



**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА
РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2015/2120
ЗА 2024 г.**

**19.06.2025 г.
София**

СЪДЪРЖАНИЕ

I. ВЪВЕДЕНИЕ.....	3
II. МОНИТОРИНГ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА РЕГЛАМЕНТА	3
2.1. Ежегоден отчет за дейността на доставчиците на УДИ	3
2.2. Договори и общи условия за взаимоотношения с крайните ползватели на доставчиците на УДИ.....	3
2.3. Постъпили сигнали, относими към изпълнението на разпоредбите на чл. 3 и чл. 4 от Регламента.....	3
2.3.1. Сигнали, свързани с предоставяне на УДИ чрез фиксирана мрежа.....	4
2.3.2. Сигнали, свързани с предоставяне на УДИ чрез мобилна мрежа	5
III. РЕЗУЛТАТИ ОТ МОНИТОРИНГА НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА РЕГЛАМЕНТА.....	5
3.1. Изпълнение на чл.3 (1), чл.3(2) и чл.3 (5) от Регламента	6
3.2. Изпълнение на чл. 3 (3) от Регламента.....	7
3.3. Изпълнение на чл. 4 от Регламента	7
3.4. Механизъм за измерване и наблюдение на параметрите за качество на услугата за достъп до интернет.....	8
IV. ПРЕДПРИЕТИ МЕРКИ ЗА КОНТРОЛ СЪГЛАСНО ЧЛ. 5 АЛ.1 ОТ РЕГЛАМЕНТА.....	13
V. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЧЛ. 6 - НАЛАГАНЕ НА САНКЦИИ НА ДОСТАВЧИЦИ НА УДИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА ИЗИСКВАНИЯТА НА РЕГЛАМЕНТА	13

I. ВЪВЕДЕНИЕ

Комисията за регулиране на съобщенията (КРС, Комисията) ежегодно изготвя и публикува доклад в изпълнение на чл. 5 от Регламент (ЕС) 2015/2120 (Регламента), в който представя своите наблюдения и дейности, свързани с гарантирането на еднаквото и недискриминационно третиране на трафика при предоставянето на услуги за достъп до интернет (УДИ) и защита на съответните права на крайните потребители.

Настоящият доклад обхваща периода 01 май 2024 г. – 30 април 2025 г.

II. МОНИТОРИНГ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА РЕГЛАМЕНТА

За проверка изпълнението на разпоредбите на Регламента, КРС редовно осъществява мониторинг на търговските практики и технически условия, прилагани от доставчиците на УДИ. Извършени са дейности по събиране, обобщаване и анализ на информацията, предоставена от доставчиците на УДИ, и сигнали от крайни ползватели, както следва:

2.1. Ежегоден отчет за дейността на доставчиците на УДИ

Комисията събира информация за прилаганите мерки за управление на трафика и осигуряване на прозрачност на условията за достъп чрез формуляр, приложение към годишните въпросници за отчет на дейността на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги (годишни въпросници). След преглед на събраната информация от всички доставчици на УДИ чрез мобилна и фиксирана мрежа, извършвали дейност през отчетния период е направен анализ на изпълнението на разпоредбите на Регламента.

2.2. Договори и общи условия за взаимоотношения с крайните ползватели на доставчиците на УДИ

Веднъж годишно, заедно с анализа на информацията подадена в годишните въпросници от предприятията, за дейността им за предходната година, на случаен принцип се проверяват публикуваната на страницата на предприятието информация и условията на договорите, когато такива са публикувани. Въз основа на тази информация КРС прави оценка и анализ на съответствието както за изпълнение на изискванията на Регламента, така и с приетата от КРС Позиция¹ относно изпълнението на чл. 3 и чл. 4 от Регламента.

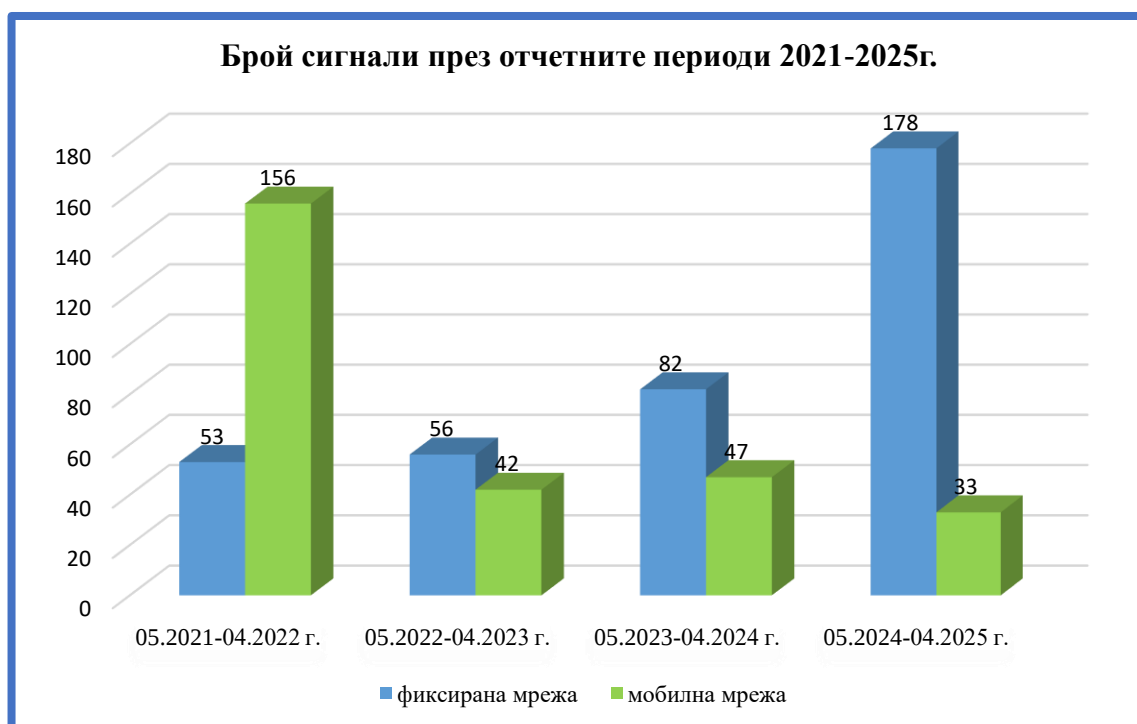
2.3. Постъпили сигнали, относими към изпълнението на разпоредбите на чл. 3 и чл. 4 от Регламента

Всички сигнали, отнасящи се правата на крайните потребители, в обхвата на Регламента, се разглеждат от КРС. В рамките на отчетния период в КРС са постъпили 211 потребителски

¹ „Позиция относно изпълнение на изискванията на чл.3 и чл.4 на Регламент (ЕС) 2015/2120 от страна на доставчиците, предоставящи достъп до интернет за крайни потребители“, приета с решение на КРС № 170/18.04.2019 г.

сигнала, свързани с предоставянето на УДИ, като 178 от тях са за услуга, предоставяна през фиксирана мрежа, а 33 - за услуга, предоставяна през мобилна мрежа.

Както е видно от фигура 1, сигналите свързани с предоставяне на услуга достъп до интернет през фиксирана мрежа са се увеличили двойно в сравнение с предходния период. Това увеличение до голяма степен се дължи на факта, че през отчетния период един от най-големите оператори в страната придоби няколко други оператора, единият от които със значителен брой абонати. Сигналите са свързани с прехвърлянето на абонати към новата мрежа или промяна в технологията за предоставяне на услугите, както и по-дългия срок за отстраняване на повреди, в сравнение с това на по-малките оператори, чиито абонати са били преди придобиването.



Източник: данни на КРС

Фиг.1

Наблюдава се намаление на броя на сигналите за УДИ, предоставяна чрез мобилна мрежа, като този брой е значително по-малък спрямо този отнасящ се за УДИ, предоставяна чрез фиксирана мрежа.

2.3.1. Сигнали, свързани с предоставяне на УДИ чрез фиксирана мрежа

Причини за постъпилите сигнали основно са:

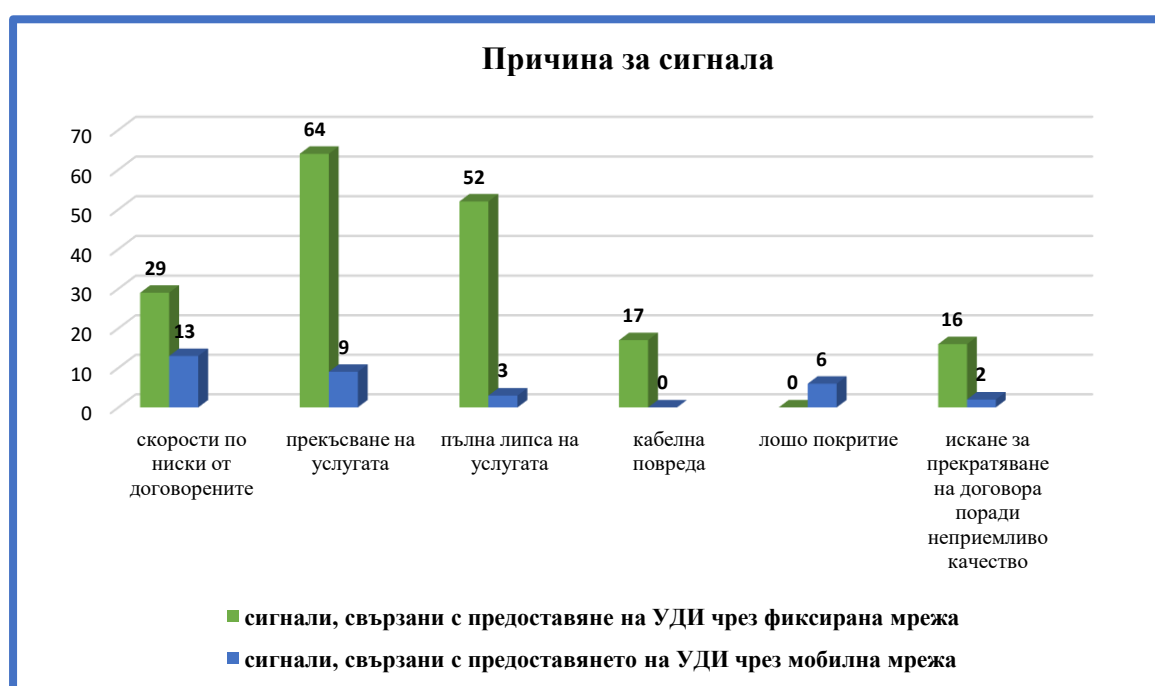
- скорости по-ниски от договорените – 29 броя;
- прекъсвания на услугата - 64 броя;
- липса на услуга – 52 броя;
- кабелна повреда -17 броя;
- прекратяване на договора поради неприемливо качество на услугата -16 броя.

2.3.2. Сигнали, свързани с предоставяне на УДИ чрез мобилна мрежа

Причини за сигналите на крайните ползватели на УДИ чрез мобилна мрежа са:

- лошо покритие – 6 броя;
- скорости по-ниски от договорените - 13 броя;
- прекъсвания на услугата – 9 броя;
- липса на услуга – 3 броя;
- прекратяване на договора поради неприемливо качество на услугата -2 броя.

На фиг.2 по-долу е показано съотношението на сигналите за УДИ чрез фиксиран и мобилен достъп по съответната причина.



Източник: данни на КРС

Фиг.2

III. РЕЗУЛТАТИ ОТ МОНИТОРИНГА НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА РЕГЛАМЕНТА

По данни от годишните въпросници, в таблицата по-долу е показано развитието на пазара на дребно, на годишна база за периода 2023-2024 година, на услуги за достъп до интернет като брой абонати.

Електронни съобщения	2023 година	2024 година
Вид достъп	Брой абонати	Брой абонати
Абонати на дребно на фиксиран достъп до интернет (самостоятелна услуга и в пакет)	2,451,943	2,641,451
Абонати на дребно на мобилен достъп до интернет (самостоятелна услуга и в пакет)	7,201,768	7,292,080
Общо абонати на дребно с достъп до интернет (фиксиран и мобилен)	9,634,743	9,923,182

Източник: данни на КРС

Таблица 1

Тенденцията на увеличаване броя на потребителите на УДИ, предоставяна както през мобилна, така и през фиксирана мрежа се запазва. Все по-голямото предлагане и ползване на широк спектър от дигитални услуги е предпоставка за увеличаване на броя на абонатите на дребно на услугата достъп до интернет.

3.1. Изпълнение на чл.3 (1), чл.3(2) и чл.3 (5) от Регламента

Въз основа на анализа на предоставената информация и извършените проверки за изпълнение на изискванията на Регламента:

- КРС не установи търговски практики от страна на доставчиците на УДИ чрез мобилна и фиксирана мрежа, които да налагат ограничения върху правото на крайните ползватели да използват крайни устройства по свой избор;
- Доставчиците на услуги за достъп до интернет (УДИ) не извършват резервиране на капацитет и/или управление на трафика с цел гарантиране качеството на собствено съдържание/услуги или на доставчик на съдържание, с когото имат сключен договор;
- Не се прилагат мерки за управление на трафика в мрежата, които включват блокиране или забавяне на някои категории потребители, приложение/съдържание, портове или протокол, освен изключенията в съответствие с чл.3 на регламента;
- Предлаганата специализирана услуга е IPTV, предоставяна от доставчици на фиксиран достъп до интернет. Доставчиците декларират, че ползването на услугата не се отразява на наличието или общото качество на услугата за достъп до интернет за крайните ползватели. Не са постъпвали жалби за влошено качество на УДИ при ползване на IPTV.
- Заедно с услугата за достъп до интернет доставчиците предлагат и допълнителни услуги. При достъп чрез фиксирани мрежи се предлагат антивирусни програми, а при мобилен достъп - облачно пространство, дигитални услуги за достъп до съдържание и приложения, и интернет защита.

- Предоставена е информация за очакваната максимална и рекламирана скорост, като максималните стойности на изтегляне и качване са описани за всяко поколение мобилна мрежа -2G/3G/4G/5G. Посочва се, че максималната скорост не е гарантирана и е достижима при определени условия - подходящо устройство, покритие, натовареност на мрежата и др.;
- Има налична информация за т.нар. „реалистични условия за ползване“, където се изброяват фактори със значително влияние върху скоростта и качеството на достъпа, като вида на технологията, местоположението на крайния ползвател, архитектурни особености, релеф и др.

3.2. Изпълнение на чл. 3 (3) от Регламента

По отношение на изпълнението на чл. 3 (3) от Регламента, се установи:

- Доставчиците на УДИ прилагат ограничения на достъпа от територията на страната до определени интернет страници в съответствие с разпореждане на председателя на Софийски районен съд. Това са интернет страници, посредством които се организират хазартни игри от лица, които не са получили лиценз по Закона за хазарта. Блокират се също и страници, включващи съдържание със сексуална злоупотреба с деца (детска порнография). Във връзка с разпоредбите на Закона за противодействие на тероризма се забранява достъпа до страници с терористично съдържание;

КРС уведоми предприятията за допълнителни инструкции за ограничаване достъпа до хазартни игри и изпълнение на чл. 17, ал. 6 от Закона за хазарта, публикувани от Националната агенция за приходите.

- Във връзка с приемането на Регламент (ЕС) 2024/1776 на Съвета на Европейския съюз от 24 юни 2024 година и на Регламент (ЕС) 2025/701 от 07 април 2025 година за изменение на Регламент (ЕС) № 833/2014, съгласно чл. 2е, доставчиците на УДИ бяха уведомени, за въвеждането на ограничителни мерки с оглед на действията на Русия, дестабилизиращи положението в Украйна.

- Доставчиците на УДИ са възприели практики за управление на трафика, които са в съответствие с чл.3, ал.3 на Регламента. Предприятията съобщават за блокиране на мрежови портове с цел запазване сигурността и целостта на мрежата и защита на крайните ползватели, ползваните от тях услуги и крайни устройства.

3.3. Изпълнение на чл. 4 от Регламента

Информация в изпълнение на чл. 4, т. 1, “г” от Регламент (ЕС) 2015/2120 е включена от доставчиците в Общите им условия, договорите или е поместена на видно място на интернет страниците им. Доставчиците на фиксирана УДИ предоставят ясно и разбираемо обяснение на минималната, обичайно наличната, максималната и рекламираната скорост за изтегляне (сваляне) и качване, а доставчиците на мобилна УДИ – информация за очакваната максимална и рекламирана скорост и факторите, оказващи влияние върху скоростта.

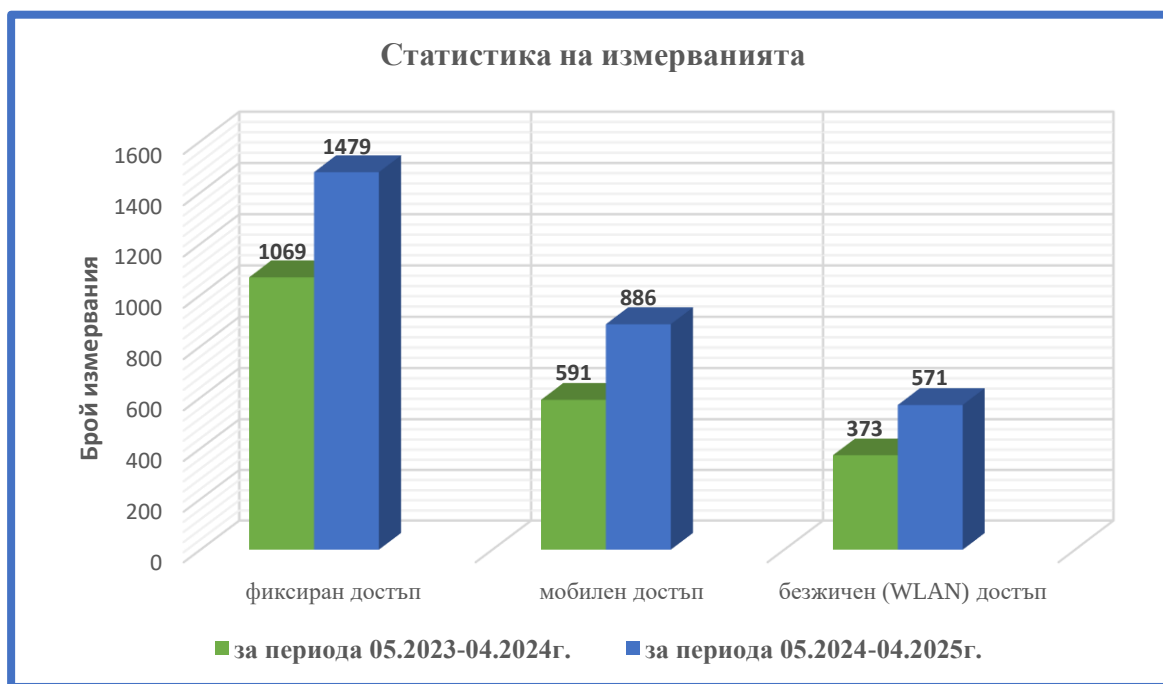
3.4. Механизъм за измерване и наблюдение на параметрите за качество на услугата за достъп до интернет

През отчетния период КРС е следила и поддържала функционирането на Механизма за измерване и наблюдение на параметрите за качество на УДИ (Механизъм), който е на разположение на крайните потребители от 2023 година. Същият осигурява възможност за измерване на параметрите на фиксиран достъп до интернет - чрез публичния портал nettest.crc.bg и мобилен достъп до интернет - през приложението CRC Network Quality, достъпно в Google Play и App store. В много случаи при разглеждане на постъпили в КРС сигнали относно качеството на ползваната услуга, в отговорите си до жалбоподателите, комисията предоставя информация за съществуващия Механизъм и ги насочва към съответните линкове на страницата на КРС, където могат да се запознаят с условията за провеждане на измерване на параметрите за качество и друга полезна за тях информация.

За разглеждания период не са постъпвали жалби, които да се основават на резултати от проведени цикъл измервания, даващи възможност за правна защита.

По-долу са представени данни за проведените с Механизма измервания на параметрите за качество на УДИ, както следва:

- Статистика въз основа на броя измервания за всеки тип достъп- фиг.3:



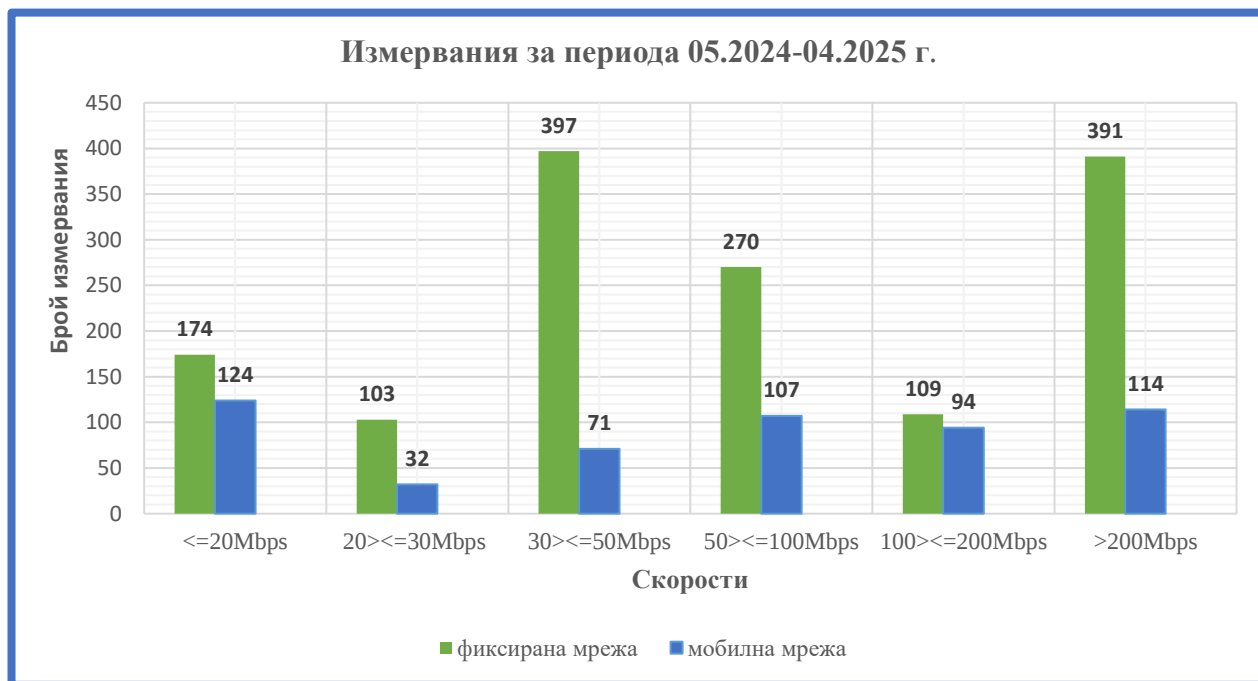
Източник: данни на КРС

Фиг.3

Данните сочат по-голям интерес за измерване на качество на достъпа до интернет чрез фиксирана мрежа, предвид наличието на изисквания по отношение на скоростта на изтегляне и качване, които са заложили в договорите. От друга страна измерванията на УДИ чрез мобилна мрежа използват от предоставения обем от данни на максимална скорост за разлика от измерванията на УДИ чрез фиксирана мрежа, където няма ограничения. В същото време

результатите от измерванията на УДИ чрез мобилна мрежа могат да послужат само за информация на ползвателя.

- Статистика въз основа на измерените скорости фиг. 4:



Източник: данни на КРС

Фиг.4

Както се вижда от фиг. 4 най-често измерените скорости са между 30 Mbps и 100 Mbps, както и над 200 Mbps. Това е показателно за нарастващите нужди от високи скорости, предвид необходимостта от пренос на голям обем данни в реално време.

3.5. Проведени измервания от КРС, свързани с качеството на УДИ, предоставяна от мобилни мрежи

През 2024 г. на територията на Република България са проведени измервания, свързани с качеството на услугата за достъп до интернет, предоставяна чрез наземните мрежи на предприятията „ЙЕТЕЛ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД, „ВИВАКОМ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД и „А1 БЪЛГАРИЯ“ ЕАД.

Проведени са измервания на територията на 38 населени места – във всички областни градове (27 бр.) и в единадесет по-малки населени места (гр. Севлиево, гр. Априлци, гр. Асеновград, гр. Казанлък, гр. Карлово, гр. Лясковец, гр. Червен бряг, гр. Горна Оряховица, гр. Тетевен, гр. Троян и гр. Димитровград), както и по основните пътни артерии на страната.

Измерванията са проведени посредством мобилна станция със специализирана система за измерване на покритие и качество на предоставяните мобилни услуги. При осъществяване на измерванията е спазвано изискването за равнопоставеност, като измерването за всички мрежи се провежда при едни и същи условия, характерни за съответния район.

Измервани са параметрите на услугата за достъп до интернет (пренос на данни), предоставяна по технологии 5G (NR) и LTE, както следва:

- *Достъп до мрежата* – измерена стойност на нивото на приемания сигнал в [dBm];
- *Средна стойност на двупосочно времезакъснение: ping (round trip time)* в [ms];
- *Средна стойност на достижимите скорости при трансфер на данни (throughput)* в [Mbps].

Обобщени данни за резултатите от направените измервания за трите предприятия, предоставящи услуги за достъп до интернет чрез мобилна мрежа, по населени места и технология на мрежата, са дадени в таблица 2 по-долу.

Нивата на приемания сигнал за технология LTE и 5G (NR) съгласно Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения² (Общи изисквания) са в диапазон:

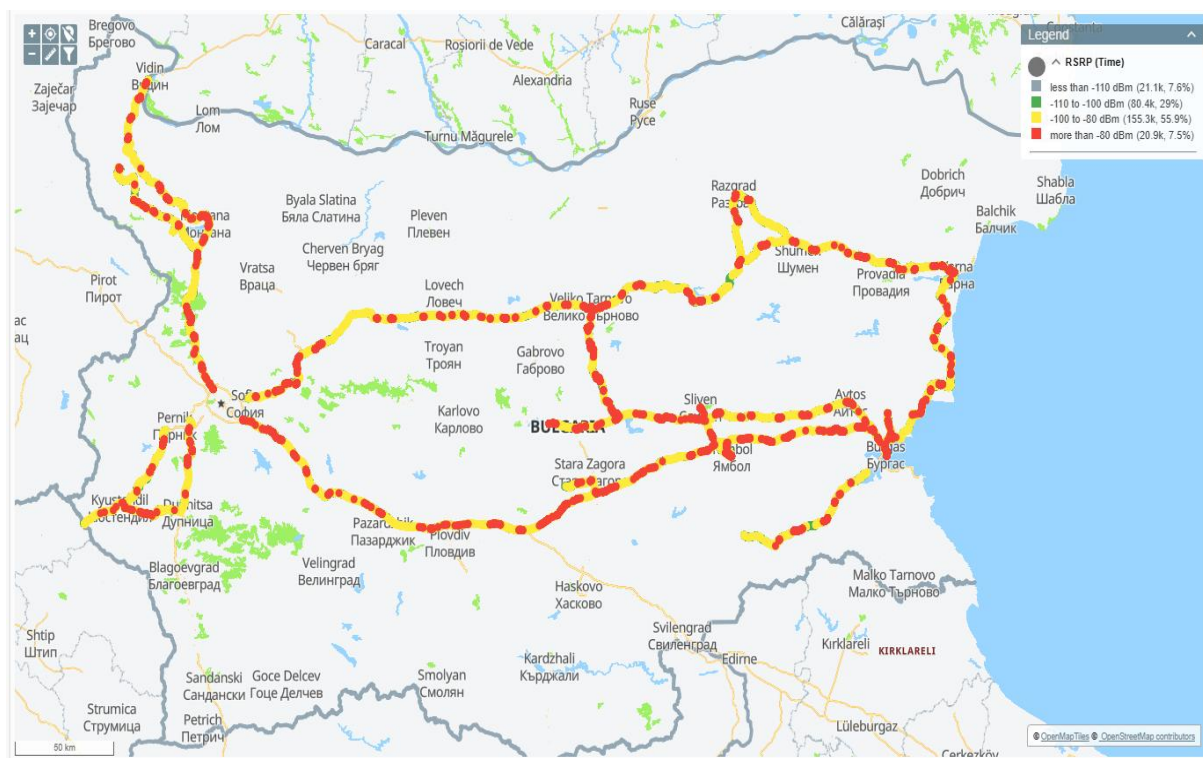
- *липса на покритие* - ≤ -110 dBm;
- *задоволително покритие* - -110 dBm < X < -100 dBm;
- *добро покритие* - -100 dBm < X < -80 dBm;
- *много добро покритие* - ≥ -80 dBm.

² <https://crc.bg/files/zakoni/Obshtni-iziskvania-pri-osyshtestviavane-na-obshtestveni-elektronni-syobshtenia.pdf>

Технология	Обект на измерването	Ниво на приемания сигнал[dBm]		Стойност на двупосочно време закъснение[ms]		Стойност на достижимите скорости при трансфер на данни[Mbps]	
		05.2023 - 04.2024 г.	05.2024 - 04.2025 г.	05.2023 - 04.2024 г.	05.2024 - 04.2025 г.	05.2023 -04.2024 г.	05.2024 -04.2025 г.
LTE	София	-82 ÷ - 88	-85 ÷ -83	28÷39	35÷57	76÷240	44÷169
5G NR	София	-73 ÷ - 78	-77 ÷ -73	34÷98	19÷37	168÷377	40÷293
LTE	Пловдив	-82 ÷ -90	-90 ÷ -89	23÷44	23÷49	91÷207	49÷224
5G NR	Пловдив	-80 ÷ -86	-101 ÷ -85	29÷155	65÷120	160÷376	147÷431
LTE	Асеновград	-93.85 (усреднена)	-95 ÷ -89	14÷4489	46÷99	240 (kbps) ÷74	34÷132
5G NR	Асеновград	-	-92 ÷ -82	-	118÷1476	-	78÷182
LTE	Димитровград	-91.99 (усреднена)	-97 ÷ -92	15÷173	26÷45	85÷88	29÷164
5G NR	Димитровград	-	-100 ÷ -92	-	49÷64	-	120÷487
LTE	Троян	-87 ÷ -93	-95 ÷ -85	36÷40	43÷55	53÷186	44÷92
5G NR	Троян	-80 ÷ -107	-107 ÷ -80	32÷48	25÷42	195÷401	111÷326
LTE	Пътни артерии	- 87 ÷ - 95	-100 ÷ -65	40÷78	29÷162	35÷141	27÷108
5G NR	Пътни артерии	- 85 ÷ - 95	-100 ÷ -77	24÷276	25÷375	41÷300	33÷479
LTE	Автомагистрали	- 92 ÷ - 98	-99 ÷ -92	38÷88	34÷95	61÷130	36÷105
5G NR	Автомагистрали	- 92 ÷ - 102	-91 ÷ -90	49÷486	54÷180	78÷301	111÷326

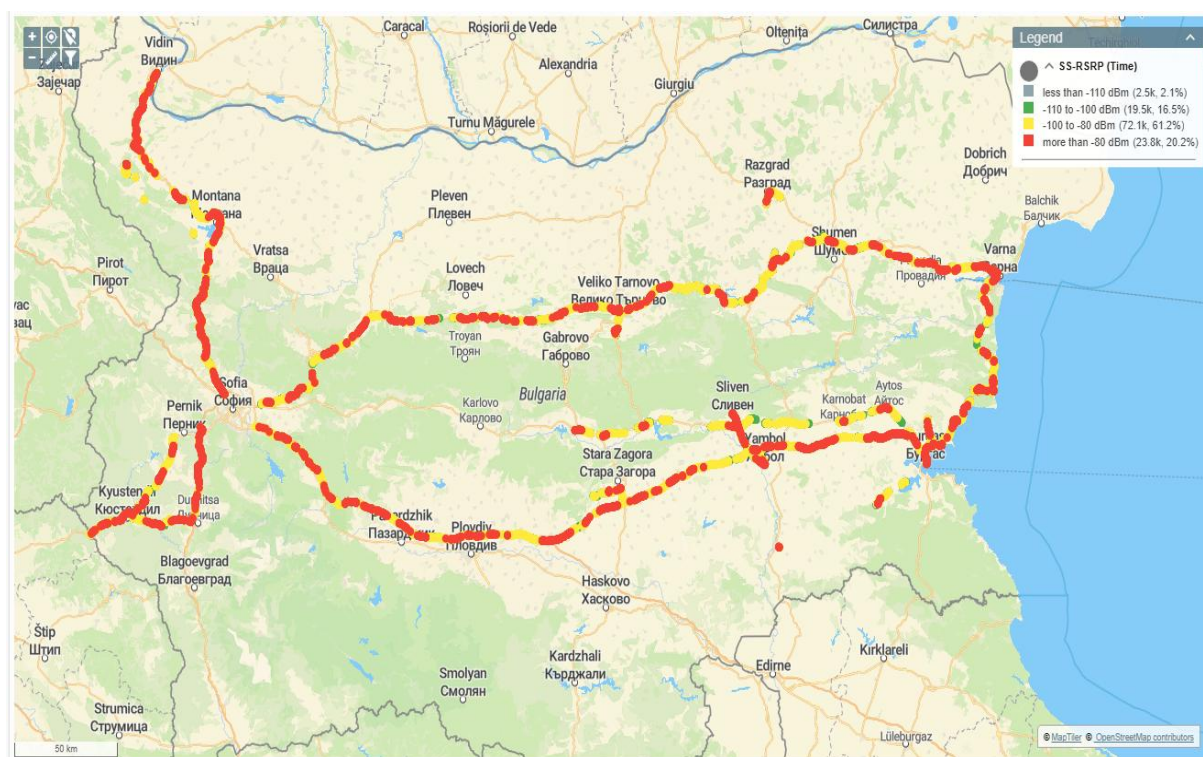
Таблица 2

Освен в населени места, измервания за качеството на УДИ са проведени и по транспортните коридори и основни пътни артерии на страната. Резултатите за качеството на УДИ, предоставяна чрез 5G и LTE технология са показани на фигури 5 и 6 по-долу:



Ниво на приемания сигнал – RSRP [LTE]

Фиг.5



Ниво на приемания сигнал – SS-RSRP [5G NR]

Фиг.6

IV. ПРЕДПРИЕТИ МЕРКИ ЗА КОНТРОЛ СЪГЛАСНО ЧЛ. 5 АЛ.1 ОТ РЕГЛАМЕНТА

За периода на мониторинг не е имало необходимост КРС да предприема мерки съгласно чл.5, ал.1, във връзка със Съображение 19 от Регламента, относно технически характеристики, минимални изисквания за качество на услугите или други мерки по отношение на всички или на отделни доставчици на услуга за достъп до интернет.

V. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЧЛ. 6 - НАЛАГАНЕ НА САНКЦИИ НА ДОСТАВЧИЦИ НА УДИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА ИЗИСКВАНИЯТА НА РЕГЛАМЕНТА

През периода не са установени нарушения на Регламент (ЕС) 2015/2120 от страна на доставчиците на УДИ, респективно не са им налагани административни наказания.

□□□