

# НАРЕДБА № 6 ОТ 13 МАРТ 2008 Г. ЗА УНИВЕРСАЛНАТА УСЛУГА ПО ЗАКОНА ЗА ЕЛЕКТРОННИТЕ СЪОБЩЕНИЯ (ЗАГЛ. ИЗМ. - ДВ, БР. 77 ОТ 2012 Г.)

*Издадена от Държавната агенция за информационни технологии и съобщения*

*Обн. ДВ. бр.32 от 25 Март 2008г., изм. ДВ. бр.26 от 29 Март 2011г., изм. и доп. ДВ. бр.77 от 9 Октомври 2012г., доп. ДВ. бр.78 от 29 Септември 2017г.*

## **Раздел I. Обхват**

Чл. 1. С тази наредба се определят:

1. (изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) изискванията и параметрите за качеството на услугите от обхвата на универсалната услуга и обслужването;
2. условията, редът и средствата за предоставяне на универсалната услуга на хора с увреждания;
3. редът за избор на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, и за възлагане на задължението за предоставяне на универсалната услуга.

Чл. 2. (1) Универсалната услуга е набор от услуги с определено качество, предлагани на всички крайни потребители, независимо от географското им местоположение на територията на страната и на достъпна цена.

(2) Универсалната услуга включва:

1. (изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) свързване в определено местоположение към обществената електронна съобщителна мрежа независимо от използваната технология;
2. (нова - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) предоставяне на обществени телефонни услуги чрез свързването по т. 1, което да позволява осъществяване на входящи и изходящи национални и международни повиквания;
3. (предишна т. 2, изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) осигуряване на обществени телефонни апарати и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги с определено качество, които осигуряват провеждане и на безплатни спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112";
4. (предишна т. 3 - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) осигуряване на телефонен указател с номера на всички абонати на обществени телефонни услуги;
5. (отм., предишна т. 4, доп. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) осигуряване на телефонни справочни услуги, достъпни за всички крайни потребители, включително ползващите обществени телефони и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги;
6. осигуряване на достъп до обществени телефонни услуги, включително услугите за спешни повиквания, телефонен указател и справочни услуги за хора с увреждания, подобни на ползваните от другите крайни потребители.

## **Раздел II.**

**Свързване към обществена електронна съобщителна мрежа (Загл. изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.)**

Чл. 3. (Изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) (1) Всяко предприятие, задължено да предоставя услугата по чл. 2, ал. 2, т. 1, е длъжно да удовлетвори всяко обосновано искане, подадено от краен потребител, за свързване в определено местоположение към обществена електронна съобщителна мрежа чрез един съобщителен канал за пренос на глас и данни независимо от използваната технология.

(2) За обосновано искане се счита всяко искане, подадено от краен потребител за свързване в определено местоположение на телефонен пост към обществената електронна съобщителна мрежа:

1. в рамките на строителните граници на населено място, и
2. отнасящо се до постоянния адрес на крайния потребител, и
3. при условие че крайният потребител няма действащ телефонен пост към мрежата на предприятието по ал. 1; за действащ телефонен пост се считат случаите, в които крайният потребител има действащ договор за предоставяне на услугата по чл. 2, ал. 2, т. 1.

(3) Свързването по ал. 1 се осъществява чрез съответни крайни електронни съобщителни устройства с оценено съответствие и отговарящи на техническите спецификации на интерфейсите за свързване на крайните електронни съобщителни устройства към мрежите на предприятията по ал. 1.

(4) Свързването по ал. 1 трябва да позволява поддържане на гласови и факсимилни съобщения и пренос на данни със скорост, която позволява функционален достъп до интернет, като се отчитат преобладаващите технологии, използвани от по-голяма част от абонатите, както и технологичната осъществимост.

## **Раздел II "а".**

### **Предоставяне на обществени телефонни услуги (Нов - ДВ, бр. 77 от 2012 г.)**

Чл. 3а. (Нов - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Предприятията, задължени да предоставят услугата по чл. 2, ал. 2, т. 2, удовлетворяват всяко обосновано искане за предоставяне на обществена телефонна услуга чрез свързването по чл. 3, което да позволява провеждане на входящи и изходящи национални и международни повиквания.

Чл. 4. (1) (Изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Предприятията по чл. 3а осигуряват на крайните потребители 24 часа на денонощие, 7 дни в седмицата възможности за:

1. (изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) приемане и осъществяване на национални и международни повиквания от/към географски и негеографски номера, както и приемане и предаване на факсимилни съобщения;

2. пренос на данни със скорост, подходяща за функционален достъп до интернет.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Предприятията по чл. 3а уведомяват крайния потребител с едномесечно писмено предизвестие за възможно последващо спиране на услугата или изключване при неплащане на сметки. Всяко спиране се ограничава само до съответната услуга, когато това е технически възможно, с изключение на случаите на измами, системни закъснения в плащането или неплащане на сметки. В срок един месец преди изключването се осигуряват само повиквания съгласно чл. 198, ал. 1, т. 5 от Закона за електронните съобщения.

(3) (Отм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.)

(4) (Отм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.)

(5) (Отм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.)

### Раздел III.

#### Осигуряване на обществени телефони и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги (Загл. доп. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.)

Чл. 5. (1) (Изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Предприятията, задължени да предоставят услугата по чл. 2, ал. 2, т. 3, осигуряват достатъчен брой обществени телефони и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги според географското им покритие и броя на населението.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) За достатъчен брой се счита наличието на поне 1 обществен телефон и/или 1 точка за обществен достъп до гласови телефонни услуги в кметства с до 500 жители; поне 1 обществен телефон и/или 1 точка за обществен достъп до гласови телефонни услуги на 500 жители в кметства с над 500 жители, и поне 1 обществен телефон и/или 1 точка за обществен достъп до гласови телефонни услуги на 1500 жители в кметства с над 1500 жители.

(3) (Доп. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Обществени телефони и/или точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги се инсталират в населени места, ако предприятието е получило искане от съответен орган на местното самоуправление, потвърдено от комисията.

(4) (Изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Комисията потвърждава или отказва искането по ал. 3, като се съобразява с наличието на вече инсталиран обществен телефон и/или точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги в същото или друго населено място и покритие с мобилни и фиксирани мрежи като предпоставка за ползване на обществени телефонни услуги.

(5) (Доп. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) При избор на нови места за поставяне на обществени телефони и/или точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги се вземат предвид най-посещаваните места или зони и тези с прогнозно високо потребление, както и тези, в които има малък брой телефонни постове.

(6) (Нова - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Предприятията по чл. 5, ал. 1 инсталират технически изправни обществени телефони и телефонни апарати, чрез които се ползват гласови телефонни услуги в точка за обществен достъп, като инсталираните обществени телефони и телефонни апарати са с оценено съответствие и съоръжени с таксуващи устройства.

Чл. 6. (1) Обществените телефони отговарят на следните условия:

1. предоставят на крайните потребители възможност за провеждане на разговори към всеки краен потребител на обществената телефонна услуга;

2. предоставят възможност за 24-часово използване;

3. притежават електронен панел, указващ набрания номер, минимално изисквания кредит и кредита на разположение, както и/или оптически и акустични сигнали, указващи изчерпването на кредита;

4. (изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) на видно място е поставена съответната актуализирана информация за основните условия на услугата и цените ѝ, както и указване на безплатните спешни повиквания чрез националните номера и единния европейски номер за спешни повиквания "112" и за телефонни справочни услуги.

(2) (Нова - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Инсталираните в точка за обществен достъп телефонни апарати, чрез които се ползват гласови телефонни услуги, трябва да отговарят на условията по ал. 1.

(3) (Предишна ал. 2, изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Предприятията по чл. 5, ал. 1 са длъжни да поддържат инсталираните обществени телефони и телефонни апарати в изправност, като отстраняват възникнали повреди във възможно най-краткия от техническа гледна точка срок.

Чл. 7. (1) (Изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) До достигане на критериите за достъпност по чл. 5, ал. 2, с оглед задоволяване на потребностите на съответните населени места, задължените предприятия могат да включват в отчетите и броя на точките за обществен достъп до гласови телефонни услуги.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Предприятията по чл. 5, ал. 1 представят за сведение в комисията планове за достигане на критериите по чл. 5, ал. 2 и за адаптиране на обществените телефони за ползването им от хора с увреждания, по-конкретно лица в инвалидни колички или с нисък ръст. Плановете се представят една година преди изтичане действието на действащите такива или по искане на комисията въз основа на оценка за актуалността на действащите планове.

Чл. 8. (Изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Комисията може да реши да не възлага задълженията за предоставяне на услугата по чл. 2, ал. 2, т. 3 на цялата или на част от територията на страната, ако след консултации със заинтересованите страни по реда на чл. 37 от Закона за електронните съобщения установи, че такива апарати, средства и подобни услуги са широко разпространени.

Чл. 8а. (Нов - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Предприятията по чл. 5, ал. 1 осигуряват:

1. достъп до обществени телефони и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги на хора с увреждания;
2. качество на услугите в съответствие с параметрите за качество и определените от комисията стойности на параметрите;
3. чрез обществените телефони и точките за обществен достъп до гласови телефонни услуги достъп до услугите за спешни повиквания, включително към номер "112", без използване на монети, жетони, карти или други платежни средства.

#### **Раздел IV.**

#### **Осигуряване на безплатни спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112" (Отм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.)**

Чл. 9. (Отм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.)

#### **Раздел V.**

#### **Изисквания и параметри за качество на универсалната услуга (Загл. изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.)**

Чл. 10. (Отм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.)

Чл. 11. (1) (Предишен текст на чл. 11 - ДВ, бр. 26 от 2011 г.) Предприятията, задължени да предоставят универсалната услуга по чл. 2, ал. 2, т. 1, осигуряват качеството ѝ със следните параметри:

1. (изм. - ДВ, бр. 26 от 2011 г.) фактор за оценка на преноса на глас (R фактор) - не по-малък от 75, когато услугата се предоставя чрез фиксирани електронни съобщителни мрежи, и не по-малък от 70, когато услугата се предоставя чрез безжични електронни съобщителни мрежи;
2. еднопосочно закъснение - не по-голямо от 150 милисекунди;

3. (доп. - ДВ, бр. 26 от 2011 г.) скорост за пренос на данни за достъп до интернет - не по-малко от 28,8 kbit/s.

(2) (Нова - ДВ, бр. 26 от 2011 г.) Допуска се параметрите на качеството да бъдат с по-ниски стойности от посочените в ал. 1 само в случай на ремонт, претоварване и повреди на мрежата, както и при спиране на работа на мрежата по независещи от предприятието причини.

Чл. 12. (1) (Изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Параметрите за качеството на обслужване, подлежащи на отчитане, са:

1. за предприятия, които предоставят достъп до обществена електронна съобщителна мрежа:

а) време за първоначално свързване към мрежата;

б) коефициент на повреди за линия за достъп;

в) време за отстраняване на повреди;

2. за предприятия, които предоставят обществени телефонни услуги:

а) време на изграждане на връзка;

б) време за отговор при справочни услуги;

в) съотношение на работещите монетни и картови обществени телефони;

г) жалби във връзка с точността на сметките;

д) дял на неуспешни повиквания.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Целевите стойности на параметрите за качеството на обслужване се определят от комисията след провеждане на обществена консултация по чл. 37, ал. 1 от Закона за електронните съобщения.

Чл. 13. (1) (Изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Предприятията, задължени да предоставят универсалната услуга, предоставят на комисията и публикуват на страницата си в интернет ежегодно до 31 януари информация за предходната година за стойностите на параметрите за качеството, отчетени през предходната година.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Предприятията по ал. 1 публикуват изчерпателна, сравнима, леснодостъпна и разбираема за потребителите информация.

(3) Предприятията по ал. 1 са длъжни безплатно да предоставят информацията по ал. 1 и на хартиен носител в случай, че същата е изискана писмено от краен потребител.

Чл. 14. (Изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) С цел задоволяване на потребностите на крайните потребители и поддържане на актуална информация за параметрите за качеството на обслужване предприятията, задължени да предоставят универсалната услуга, могат да публикуват стойностите на параметрите и за по-кратък период от определения в чл. 13, като за целта уведомяват комисията и ѝ предоставят информацията за съответния период.

Чл. 15. (Изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Предприятията, задължени да предоставят универсалната услуга, могат да публикуват и други параметри, различни от определените в чл. 12, ал. 1, като за целта уведомят комисията най-малко 30 дни преди започване на измерванията, посочвайки начините и методите за тези измервания.

## Раздел VI.

## Специални мерки за хора с увреждания

Чл. 16. (1) (Изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Предприятията, задължени да предоставят универсална услуга, осигуряват на хората с увреждания достъп до обществени телефонни услуги, включително услугите за спешни повиквания, телефонен указател и справочни услуги, подобни на ползваните от другите крайни потребители, като предприемат следните специални мерки:

1. предоставят безплатни консултации относно техническите характеристики на крайните електронни съобщителни устройства за хора с увреждания на слуха, зрението и говора и за възможностите за осигуряване на тези устройства на пазара;

2. осигуряват безплатно включване към услугата "Ограничаване на изходящите повиквания";

3. осигуряват улеснения за потребители, лишени от зрение или с увредено зрение, като релефен "PIP" знак на бутон 5 за ориентир на обществените телефони, местоположение на чипа или указващ знак за разпознаване посоката за поставяне на всяка фонокарта или друг вид карта за електронно разплащане, разпространявана от предприятията, предоставящи универсална услуга, както и други улеснения за хора с увреждания;

4. инсталират специални телефони и/или телефонни апарати в точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги за обществено ползване, монтирани на подходящи места, достъпни за потребители в инвалидни колички, в болници, санаториуми, централите на организациите на потребителите на хора с увреждания и други места, както и обществени телефони с текстова или друг вид връзка за глухи и хора с увреден слух или говор;

5. по искане на крайни потребители с увреждания осигуряват безплатно, в подходяща за тях форма, детайлизираните им сметки;

5а. осигуряват по искане на крайни потребители с увреждания телефонен указател, телефонни справочни услуги и договори в подходяща за тях форма;

6. предлагат цени и ценови пакети на универсалната услуга, определени в съответствие с методиката по чл. 195 от Закона за електронните съобщения;

7. осигуряват на крайни потребители с увреждания възможност да наблюдават и контролират самостоятелно разходите си чрез средства, подобни на ползваните от другите крайни потребители;

8. (нова - ДВ, бр. 78 от 2017 г.) по искане на крайни потребители с увреждания на слуха или говора осигуряват подходящи крайни електронни съобщителни устройства, съответно - специализирано софтуерно приложение, осигуряващо, в зависимост от техническите възможности, текстова или друг вид негласова връзка; устройствата, съответно - специализираното софтуерно приложение, трябва да дават възможност за достъп на крайните потребители с увреждания на слуха или говора до единния европейски номер 112 в съответствие с наредбата на министъра на вътрешните работи по чл. 23, ал. 2 от Закона за Националната система за спешни повиквания с единен европейски номер 112.

(2) (Доп. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Предприятията по ал. 1 след консултации със заинтересованите страни, включително организации на и за хора с увреждания, могат да предприемат и други мерки за осигуряване на достъп до обществени телефонни услуги на хора с увреждания.

## Раздел VII.

### **Ред за избор на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, и за възлагане на задължението за предоставяне на универсалната услуга**

Чл. 17. (1) (Изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Комисията възлага на едно или повече

предприятия предоставянето на всички или някои от услугите по чл. 2, ал. 2. За целта задължението може да се възложи и за различни части от територията на страната при условие, че се осигурява предлагане на универсалната услуга на територията на цялата страна.

(2) Изборът на предприятие и възлагането на задължението по предходната алинея се извършва при спазване на принципите за обективност, прозрачност, равнопоставеност и в интерес на крайните потребители, без предварително да се изключва предприятие от възможността да му бъде възложено предоставянето на универсална услуга или част от нея.

Чл. 18. (1) Комисията обявява намерение да проведе конкурс за избор на предприятия и за възлагане предоставянето на универсалната услуга, за да определи интереса на предприятията от предоставяне на универсалната услуга, както и условията, при които е налице такъв интерес, като дава срок от 30 дни на предприятията да заявят своя интерес.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Ако след изтичане на срока по ал. 1 едно или повече предприятия са заявили интерес, комисията в срок до един месец открива конкурсна процедура за избор на предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, и за възлагане на задължение за предоставяне на всички или някоя от услугите по чл. 2, ал. 2 при съответно спазване на правилата по глава пета от Закона за електронните съобщения.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) В обявата за стартиране на конкурсната процедура се посочват: услугата, обект на конкурса; териториалният обхват; продължителността на задължението; условията за предоставяне и финансиране на услугата; параметрите за качество на услугата.

(4) (Нова - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) При обявяване на процедура за избор на предприятие за предоставяне на универсалната услуга комисията може да включи като критерий предоставянето и предлаганата цена на крайни електронни съобщителни устройства за хора с увреждания на слуха, зрението и говора.

(5) (Предишна ал. 4 - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) В конкурсната процедура може да участва всяко предприятие, което предоставя обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги.

(6) (Предишна ал. 5 - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Комисията възлага задължението за предоставяне на универсалната услуга на предприятието, при отчитане на най-целесъобразния икономически начин за предоставяне на универсалната услуга.

(7) (Предишна ал. 6 - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Задължението за предоставяне на универсална услуга се определя с решение на комисията и възниква от момента на възлагането.

Чл. 19. (1) (Изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Ако след изтичане на срока по чл. 18, ал. 1 нито едно предприятие не е заявило интерес да предоставя всички или някоя от услугите по чл. 2, ал. 2 за цялата или част от територията на страната или ако няма предприятие, на което е възложено задължението за предоставяне на универсалната услуга, комисията определя предприятието, задължено да предоставя универсална услуга, при условията на ал. 2 и 3.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) С решение комисията може да възложи задължението за предоставяне на всички или някои от услугите по чл. 2, ал. 2 за цялата или част от територията на страната на предприятие със значително въздействие върху пазара на дребно за достъп в определено местоположение до обществени телефонни мрежи на крайни потребители.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) Ако на съответния пазар на дребно не е определено предприятие със значително въздействие, комисията провежда консултации с предприятията, осъществяващи дейност на този пазар, и може с решение да възложи на едно или повече предприятия задължението за предоставяне на всички или някои от услугите по чл. 2, ал. 2 за цялата или част от територията на страната.

## Допълнителни разпоредби

§ 1. По смисъла на тази наредба:

1. (отм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.)

2. "Системно закъснение в плащанията" е заплащане на дължимите месечни суми след датата, посочена като краен срок за плащане в общите условия на договора между предприятието и крайния потребител, в два последователни месеца или 5 пъти в рамките на една календарна година.

3. (отм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.)

3а. (нова - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) "Точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги" са места за достъп до гласови телефонни услуги чрез инсталирани на тези места телефонни апарати, като библиотеки, читалища, училища, телецентрове, интернет кафета, метростанции, летища, жп гари, автогари и др.

4. (отм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.)

5. (отм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.)

6. (отм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.)

7. "Фактор за оценка на преноса на глас - R фактор", е мярката за очакваното качество на възприемане на преноса на глас. Определя се като безразмерна стойност в обхвата от 50 до 100, като  $R = 100$  е най-високата и означава най-добра степен на удовлетвореност от потребителя, а  $R = 50$  е най-ниската и означава, че почти всички потребители са недовлетворени.

8. "Еднопосочно закъснение" е времето, необходимо за преноса на глас между две фиксирани крайни точки за маршрутизация на разстояние до 5000 км. То е функция на разстоянието, броя на активните и пасивните устройства по линията, скоростта на предаване на линията и моментното натоварване на мрежата.

9. "Телефонен пост" е съвкупност от комутационни, преносни и линейни съоръжения, осигуряващи достъп до електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез номер от Националния номерационен план, предоставен от комисията на съответното предприятие.

10. (отм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.)

11. (изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) "Време за първоначално свързване към мрежата" (откриване на нов телефонен пост, прехвърляне на съществуващ) е времето от датата, на която предприятието, предоставящо услугата по чл. 2, ал. 2, т. 1, получи обосновано искане за предоставяне на услугата, до датата, на която обществените телефонни услуги са достъпни за ползване от крайния потребител.

12. (изм. - ДВ, бр. 26 от 2011 г., изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) "Коефициент на повреди за линия за достъп" е съотношението между броя на получените основателни съобщения (оплаквания) за повреди на абонатната линия и средния брой на абонатните линии за периода на отчитане.

13. (изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) "Време за отстраняване на повреди" е времето от датата и часа, в които предприятието, предоставящо услугата, получи съобщение от потребителя за повреда, до датата и часа, в които услугата се възстанови в режим на нормална работа.

14. (изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) "Дял на неуспешни повиквания" е съотношението на неуспешните повиквания по технически причини в мрежата към общия брой опити за повикване за определен период от време. Показателят се отчита отделно за национални и международни разговори.

15. (изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) "Време на изграждане на връзка" е периодът от момента, в който информацията, изискваща се за изграждане на връзката, се получи от мрежата, до



момента, в който викащата страна получи сигнал за отговор или заето на виканата страна. Показателят се отчита в секунди отделно за национални и международни разговори.

16. (изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) "Време за отговор при справочни услуги" е времето от момента, в който информацията, изискваща се за установяване на връзката, се получи от мрежата, до момента, в който доставчикът на услуга отговори, за да предостави исканата от потребителя услуга. В това число не се включват услугите, предоставяни изцяло автоматично. Показателят се отчита в секунди.

17. (отм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.)

18. (изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) "Съотношение на работещите монетни и картови обществени телефони" е броят на напълно изправните обществени телефонни апарати, т.е. такива, при които потребителят има възможност да използва в рамките на едно денонощие всички указани на апарата услуги, към общия брой инсталирани обществени телефони.

19. (изм. - ДВ, бр. 77 от 2012 г.) "Жалби във връзка с точността на сметките" е броят на сметките, за които са подадени жалби относно коректността им, спрямо общия брой издадени сметки.

### **Преходни и Заключителни разпоредби**

§ 2. Наредбата се издава на основание чл. 182, ал. 3 и във връзка с чл. 193 от Закона за електронните съобщения.

§ 3. Тази наредба отменя Наредба № 15 от 2004 г. за условията и реда за осигуряване на универсалната далекосъобщителна услуга и качеството, на което тя отговаря (ДВ, бр. 85 от 2004 г.).

§ 4. Комисията в едномесечен срок след приключването на анализа на съответния пазар на дребно стартира процедурата по чл. 18.

§ 5. Наложеният по реда на отменения Закон за далекосъобщенията задължения на операторите със значително въздействие върху пазара, свързани с предоставянето на универсалната далекосъобщителна услуга, се запазват до влизане в сила на решенията на Комисията за регулиране на съобщенията, с които се възлагат задължения на предприятия във връзка с предоставянето на универсалната услуга, доколкото не противоречат на настоящата наредба.