



**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА
РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2015/2120
ЗА 2025 г.**

**18.06.2026 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 потребители на доставчиците на УДИ.....	3
2.3. Постъпили сигнали, относими към изпълнението на разпоредбите на чл. 3 и чл. 4 от Регламента.....	4
III. РЕЗУЛТАТИ ОТ МОНИТОРИНГА НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА РЕГЛАМЕНТА.....	6
3.1. Изпълнение на чл.3 (1), чл.3 (2) и чл.3 (5) от Регламента	7
3.2. Изпълнение на чл. 3 (3) от Регламента.....	8
3.3. Изпълнение на чл. 4 от Регламента	8
3.4. Механизъм за измерване и наблюдение на параметрите за качество на услугата за достъп до интернет.....	8
3.5. Проведени измервания от КРС, свързани с качеството на УДИ, предоставяна от мобилни мрежи.....	9
IV. ПРЕДПРИЕТИ МЕРКИ ЗА КОНТРОЛ СЪГЛАСНО ЧЛ. 5 АЛ.1 ОТ РЕГЛАМЕНТА.....	12
V. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЧЛ. 6 - НАЛАГАНЕ НА САНКЦИИ НА ДОСТАВЧИЦИ НА УДИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА ИЗИСКВАНИЯТА НА РЕГЛАМЕНТА	12

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 правата на крайните потребители, отнасящи се до Регламента.

Настоящият доклад обхваща периода 01 май 2025 г. – 30 април 2026 г.

II. МОНИТОРИНГ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА РЕГЛАМЕНТА

КРС редовно осъществява мониторинг на търговските практики и условия, прилагани от доставчиците на УДИ, с цел проверка на изпълнението на разпоредбите на Регламента. За периода са извършени дейности по събиране, обобщаване и анализ на информацията, предоставена от доставчиците на УДИ и разглеждане на сигнали на крайни потребители.

2.1. Ежегоден отчет за дейността на доставчиците на УДИ

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

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

Освен анализ на информацията, подадена в годишните въпросници от предприятията за дейността им за предходната година, на случаен принцип е проверявана публикуваната на интернет страницата на съответното предприятие информация, както 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. Проверка и анализ на съдържащата се информация в публикуваните от предприятията общи условия за взаимоотношения с крайните потребители, неразделна част от договорите, се извършва и във връзка с постъпили сигнали от крайни потребители.

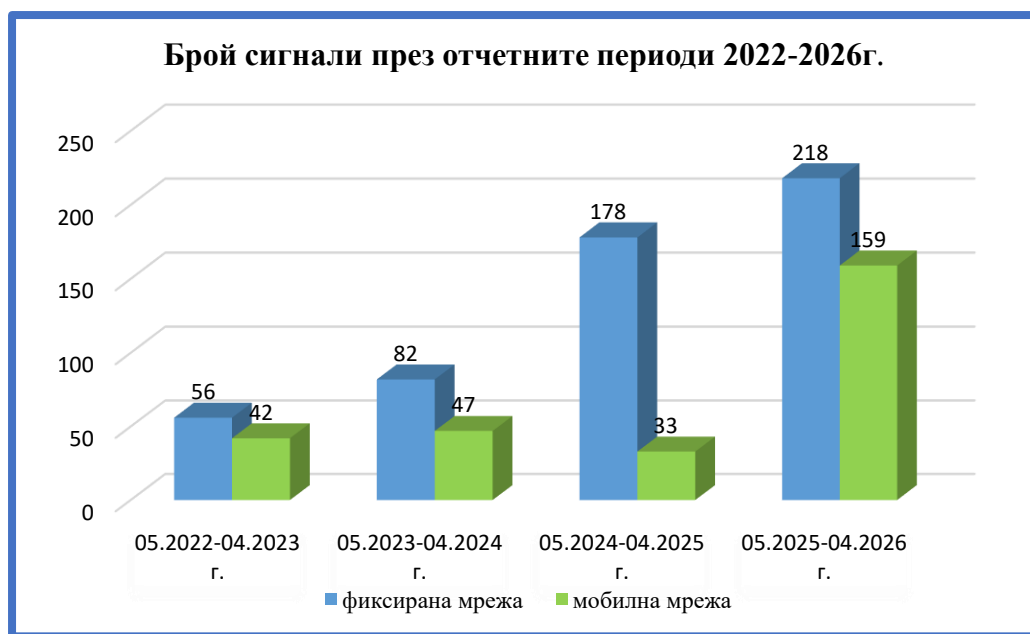
¹ „Позиция относно изпълнение на изискванията на чл.3 и чл.4 на Регламент (ЕС) 2015/2120 от страна на доставчиците, предоставящи достъп до интернет за крайни потребители“, приета с решение на КРС № 170/18.04.2019 г.

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

Съгласно чл. 3 и чл. 4 от Регламента, доставчиците са задължени да предоставят информация на крайните потребители за прилаганите от тях мерки за осигуряване достъп до отворен интернет и мрежова неутралност, както и за качеството на предоставяните от тях услуги по отношение на скоростите за сваляне и качване. Всички сигнали, отнасящи се до правата на крайните потребители, в обхвата на Регламента, се разглеждат от КРС.

В рамките на отчетния период жалби, отнасящи се до задълженията на доставчиците по чл. 3 и чл. 4 на Регламента, не са постъпвали.

Въпреки това, видно от фиг. 1 по-долу, общият брой на разгледаните в КРС потребителски сигнали относно достъп до интернет през фиксирани и мобилни мрежи се е увеличил значително в сравнение с предходния период. Ръстът на общия брой жалби се дължи на нарасналия брой жалби за мобилния достъп до интернет.



Източник: данни на КРС

Фиг. 1

Разпределението на сигналите в зависимост от причината, поради която е подаден, е показано на фиг. 2 по-долу:



Източник: данни на КРС

Фиг. 2

Обобщен анализ на постъпилите сигнали и оплаквания и техния предмет, в зависимост от услугата:

➤ **достъп до интернет през фиксирани мрежи**

За разглеждания период броят на жалбите отнасящи се до получаване на скорост по-ниска от договорената е относително малък (14 бр.) като най-често е извършвана замяна на рутера или услугата е прекратявана. Броят на такива сигнали е намалял в сравнение с предходния период.

Над 80% от оплакванията за достъп до интернет през фиксирана мрежа (оптична, медна, LAN мрежа) се дължат на прекъсване на услугата във връзка с миграцията ѝ към нова технология, както и на повреди в линиите за достъп. Жалбите основно са свързани с прекъсване на услугата поради повреда или предприемане на действия на доставчика по мигриране на услугата към друг вид технология, като най-често това е следствие на придобиването на няколко по-малки оператора от един доставчик. При ненавременен отстраняване на повреда, довела до прекъсване на услугата обикновено доставчикът предоставя компенсации за периода, в който услуга не е предоставяна.

➤ **достъп до интернет през мобилна мрежа**

Оплакванията относно мобилните услуги за достъп до интернет се отнасят предимно до скорости, които са значително под договорените нива и липса или недостатъчно мрежово покритие. Причината е, че повечето потребители, които подават сигнали, очакват да получат скорости, близки до максималната, по всяко време и на всяко място, въпреки че факторите, влияещи върху скоростта са описани в общите условия на операторите. В много случаи абонатите използват приложения и услуги, които се нуждаят от скорост, по-висока от договорената. Такива жалби обикновено не се удовлетворяват. Оплакванията за недостатъчно или пълна липса на покритие са се увеличили повече от 10 пъти в сравнение с предходния период. Много често те се отнасят за искане за качество на услугата от абонати, използващи я

в труднодостъпни и слабо населени райони, където няма добро покритие и възможност да се предоставят и гарантират високи скорости на интернет достъпа.

По отношение на мобилния интернет, тъй като той не е обвързан с конкретно местонахождение, липсата на скорости, отговарящи на договорните условия не се считат за основание за прекратяване на договора. В Общите условия за взаимоотношения с крайните потребители са описани факторите, които могат да окажат влияние върху получаваната скорост на достъпа. Независимо от това операторите отчитат получените сигнали в рамките на бъдещите си инвестиционни намерения и подобряване на покритието, съответно качеството на услугата.

Налице са и жалби от населени места, където е имало липса на мобилната услуга за известно време поради прекъсване на електрозахранването в базовите станции.

➤ **достъп до интернет през мобилна мрежа във фиксирано местоположение**

Тези жалби се отнасят до ниско качество или невъзможност за използване на приложения и услуги на множество устройства, включително смарт телевизори. В повечето случаи лошото качество или прекъсването на използваните приложения и услуги се дължи на ниска договорена скорост, а в други - на позиционирането на антената и връзката с базовата станция. Когато се установи, че в действителност няма добро покритие в конкретното местоположение и не може да се предоставя услуга с добро качество, доставчикът най-често премахва срочността на договора и позволява на абоната да го прекрати по свое желание без неустойки или директно прекратява договора без неустойки и закрива услугата.

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 2023-2025 г., на услуги за достъп до интернет като брой абонати.

Таблица 1

Електронни съобщения	2023 година	2024 година	2025 година
Вид достъп	Брой абонати	Брой абонати	Брой абонати
Абонати на дребно на фиксиран достъп до интернет (самостоятелна услуга и в пакет)	2 451 943	2 641 451	2 771 900
Абонати на дребно на мобилен достъп до интернет (самостоятелна услуга и в пакет)	7 201 768	7 292 082	8 451 467
Общо абонати на дребно с достъп до интернет (фиксиран и мобилен)	9 634 743	9 923 182	11 216 457

Източник: данни на КРС

Видно от горната таблица има значително нарастване на броя на абонатите на мобилен достъп до интернет с повече от 1 200 000 (абонамент и предплатени карти). Това е предпоставка и за значителното увеличение на сигналите за мобилен достъп. Също така, следва да се отчитат фактори и тенденции на пазара на дребно на услуга за достъп до интернет през мобилна мрежа като:

- Предлагање на планове с по-високи скорости и без ограничение в обема на данните (планове Unlimited);
- Ползване на мобилния интернет за работа от вкъщи (home office);
- Едновременно ползване на по-голям брой устройства, включително телевизори;
- Ползване на мобилния интернет за телевизия и други приложения, изискващи скорост и други параметри на услугата, осигуряващи качество на ползваното приложение;
- Предлагање на услуга телевизия като допълнение при услуга във фиксирано местоположение през мобилна мрежа.

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;
- Предлагащата 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;

➤ 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, ползващите от тях услуги и крайни устройства.

Не са постъпвали жалби за неправомерно блокирани портове.

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 2025 г. КРС е следила и поддържала функционирането на Механизма за измерване и наблюдение на параметрите за качество на услугата достъп до интернет (УДИ) (Механизъм), който е на разположение на крайните потребители от 2023 г. 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. За фиксирания достъп до интернет механизмът позволява да се правят измервания, както за сведение на потребителите, така и за целите на правна защита. Там, където е подходящо, Комисията предоставя информация на жалбоподатели за Механизма и съответните линкове на страницата на КРС, където могат да се запознаят с условията за провеждане на измерване за целите на правна защита и при необходимост да направят такова измерване. Въпреки тази възможност, през 2025 г. не са постъпвали жалби на потребители към доставчиците на УДИ, основаващи се на направени измервания с Механизма.

В сравнение с предходната година за 2025 г. броят на извършените измервания е значително по-голям – 1924 за фиксирани мрежи и 939 за мобилни мрежи. Измервания са

правени както в големите градове, така и в по-малки населени места. Измерените стойности на скоростта на сваляне (download) са в голям диапазон - от няколко Mbit/s до около и над 1 Gbit/s.

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

През 2025 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 43 населени места, включващи всички областни градове и по-малки населени места, както и по пътните 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 технология на мрежата и населени места, за които са правени измервания и през предходната година, 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]	
		05.2024 - 04.2025 г.	05.2025 - 04.2026 г.	05.2024 - 04.2025 г.	05.2025 - 04.2026 г.	05.2024 - 04.2025 г.	05.2025 - 04.2026 г.
Период							
LTE	София	-85 ÷ -83	-88 ÷ -77	35÷57	22 ÷ 82	44÷169	43 ÷ 575
5G NR	София	-77 ÷ -73	-74 ÷ -71	19÷37	22 ÷ 82	40÷293	43 ÷ 575
LTE	Пловдив	-90 ÷ -89	-95 ÷ -89	23÷49	38 ÷ 66	49÷224	47 ÷ 153
5G NR	Пловдив	-101 ÷ -85	-98 ÷ -81	65÷120	75 ÷ 163	147÷431	64 ÷ 357
LTE	Асеновград	-95 ÷ -89	-92 ÷ -84	46÷99	28 ÷ 37	34÷132	17 ÷ 47
5G NR	Асеновград	-92 ÷ -82	-92 ÷ -82	118÷1476	35 ÷ 98	78÷182	52 ÷ 115
LTE	Димитровград	-97 ÷ -92	-98 ÷ -89	26÷45	33 ÷ 49	29÷164	45 ÷ 142
5G NR	Димитровград	-100 ÷ -92	-85 ÷ -82	49÷64	28 ÷ 48	120÷487	51 ÷ 278
LTE	Пътни артерии	-100 ÷ -65	-103 ÷ -84	29÷162	11 ÷ 113	27÷108	7 ÷ 291
5G NR	Пътни артерии	-100 ÷ -77	-99 ÷ -76	25÷375	12 ÷ 255	33÷479	20 ÷ 453
LTE	Автомагистрали	-99 ÷ -92	-97 ÷ -88	34÷95	31 ÷ 84	36÷105	62 ÷ 159
5G NR	Автомагистрали	-91 ÷ -90	-93 ÷ -86	54÷180	22 ÷ 88	111÷326	81 ÷ 316

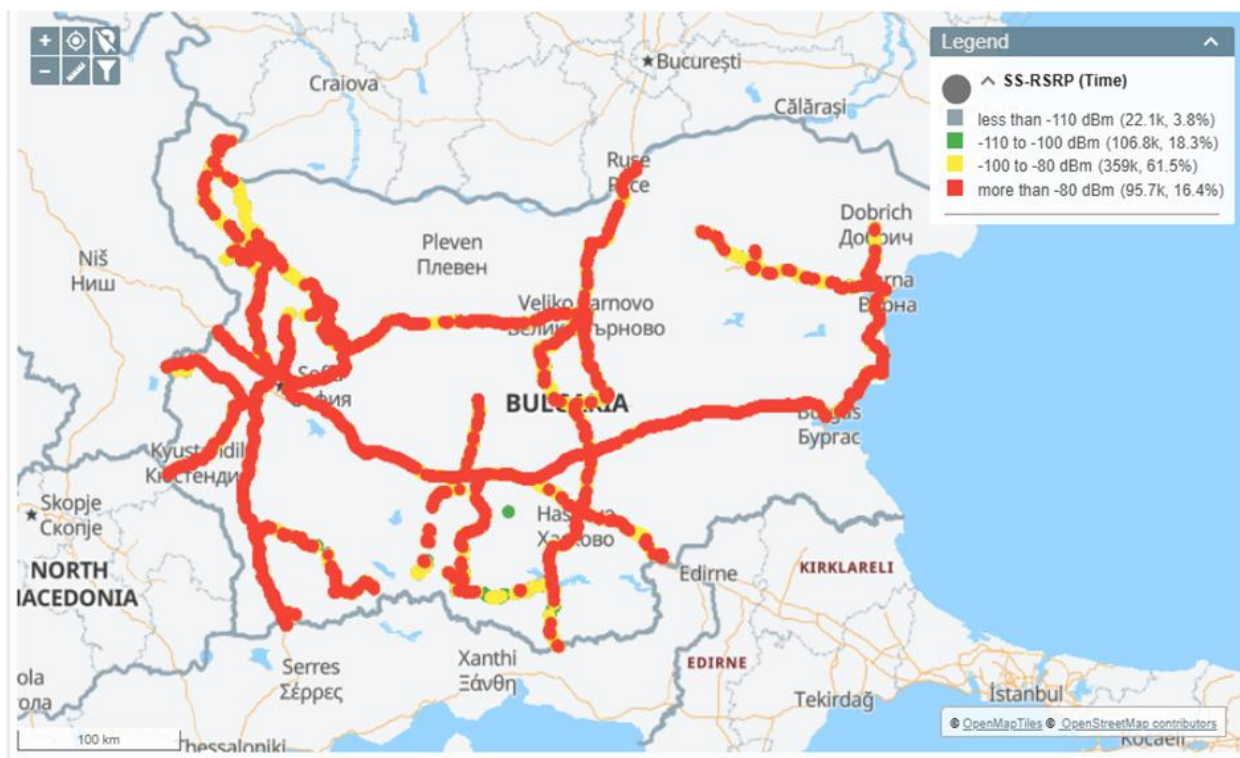
Таблица 2

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



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.

□□□