 2 от ЗЕС](#).

(2) Предприятията, предоставящи **обществени електронни** съобщителни услуги чрез **електронни** съобщителни мрежи, извън тези по [чл. 260 от ЗЕС](#), включват в индивидуалния договор възможност абонатът да избере начин за получаване на документите по [чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС](#).

(3) В случай че абонатът не е упражнил правото си на избор по ал. 1 и 2, предприятията са длъжни да осигурят електронен достъп до документите по [чл. 260, ал. 2](#) и [чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС](#) по ред и условия, публикувани на интернет страниците им.

(4) По всяко време след сключване на договора абонатът може безвъзмездно да поиска да получава документите по [чл. 260, ал. 2](#) и [чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС](#) чрез електронен достъп или на хартиен носител. Когато абонатът е избрал да получава документите на хартиен носител, предприятието ги изпраща като кореспондентска пратка (писмо) до посочен от абоната адрес за кореспонденция.

(5) Когато абонатът е избрал да получава документите по ал. 4 на хартиен носител, предприятието може да не ги изпраща на хартиен носител при следните условия:

1. посоченият от абоната адрес за кореспонденция е непълен, неточен, неактуален или не е осигурен достъп до пощенската кутия на абоната, и

2. предприятието е информирало абоната, че преустановява предоставянето на документите по [чл. 260, ал. 2](#) и [чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС](#) на хартиен носител и за начина на получаване на достъп до тях; задължението по предходното изречение не се прилага, в случай че предприятието не разполага с данни за контакт с абоната.

(6) В случаите по ал. 5 предприятията осигуряват достъп до документите по [чл. 260, ал. 2](#) и [чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС](#) съгласно ал. 3.

Редакция към ДВ, бр. 90 от 10 Ноември 2017 г.

Чл. 52. (Нов - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) (1) (Нова - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г.) Когато абонатът не е упражнил изрично правото си по [чл. 260, ал. 1 ЗЕС](#), предприятията, предлагащи **обществени** телефонни услуги, включват в индивидуалния договор информация за изборния от абоната начин за получаване на детайлизирани сметки по [чл. 260, ал. 2 ЗЕС](#).

(2) (Нова - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г.) Предприятията, предоставящи **обществени електронни** съобщителни услуги чрез **електронни** съобщителни мрежи извън тези по [чл. 260 ЗЕС](#), включват в индивидуалния договор информация за изборния от абоната начин за получаване на писмена информация по [чл. 260а, ал. 1 ЗЕС](#).

(3) (Предишна ал. 1 - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г.) Когато абонатът е избрал да получава документите по [чл. 260, ал. 2](#) и [чл. 260а, ал. 1 ЗЕС](#) на хартиен носител, предприятието ги изпраща като кореспондентска пратка (писмо) до посочен от абоната адрес за кореспонденция.

(4) (Предишна ал. 2, изм. - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г.) Извън случаите по ал. 3 предприятието е длъжно:

1. (доп. - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г.) да изпрати документите по [чл. 260, ал. 2](#) и [чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС](#) до посочен от абоната адрес на електронна поща, или

2. (доп. - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г.) да осигури онлайн достъп до документите по [чл. 260, ал. 2](#) и [чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС](#).

(5) (Предишна ал. 3, изм. - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г.) Достъпът по ал. 4, т. 2 се осигурява след регистриране на абоната, извършено по ред и при условия, публикувани на интернет страниците на предприятията.

(6) (Предишна ал. 4, изм. и доп. - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г.) Ако до издаване на документите по [чл. 260, ал. 2](#) и [чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС](#) абонатът не предостави адрес на електронна поща или не се извърши регистриране по ал. 5, предприятието ги предоставя по реда на ал. 3.

Чл. 53. (Нов - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г., изм. - ДВ, бр. 35 от 2020 г., в сила от 11.09.2020 г.) В случаите по [чл. 260, ал. 4 ЗЕС](#) предприятията предоставят детайлизираната справка в едномесечен срок от датата, на която е поискана, а в случай че услугата е платена - в едномесечен срок от заплащането за същата. В случай че е заявен абонамент за детайлизирани справки, предприятията предоставят същите в срока по [чл. 260, ал. 2 от ЗЕС](#).

Редакция към ДВ, бр. 90 от 10 Ноември 2017 г.

Чл. 53. (Нов - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г.) В случаите по [чл. 260, ал. 4 ЗЕС](#) предприятията предоставят детайлизираната справка в едномесечен срок от датата, на която е поискана, а в случай че услугата е платена - в едномесечен срок от заплащането за същата. В случай че е заявен абонамент за детайлизирани справки, предприятията предоставят същите заедно с документите по [чл. 260, ал. 2 ЗЕС](#).

Чл. 54. (Нов - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 16.11.2016 г., предишен чл. 53 - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г.) Предприятията, предоставящи **обществени телефонни услуги**, осигуряват възможност на викания и на викация абонат за незабавно прекратяване на изградената телефонна връзка.

Чл. 55. (Нов - ДВ, бр. 90 от 2017 г., в сила от 11.02.2018 г.) В случаите по [чл. 261, ал. 1 и 2 ЗЕС](#) предприятието, което изпраща съобщението за целите на директния маркетинг и реклама, гарантира, че същото може да бъде съхранено на телефонния апарат на абоната.

Допълнителни разпоредби

§ 1. (Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

§ 1а. (Нов - ДВ, бр. 19 от 2011 г., в сила от 08.03.2011 г., отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Заклучителни разпоредби

§ 2. Общите **изисквания** се приемат на основание [чл. 73, ал. 1 от Закона за електронните съобщения](#).

§ 3. Общите **изисквания** влизат в сила от датата на обнародването им в "Държавен вестник".

Заключителни разпоредби
КЪМ РЕШЕНИЕ № 752 ОТ 16 ЮЛИ 2009 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И
ДОПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ ИЗИСКВАНИЯ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА
ОБЩЕСТВЕНИ ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩЕНИЯ

(ОБН. - ДВ, БР. 63 ОТ 2009 Г., В СИЛА ОТ 07.08.2009 Г.)

§ 4. [Решението](#) влиза в сила от деня на обнародването му в "Държавен вестник".

Заключителни разпоредби
КЪМ РЕШЕНИЕ № 221 ОТ 17 ФЕВРУАРИ 2011 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И
ДОПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА
ОБЩЕСТВЕНИ ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩЕНИЯ

(ОБН. - ДВ, БР. 19 ОТ 2011 Г., В СИЛА ОТ 08.03.2011 Г.)

§ 10. [Решението](#) влиза в сила от деня на обнародването му в "Държавен вестник".

Заключителни разпоредби
КЪМ РЕШЕНИЕ № 1167 от 15 декември 2011 г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И
ДОПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ ИЗИСКВАНИЯ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА
ОБЩЕСТВЕНИ ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩЕНИЯ

(ОБН. - ДВ, БР. 105 ОТ 2011 Г., В СИЛА ОТ 29.12.2011 г.)

§ 3. [Решението](#) влиза в сила от деня на обнародването му в "Държавен вестник".

Заключителни разпоредби
КЪМ РЕШЕНИЕ № 1795 ОТ 26 ЮЛИ 2012 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И

**ДОПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ ИЗИСКВАНИЯ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА
ОБЩЕСТВЕНИ ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩЕНИЯ**

(ОБН. - ДВ, БР. 63 ОТ 2012 Г., В СИЛА ОТ 17.08.2012 Г.)

§ 21. [Решението](#) влиза в сила от деня на обнародването му в "Държавен вестник".

**Заключителни разпоредби
КЪМ РЕШЕНИЕ № 928 ОТ 19 ДЕКЕМВРИ 2013 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И
ДОПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ ИЗИСКВАНИЯ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА
ОБЩЕСТВЕНИ ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩЕНИЯ**

(ОБН. - ДВ, БР. 4 ОТ 2014 Г., В СИЛА ОТ 14.01.2014 Г.)

§ 6. [Решението](#) влиза в сила от деня на обнародването му в "Държавен вестник" с изключение на:

1. [Членове 43, 44, чл. 45, ал. 1 - 4](#) и [§ 5](#), които влизат в сила 2 месеца след обнародването.
2. [Членове 49](#) и [50](#), които влизат в сила 3 месеца след обнародването.

**Преходни и Заключителни разпоредби
КЪМ РЕШЕНИЕ № 355 ОТ 23 ЮНИ 2016 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И
ДОПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ ИЗИСКВАНИЯ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА
ОБЩЕСТВЕНИ ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩЕНИЯ**

(ОБН. - ДВ, БР. 54 ОТ 2016 Г., В СИЛА ОТ 15.07.2016 Г.)

§ 21. [Решението](#) влиза в сила от деня на обнародването му в "Държавен вестник" с изключение на:

1. [Параграф 10](#) относно [чл. 45, ал. 5](#) и [§ 14](#), които влизат в сила 2 месеца след обнародването в "Държавен вестник".
2. [Параграф 6](#) относно [чл. 40, ал. 1, т. 2, § 15](#) и [17](#), които влизат в сила 4 месеца след обнародването в "Държавен вестник".

§ 22. Предприятията публикуват на интернет страниците си реда и условията за регистрация по [чл. 52, ал. 3](#) в едномесечен срок от обнародване на решението в "Държавен вестник".

**Заключителни разпоредби
КЪМ РЕШЕНИЕ № 565 ОТ 26 ОКТОМВРИ 2017 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И**

**ДОПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ ИЗИСКВАНИЯ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА
ОБЩЕСТВЕНИ ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩЕНИЯ**

(ОБН. - ДВ, БР. 90 ОТ 2017 Г., В СИЛА ОТ 10.11.2017 Г.)

§ 14. [Решението](#) влиза в сила от деня на обнародването му в "Държавен вестник" с изключение на [§ 2, т. 1 - 3](#), [§ 4, т. 1](#), [§ 5](#), [§ 6](#), [§ 7](#), [§ 8](#), [§ 9](#), [§ 10](#) и [§ 13](#), които влизат в сила три месеца след обнародването на решението в "Държавен вестник".

**Заклучителни разпоредби
КЪМ РЕШЕНИЕ № 418 ОТ 11 ОКТОМВРИ 2018 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И
ДОПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ ИЗИСКВАНИЯ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА
ОБЩЕСТВЕНИ ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩЕНИЯ**

(ОБН. - ДВ, БР. 90 ОТ 2018 Г., В СИЛА ОТ 30.10.2018 Г.)

§ 9. [Решението](#) влиза в сила от деня на обнародването му в "Държавен вестник", с изключение на [§ 1](#), който влиза в сила 3 месеца след обнародване на решението.

**Преходни и Заклучителни разпоредби
КЪМ РЕШЕНИЕ № 89 ОТ 27 ФЕВРУАРИ 2020 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И
ДОПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ ИЗИСКВАНИЯ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА
ОБЩЕСТВЕНИ ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩЕНИЯ**

(ОБН. - ДВ, БР. 20 ОТ 2020 Г.)

§ 4. [Параграф 1](#) влиза в сила три месеца след обнародването на решението в "Държавен вестник".

**Допълнителни разпоредби
КЪМ РЕШЕНИЕ № 122 ОТ 26 МАРТ 2020 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ
НА ОБЩИТЕ ИЗИСКВАНИЯ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНИ
ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩЕНИЯ**

(ОБН. - ДВ, БР. 35 ОТ 2020 Г., В СИЛА ОТ 10.04.2020 Г.)

§ 4. В петмесечен срок от обнародване на [решението](#) в "Държавен вестник" предприятията приемат в съответствие с [чл. 52](#) правила за реда и условията за получаване на електронен достъп до документите по [чл. 260](#) и [чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС](#) и ги публикуват на интернет страниците си.

Преходни и Заключителни разпоредби
КЪМ РЕШЕНИЕ № 122 ОТ 26 МАРТ 2020 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И
ДОПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ ИЗИСКВАНИЯ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА
ОБЩЕСТВЕНИ ЕЛЕКТРОННИ СЪБОЩЕНИЯ

(ОБН. - ДВ, БР. 35 ОТ 2020 Г., В СИЛА ОТ 10.04.2020 Г.)

§ 5. [Решението](#) влиза в сила от деня на обнародването му в "Държавен вестник", с изключение на [§ 2](#) и [3](#), които влизат в сила пет месеца след обнародването на решението в "Държавен вестник".

§ 6. Алинеи 3, 4, 5 и 6 на [чл. 52](#) се прилагат и за абонати, чиито договори са сключени преди обнародването на решението в "Държавен вестник", за което предприятията уведомяват абонатите си в срока по [§ 5](#). Задължението за уведомяване по предходното изречение не се прилага, в случай че предприятието не разполага с данни за контакт с абоната.

Приложение № 1 към [чл. 29](#)

(Изм. - ДВ, бр. 102 от 2008 г., изм. - ДВ, бр. 63 от 2009 г., в сила от 07.08.2009 г., изм. - ДВ, бр. 19 от 2011 г., в сила от 08.03.2011 г., отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Приложение № 2 към [чл. 33, ал. 2](#)

(Отм. - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Приложение № 3 към [чл. 37](#)

(Изм. - ДВ, бр. 19 от 2011 г., в сила от 08.03.2011 г., изм. - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.)

Изисквания

към **обществени** кабелни **електронни** съобщителни мрежи за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми

Изисквания	Други ограничения	Приложим стандарт
-------------------	-------------------	-------------------

1. Безопасност на крайните потребители, обслужващия персонал и всички други лица както при нормални условия на работа, така и при повреди.

2. Качество на работата на мрежата.

3. Удовлетворяване на изискванията за електромагнитна съвместимост на изградената мрежа.

4. Честотно разпределение на каналите в мрежата.

БДС EN 60728-11

БДС EN 60728-1

БДС EN 50083-8

1.* Радиочестотна лента 153 - 162.050 МHz БДС 17224

може да се използва в кабелните електрон-

ни съобщителни мрежи на разстояние не

по-малко от 40 км от бреговата ивица на

Черно море и река Дунав.

2.* Радиочестотна лента 162.050 - 174 МHz

може да се използва в кабелните електрон-

ни съобщителни мрежи за пренос на информация в цифров формат.

* *Забележка.* Ограниченията се прилагат по отношение на съответните честотни канали в табл. 1 и 2 от БДС 17265.

Приложение № 4 към [чл. 18а, ал. 2](#)

(Ново - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г., изм. - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.)

Условия, форма и процедури, приложими при уведомяване на комисията за всеки пробив в сигурността или нарушаване на целостта, които са оказали значително въздействие върху функционирането на мрежите или услугите

1. Условия за докладване на инциденти в съответствие с [чл. 243б, ал. 1 ЗЕС](#)

А) Обхват:

Разпоредбите на това приложение се отнасят за всички **обществени електронни** съобщителни мрежи и/или предоставяните от тези мрежи услуги - телефонни услуги, пренос на данни и достъп до интернет.

Б) Основни категории инциденти, свързани със сигурността:

В зависимост от основните причини за възникване инцидентите се разделят на пет категории:

- човешка грешка - инциденти, причинени от вътрешния персонал, включително вследствие на неправилна конфигурация или неправилно разполагане на мрежови съоръжения, платформи, програмни приложения, архиви и бази данни и неправилно прилагане на процедурите по управление на мрежови ресурси и инциденти;

- повреди в техническото и програмното осигуряване;

- природни бедствия - включва тежки климатични условия, наводнения, пожари, земетресения, свлачища и др.;

- злонамерени атаки - придобиване на неоторизиран физически или логически достъп до мрежи, системи, приложения, данни или други информационни ресурси от лица или програмни продукти, което може да е резултат на целенасочени вътрешни или външни атаки;

- външни причини - включва човешки грешки, неправилно прилагане на процедури и повреди, причинени от други страни.

В) Обхват на инцидентите, които следва да бъдат докладвани:

- пробиви в сигурността или загуба на целостта, чието въздействие изпълнява едновременно критериите "продължителност на въздействието" и "засегнати крайни потребители", както следва:

Продължителност на въздействието	Засегнати крайни потребители
≥ 1 час	≥ 150 000 крайни потребители
≥ 2 часа	≥ 100 000 крайни потребители
≥ 4 часа	≥ 50 000 крайни потребители
≥ 6 часа	≥ 10 000 крайни потребители
≥ 8 часа	≥ 1000 крайни потребители

- пробиви в сигурността или загуба на целостта, засягащи осъществяването на повиквания към единния европейски номер за спешни повиквания 112 и националните номера за спешни повиквания, имащи продължителност, равна на или по-голяма от 60 минути, и засягащи 1000 или повече крайни потребители;

- пробиви в сигурността или загуба на целостта, които изпълняват следните условия:

- инциденти, свързани със сигурността, при които времето на прекъсване и броят на засегнатите потребители не достигат заложените по-горе критерии, но при

неколкократно повторение в рамките на 30 дни сумарното време на прекъсване и общият брой на засегнатите потребители оказват въздействие в съответствие с нивата, определени в таблицата по-горе;

- инцидентите, свързани със сигурността, които засягат услугите на няколко предприятия и имат едновременно въздействие върху потребителите на тези предприятия; всяко от засегнатите предприятия уведомява КРС независимо дали броят на засегнатите крайни потребители в неговата мрежа удовлетворява условията, определени в таблицата по-горе.

2. Процедура за докладване на инциденти

Предприятията по т. 1, буква "а" изпращат първоначално и окончателно уведомление до КРС за всеки пробив в сигурността или нарушаване на целостта, които са оказали значително въздействие върху функционирането на мрежите или услугите в съответствие с условията по т. 1, буква "в".

А) (изм. и доп. - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) Първоначално уведомление:

Първоначалното уведомление се подава непосредствено след първоначално установяване на степента на въздействие на съответния инцидент. При първоначално уведомление се използва следната форма:

Първоначално уведомление	
Предприятие	<i>Наименование на мрежата и/или доставчика на услуги, предоставящ отчета</i>
Лице за контакт (за целите на проследимост на инцидента)	<i>Име, телефонен номер и електронна поща на компетентно лице от предприятието, което при необходимост може да подаде допълнителна информация</i>
Дата и час	<i>Вписват се датата и часът на възникване на инцидента, ако не е възможно датата и часът на откриването му</i>
Кратко описание на инцидента	<i>Вписва се кратко описание на инцидента, включвайки всяка практическа информация, която не е включена на друго място в бланката (тази информация се предоставя, в случай че същата е налична)</i>
Въздействие:	
1) Тип на мрежата и засегнати елементи на мрежата	<i>1) Фиксирана, мобилна, мрежа за достъп, опорна мрежа, комутатор, 2G, 3G, базова станция и др.</i>
2) Засегнати услуги (вкл. Услуги за спешни повиквания)	<i>2) Телефонна услуга, пренос на данни, достъп до интернет. Описва се въздействие върху услугите за спешни повиквания</i>
3) Брой (процент) на засегнатите потребители	<i>3) Където е възможно, например поради прекъсване в централа с известен брой крайни потребители, се вписва броят им. Ако не е възможно да се даде точният брой, се вписва процентът от потенциално</i>

4) Прогнозно време за възстановяване	засегнати крайни потребители (закръглен до 10 %) на база на засегнатото мрежово оборудване (например брой на базови станции)
5) Въздействие върху взаимното свързване	4) Вписва се информация за времето, за което се очаква да бъде възстановена мрежата или услугата
6) Засегната площ (ако е известна)	5) Посочват се мрежите на други предприятия (вкл. на територията на други държави), които са засегнати от инцидента
7) Засегнати административни области	6), 7) Вписва се всяка достъпна информация за засегнатата област
Основни причини за възникване на инцидента:	Посочете една или повече (тази информация се предоставя, в случай че същата е налична): <ul style="list-style-type: none"> ○ Природни бедствия и аварии ○ Човешка грешка ○ Злонамерени атаки ○ Повреди в техническо и програмно осигуряване ○ Външни причини

Б) (изм. и доп. - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.) Окончателно уведомление:

Окончателното уведомление се подава след приключване на инцидента, свързан със сигурността и оказващ значително въздействие върху функционирането на електронните съобщителни мрежи или услуги. При окончателно уведомление се използва следната форма:

Окончателно уведомление	
Предприятие	Наименование на мрежата и/или доставчика на услуги, предоставящ отчета
Лице за контакт (за целите на проследимост на инцидента)	Име, телефонен номер и електронна поща на компетентно лице от предприятието, което при необходимост може да подаде допълнителна информация
Дата и час	Вписват се датата и часът на възникване на инцидента, ако не е възможно датата и часът на откриването му
Кратко описание на инцидента	Вписва се кратко описание на инцидента, включвайки всяка практическа информация, която не е включена на друго място в бланката
Въздействие: 1) Тип на мрежата и засегнати елементи на мрежата	1) Фиксирана, мобилна, мрежа за достъп, опорна мрежа, комутатор, 2G, 3G, базова станция

2) Засегнати услуги (вкл. услуги за спешни повиквания)	2) <i>Телефонна услуга, пренос на данни, достъп до интернет. Описва се въздействие върху услугите за спешни повиквания</i>
3) Брой (процент) на засегнатите крайни потребители	3) <i>Където е възможно, например поради прекъсване в централа с известен брой крайни потребители, се вписва броят им. Ако не е възможно да се даде точният брой, се вписва процентът от потенциално засегнати крайни потребители (закръглен до 10 %), на база на засегнатото мрежово оборудване (например брой на базови станции)</i>
4) Време за възстановяване	4) <i>Вписва се информация за времето, което е отнело възстановяването на мрежата или услугата</i>
5) Въздействие върху взаимното свързване	5) <i>Посочват се мрежите на други предприятия (вкл. на територията на други държави), които са засегнати от инцидента</i>
6) Засегнатата площ (ако е известна) 7) Засегнати административни области	6), 7) <i>Вписва се всяка достъпна информация за засегнатата област</i>
Допълнителни данни за въздействието:	<i>Попълват се всички допълнителни данни, които имат отношение към инцидента</i>
Основни причини за възникване на инцидента:	<i>Посочи една или повече: Природни бедствия и аварии Човешка грешка Злонамерени атаки Повреди в техническо и програмно осигуряване Външни причини</i>
Кратко обобщение на предприетите до момента действия	<i>Описание на предприетите действия за разрешаване на инцидента, включително хронология и детайлно описание на отделните етапи на възстановяване на електронните съобщителни мрежи и/или услуги. Предприети мерки за минимализиране на въздействието върху електронните съобщителни мрежи и/или услуги</i>
Действия, предприети след инцидента	<i>Обобщение на предприетите действия за премахване на последствията, което съдържа описание на всички стъпки, които са предприети, за да се намали нивото на риска – предприети или планирани действия (план за действие при извънредни ситуации, включително предвидени мерки в договори за взаимно свързване и др.) за предотвратяване и минимализиране на въздействието на подобни инциденти и дата на ефективно прилагане на същите</i>

(Ново - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Параметри за качество на предоставяните услуги

Мрежа/ услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Фиксирана Достъп до интернет	Време за първоначално свързване към мрежата	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95 % и 99% от заявките	дни	ETSI EG 202 057-1
		Процент на заявки, изпълнени до датата, договорена с клиента, а когато процентът е под 80 % - среден брой на дните закъснение след договорената дата	% дни	
Фиксирана Мобилна	Дял на проблемите, свързани с процедури за преносимост на номера**	Процент на заявките за пренасяне, изпълнени с отклонения от нормалната процедура	%	ETSI EG 202 057-1
Фиксирана	Процент повреди на абонатната линия	Съотношение между броя на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии	%	ETSI EG 202 057-1
Фиксирана	Време за отстраняване на повреди	Времето, за което са отстранени най-бързите 80% и 95% от валидните повреди по абонатните линии	часове	ETSI EG 202 057-1
		Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	%	
Фиксирана Мобилна	Време за отговор при услуги от оператор	Средно време за отговор	секунди	ETSI EG 202 057-1
		Процент на отговорените повиквания в рамките	%	

		на 20 сек.		
Фиксирана Мобилна	Време за отговор при услуги за справка в телефонен указател	Средно време за отговор	секунди	ETSI EG 202 057-1
		Процент на повиквания, на които е отговорено в рамките на 20 сек.	%	
Фиксирана Мобилна Достъп до Интернет	Процент на жалбите относно коректност на сметките	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	%	ETSI EG 202 057-1
Фиксирана Мобилна	Процент на неуспешни повиквания	За национални повиквания	%	ETSI EG 202 057-2
		За международни повиквания	%	
Фиксирана Мобилна	Време за установяване на връзка	Средното време при национално избиране	секунди	ETSI EG 202 057-2
		Средното време при международно избиране	секунди	
Фиксирана Мобилна	Качество на разговорната връзка	Фактор за оценка на преноса на глас - R (R фактор), съгласно ITU-T Rec. G.109		ETSI EG 202 057-2
Мобилна	Коефициент на неуспешни повиквания	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	%	ETSI EG 202 057-3
Мобилна	Коефициент на пропаднали повиквания	Отношение на броя на пропадналите или прекъснати разговорни връзки, след успешното им изграждане, поради проблеми в мрежата към общия брой изградени връзки за определен период	%	ETSI EG 202 057-3
Достъп до интернет	Постигната скорост на предаване на данни	Максимална постигната скорост на предаване на данни	kbit/s	ETSI EG 202 057-4
		Минимална постигната скорост на предаване на данни	kbit/s	
		Средна стойност и	kbit/s	

		стандартно отклонение на скоростта на предаване на данни		
Достъп до интернет	Коефициент на неуспешните опити за предаване на данни	Процент на неуспешните опити за предаване на данни	%	ETSI EG 202 057-4
Достъп до интернет	Закъснение при предаване на данни (еднопосочно)	Средна стойност на закъснението при предаване на данни	ms	ETSI EG 202 057-4
		Стандартно отклонение на закъснението	ms	

* В посочения стандартизационен документ се съдържа дефиниция и информация за начина на измерване и водене на статистика за съответния параметър.

** При този параметър се използва начинът на измерване и водене на статистика от стандартизационния документ при сроковете, определени в съответните функционални спецификации за преносимост.

Приложение № 6 към [чл. 44](#)

(Ново - ДВ, бр. 4 от 2014 г., в сила от 15.03.2014 г.)

<hr/> <p>(място за полагане на подписа на абоната)</p>
<p>Преди да положите Вашия подпис, моля да прочетете внимателно настоящия договор, както и приложимите общи условия на предприятието.</p>

Приложение № 7 към [чл. 51](#)

(Ново - ДВ, бр. 54 от 2016 г., в сила от 15.07.2016 г.)

№	Степени на покритие	GSM мрежа X-ниво на сигнала (RxLev)	UMTS мрежа X-ниво на сигнала (CPICH RSCP)	LTE мрежа* X-ниво на сигнала (RSRP)	Цветови код
---	---------------------	---	---	---	-------------

1.	Липса на покритие	$X \leq -100 \text{ dBm}$	$X \leq -105 \text{ dBm}$	$X \leq -110 \text{ dBm}$	бял
2.	Задоволително	$-100 \text{ dBm} < X < -85 \text{ dBm}$	$-105 \text{ dBm} < X < -85 \text{ dBm}$	$-110 \text{ dBm} < X < -100 \text{ dBm}$	зелен
3.	Добро	$-85 \text{ dBm} \leq X < -65 \text{ dBm}$	$-85 \text{ dBm} \leq X < -65 \text{ dBm}$	$-100 \text{ dBm} \leq X < -80 \text{ dBm}$	жълт
4.	Много добро	$X \geq -65 \text{ dBm}$	$X \geq -65 \text{ dBm}$	$X \geq -80 \text{ dBm}$	червен