



КОМИСИЯ  
ЗА РЕГУЛИРАНЕ  
НА СЪОБЩЕНИЯТА

**ГОДИШЕН ДОКЛАД  
ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА  
РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2015/2120  
ЗА 2023 г.**

**12.06.2024 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 .....	4
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
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**

В изпълнение на чл.5 от Регламент (ЕС) 2015/2120 (Регламента) Комисията за регулиране на съобщенията (КРС, Комисията) ежегодно изготвя и публикува доклад относно наблюденията и констатациите си по отношение на Регламента за недискриминационното третиране на трафика при предоставянето на услугата достъп до интернет (УДИ) и защита правата на крайните ползватели.

Настоящият годишен доклад обхваща дейностите на КРС във връзка с Регламента и неговото прилагане за периода от 01 май 2023г. до 30 април 2024г.

## **II. МОНИТОРИНГ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА РЕГЛАМЕНТА**

Комисията осъществява регулярно мониторинг на търговските практики и технически условия, прилагани от доставчиците на УДИ в разглеждания в доклада период, по отношение изпълнението на разпоредбите на Регламента. 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 за мрежова неутралност, приложение към годишните въпросници, чрез който всяка година предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги изготвят отчет за дейността си. Този формуляр беше редактиран, като въпросите отнасящи се за подадени сигнали и жалби по отделните разпоредби на Регламента бяха обединени, с цел оптимизиране на формуляра. След преглед на събраната информация от всички доставчици на УДИ чрез мобилна и фиксирана мрежа, извършвали дейност през отчетния период е изготвен обобщен анализ на изпълнението на разпоредбите на Регламента.

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

При обработката на информацията, предоставена чрез годишните въпросници, е прегледано съдържанието на посочените от предприятията линкове към интернет страниците им, публикуваните Общи условия и допълнителни документи, и/или договори по отношение на качеството на предоставяната услуга за достъп до интернет. Въз основа на тази информация КРС прави оценка и анализ на съответствието им както с приетата от КРС Позиция<sup>1</sup> относно изпълнението на чл.3 и чл.4 от Регламента, така и с изискванията на Регламента.

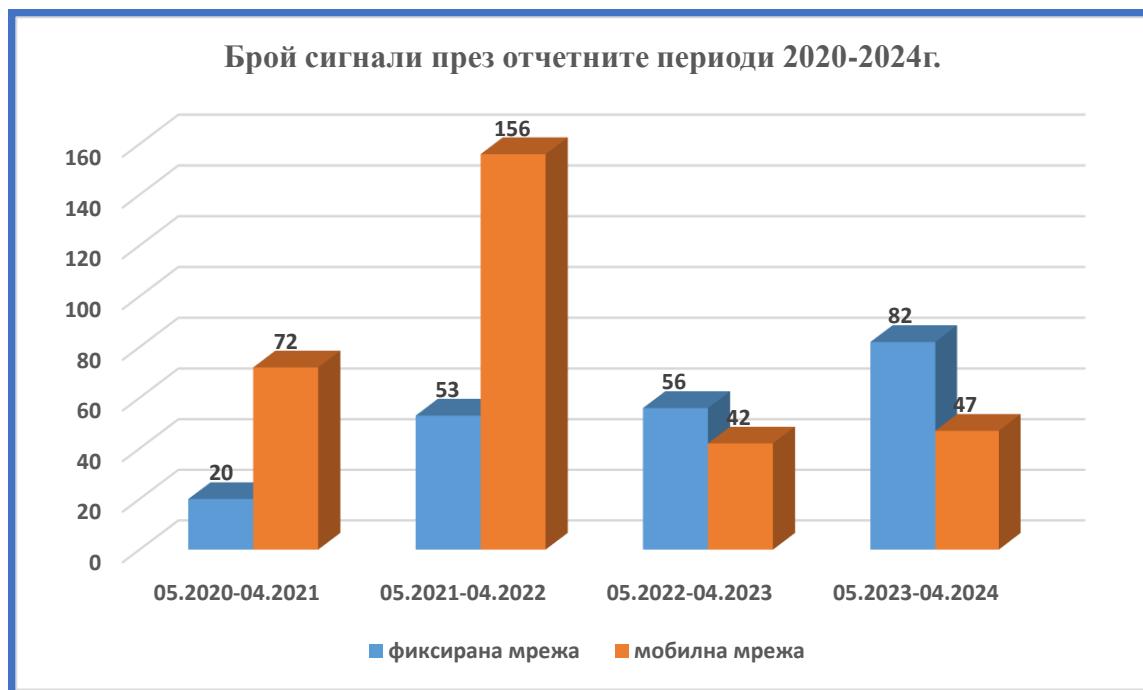
---

<sup>1</sup> „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 № 170/18.04.2019г. на КРС

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

В рамките на разглеждания период в КРС са постъпили 129 потребителски сигнала, свързани с услугата за достъп до интернет, от които 82 броя за услуга, предоставяна чрез фиксирана мрежа и 47 броя за УДИ чрез мобилна мрежа, както е показано на фиг. 1.

Фиг.1



Източник: данни на КРС

Като абсолютна стойност броят на сигналите за УДИ се запазва в сравнение с предходния период. Видно от фигурата спрямо предходния период се отчита увеличение от над 40% на броя на сигналите, свързани с услугата за достъп до интернет, предоставяна чрез фиксирана мрежа. По отношение на сигналите за УДИ предоставяна през мобилна мрежа се наблюдава леко повишение в размер на 11 % за периода 2022-2023 година. Вероятна причина за увеличението на сигналите за фиксирани мрежи са наблюдаваните в последните години сливания и придобивания на доставчици на УДИ.

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

Постъпилите сигнали могат да се обединят в следните групи, в зависимост от техния предмет:

- получавани скорости по-ниски от договорените – 22 броя;
- прекъсвания на услугата - 27 броя;
- пълна липса на услуга – 9 броя;
- кабелна повреда – 7 броя;
- прекратяване на договора поради неприемливо качество на услугата -16 броя;

- блокирани сайтове – 1 брой.

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

Сигналите на крайните ползватели на УДИ чрез мобилна мрежа се отнасят до:

- лошо покритие – 8 броя;
- получавани скорости по-ниски от договорените - 7 броя;
- прекъсвания на услугата – 9 броя;
- пълна липса на услугата – 7 броя;
- прекратяване на договора поради неприемливо качество на услугата -15 броя;
- блокирани сайтове – 1 брой.

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

Фиг.2



Източник: данни на КРС

Видно от графиката по-голямата част от сигналите за УДИ, предоставяна чрез фиксирана мрежа са свързани със прекъсвания на услугата, по-ниски от договорените скорости и искания за прекратяване на договора, поради неприемливо качество. По отношение на УДИ, предоставяна чрез мобилна мрежа преобладават сигналите с искания за прекратяване на договора поради неприемливо качество.

## III. РЕЗУЛТАТИ ОТ МОНИТОРИНГА НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА РЕГЛАМЕНТА

Ползвателите на услуги за достъп до интернет, чрез фиксирана и мобилна мрежа за 2022г. и 2023г., по данни от годишните въпросници са показани в таблица 1 по-долу. Ползването на все повече дигитални услуги и необходимостта от достъп до интернет се потвърждава от увеличения брой абонати на дребно на услуга за достъп до интернет за периода 2022-2023 година.

**Таблица 1**

Електронни съобщения	2022 година	2023 година
Вид достъп	Брой абонати	Брой абонати
Абонати на дребно на фиксиран достъп до интернет (самостоятелна услуга и в пакет)	2,385,221	2,451,943
Абонати на дребно на мобилен достъп до интернет (самостоятелна услуга и в пакет)	7,008,151	7,201,768
Общо абонати на дребно с достъп до интернет (фиксиран и мобилен)	9,393,374	9,634,743

**Източник:** данни на КРС

Данните сочат нарастване както по отделно за УДИ, предоставяне през фиксирана и през мобилна мрежа, така и общо в размер на 3 % за 2023 г. спрямо 2022 г.

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

Въз основа на анализа на предоставената от предприятията информация и извършените проверки за изпълнение на изискванията на Регламента, КРС установи:

- Не се прилагат 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 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;
- Като специализирана услуга се предоставя IPTV. Тя не се отразява на наличието или общото качество на услугата за достъп до интернет за крайните ползватели;
- 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.

### 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;
- В съответствие с чл.3, ал.3 на Регламента, доставчиците на УДИ прилагат разумни мерки за управление на трафика. Блокирането на мрежови портове е с цел запазване сигурността и целостта на мрежата и защита на крайните ползватели, ползваните от тях услуги и крайни устройства;
- В съответствие с Решение на КРС № 33/26.01.2023г. от 31.12.2023г. и актуализираните Насоки на BEREC за изпълнение на чл.3<sup>2</sup> от Регламента е преустановено предоставянето на услуги с „нулево тарифиране“ от доставчиците на УДИ чрез мобилна мрежа.

В допълнение, доставчиците на УДИ бяха уведомени за публикуването на Регламент (ЕС) 2023/2081 за изпълнение на Регламент (ЕС) 2023/1214 от 23.06.2023 г. за изменение и допълнение на Регламент (ЕС) 833/2014, относно ограничителните мерки във връзка с действията на Русия, дестабилизиращи ситуацията в Украйна. Ограничителните мерки по отношение на всички посочени образувания в приложение IV към Регламент (ЕС) 2023/1214 влязоха в сила от 1 октомври 2023 г. и следва да се прилагат от предприятията.

### 3.3. Изпълнение на чл. 4 от Регламента

При извършената проверка КРС установи, че информацията в изпълнение на чл. 4, т. 1, „г“ от Регламент (ЕС) 2015/2120 е включена от доставчиците в Общите им условия, договорите с крайните ползватели или е поместена на видно място на интернет страниците им. Такава информация се съдържа и в раздел „Често задавани въпроси“, когато е наличен такъв на интернет страниците на предприятията. Предприятията поместват разяснения във връзка с достъпа до отворен интернет – скорости, необходими условия за ползване на дадена услуга (чат, мейл, браузър, изтегляне на файл и т.н.).

Доставчиците на фиксирана УДИ предоставят ясно и разбираемо информация за:

- Минималната, обичайно наличната, максималната и рекламираната скорост за изтегляне (сваляне) и качване;
  - Прилаганите от тях практики за управление на трафика.
- Доставчиците на мобилна УДИ дават информация за :

---

<sup>2</sup> чл. 3 от Регламент (ЕС) 2015/2120 забранява прилагането на търговски пратки, при които след изчерпване на предоставения обем от данни, всички приложения са блокирани или спрямо тях се прилага ограничение на скоростта, с изключение на приложението, предлагано при нулева или друга различна тарифа.

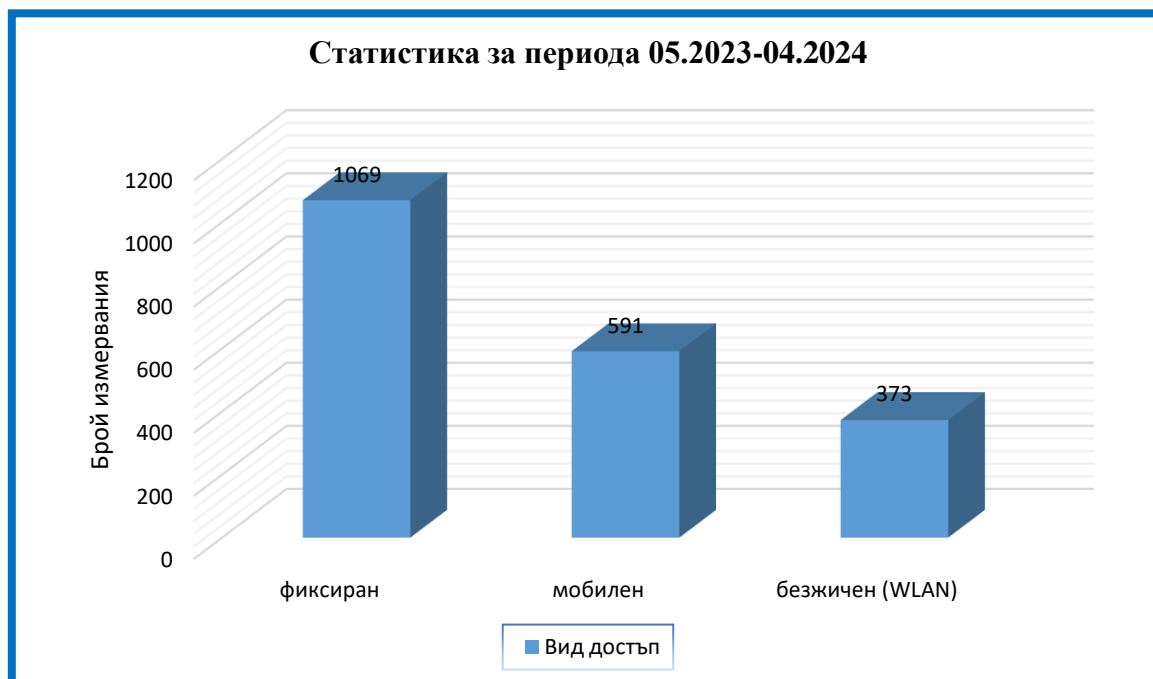
- Очаквана максимална и рекламирана скорост, като максималните стойности на изтегляне и качване са описани за всяко поколение мобилна мрежа - 2G/3G/4G/5G. Посочва се, че максималната скорост не е гарантирана и е достижима при определени условия - подходящо устройство, покритие, натовареност на мрежата и др.;
- 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 и др.

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

Механизмът за измерване и наблюдение на параметрите за качество на услугата за достъп до интернет на КРС (Механизъм) функционира от края на 2021 година. С Решение № 333 от 13.10.2022г. КРС одобри Механизма, както и условията за провеждане на измервания, които могат да послужат за целите на правна защита на потребителите. За периода са извършени 2033 успешни единични и цикъл измервания от крайни ползватели, както следва:

- брой измервания по видове достъп:

Фиг.3



Източник: данни на КРС

Данните сочат по-голям интерес към измерване на качеството на достъпа до интернет, предоставян чрез фиксирана мрежа. Следва да се вземе предвид, че за УДИ предоставяна чрез фиксирана мрежа има изисквания по отношение на скоростта на изтегляне и качване, които са заложи в договорите, което предполага и по – честата им проверка от страна на крайните ползватели. Резултатите от измерванията на УДИ чрез мобилна мрежа имат само информативен характер.



- измерени скорости на изтегляне (download):

Фиг.4



Източник: данни на КРС

Както се вижда от фиг. 4, най-често измерваната УДИ е със скорости между 50 Mbps и 100 Mbps, така и със скорост над 200 Mbps. По-доброто покритие на 5G мрежите и нарастващата необходимост от пренос на голям обем данни в реално време са предпоставка за ползване на по-високоскоростна УДИ.

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

През 2023г. на територията на Република България са проведени „Drive test” измервания от КРС, свързани с качеството на услугата за достъп до интернет, предоставяна чрез мобилните наземни мрежи на предприятията „ЙЕТТЕЛ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД, „ВИВАКОМ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД и „А1 БЪЛГАРИЯ“ ЕАД. Направени са измервания на територията на 34 населени места – във всички 27 областни градове и в седем по-малки населени места (гр. Горна Оряховица, гр. Павликени, гр. Свищов, гр. Троян, гр. Севлиево, гр. Димитровград и гр. Асеновград) с различен брой население, 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 услуга достъп до интернет, предоставяна по технологии 5G и LTE, както следва:

- Достъп до мрежата – ниво на приемания сигнал в [dBm];
- Средна стойност на двупосочно закъснение (ping) 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:

**Таблица 2**

технология	обект на измерването	ниво на приемания сигнал[dBm]	стойност на двупосочно време закъснение[ms]	стойност на достижимите скорости при трансфер на данни[Mbps]
LTE	София	-82 ÷ - 88	28÷39	76÷240
5G NR	София	-73 ÷ - 78	34÷98	168÷377
LTE	Пловдив	-82 ÷ -90	23÷44	91÷207
5G NR	Пловдив	-80 ÷ -86	29÷155	160÷376
LTE	Асеновград	-93.85 (усреднена)	14÷4489	240 (kbps) ÷74
5G NR	Асеновград	-	-	-
LTE	Г. Оряховица	-88 ÷ -94	41÷66	64÷111
5G NR	Г. Оряховица	-83 ÷ -87	21÷57	172÷426
LTE	Димитровград	-91.99 (усреднена)	15÷173	85÷88
5G NR	Димитровград	-	-	-
LTE	Свищов	-92 ÷ -93	26÷63	71÷135
5G NR	Свищов	-87 ÷ -91	25÷255	116÷202
LTE	Троян	-87 ÷ -93	36÷40	53÷186
5G NR	Троян	-80 ÷ -107	32÷48	195÷401
LTE	Севлиево	-87 ÷ -92	34÷43	55÷166
5G NR	Севлиево	-81 ÷ -84	30÷42	150÷408
LTE	Павликени	-85 ÷ -91	32÷44	59÷142
5G NR	Павликени	-80 ÷ -84	20÷41	82÷418

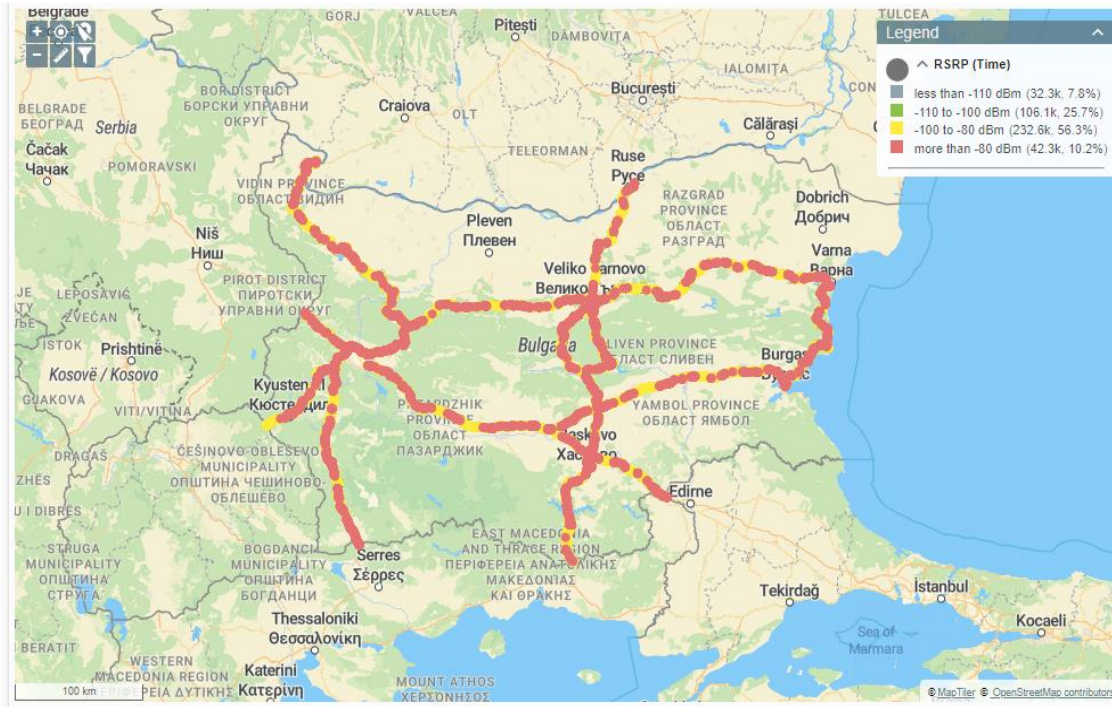
**Източник:** данни на КРС

За големите градове нивата на приемания сигнал за 5G и LTE технология са в диапазон, който съответства на степен „много добро“ и „добро покритие“ съгласно Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения<sup>3</sup> (Общи изисквания). За седемте по-малки населени места, в които са правени измервания, покритието е „добро“ или „задоволително към добро“.

<sup>3</sup> <https://crc.bg/files/zakoni/Obshthi-iziskvania-pri-osyshtestviavane-na-obshhtestveni-elektronni-syobshtenia.pdf>

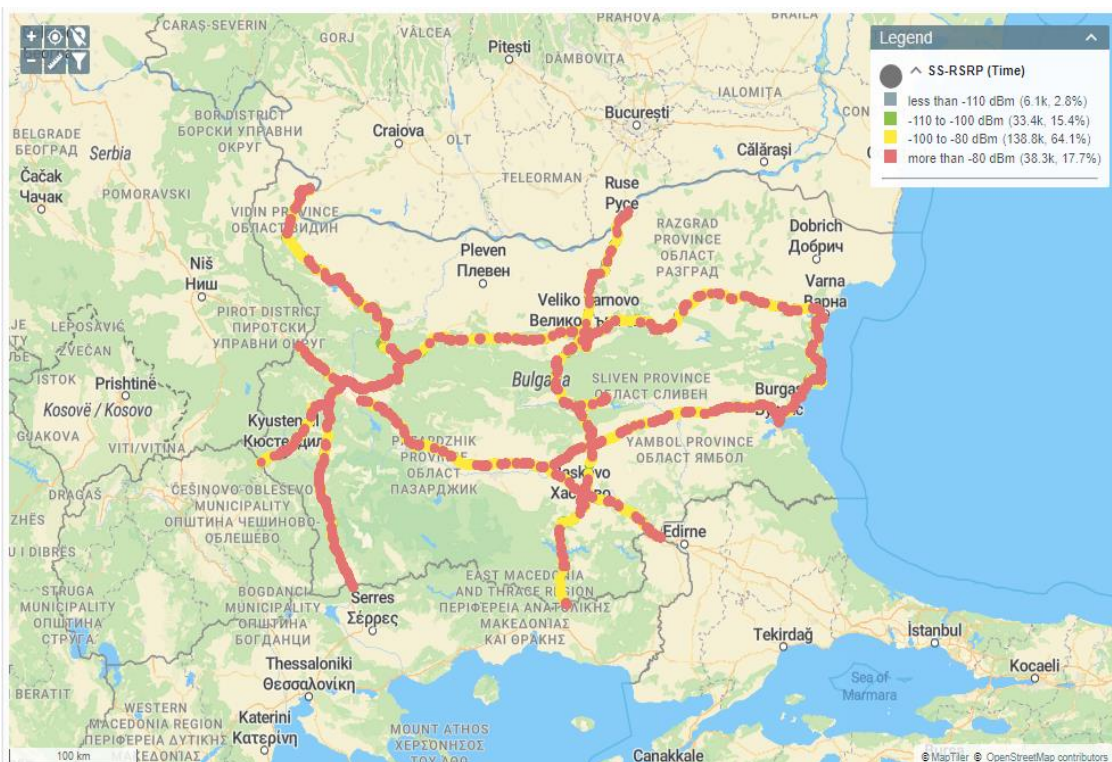
Освен в населени места, измервания за качеството на УДИ са проведени и по транспортните коридори и основни пътни артерии на страната. Резултатите за качеството на УДИ, предоставяна чрез 5G и LTE технология са показани на фигури 5 и 6 по-долу:

Фиг.5



Ниво на приеман сигнал RSRP (LTE)

Фиг. 6



Ниво на приеман сигнал SS-RSRP (5G NR)

Обобщените данни могат да се видят от следната таблица:

**Таблица 3**

технология	обект на измерването	ниво на приемания сигнал[dBm]	стойност на двупосочно време закъснение[ms]	стойност на достижимите скорости при трансфер на данни[Mbps]
LTE	Транспортни коридори	- 87 ÷ - 95	40÷78	35÷141
5G NR	Транспортни коридори	- 85 ÷ - 95	24÷276	41÷300
LTE	Автомагистрал и	- 92 ÷ - 98	38÷88	61÷130
5G NR	Автомагистрал и	- 92 ÷ - 102	49÷486	78÷301

**Източник:** данни на КРС

Предоставяната услуга е с добро качество като покритие и достижими скорости.

#### **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.

□□□