

ТАБЛИЦА

С ПОСТЪПИЛИТЕ В КРС СТАНОВИЩА ПО ПРОЕКТ НА НАРЕДБА ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА НАРЕДБА №1 ЗА ПРАВИЛАТА ЗА ПОЛЗВАНЕ, РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ И ПРОЦЕДУРИТЕ ПО ПЪРВИЧНО И ВТОРИЧНО ПРЕДОСТАВЯНЕ, РЕЗЕРВИРАНЕ И ОТНЕМАНЕ НА НОМЕРА, АДРЕСИ И ИМЕНА

(процедура открита с решение на КРС № 890 от 28.11.2013 г.)

№	ПРЕДПРИЯТИЕ	ЗАБЕЛЕЖКА	СТАТУС	МОТИВИ
ОБЩИ ЗАБЕЛЕЖКИ				
1	„Българска телекомуникационна компания“ ЕАД (БТК)	<p>Бихме искали да обърнем внимание на факта, че въведената промяна в Наредбата в известна степен е продиктувана от промяната в Националния номерационен план (ННП), макар и да не дава достатъчна свобода при използването на номера. Въпреки това, са въведени допълнителни промени, които съществено засягат номера, които не са част от ННП.</p> <p>Нещо повече, основните принципи при промяна в ННП са осигуряване на достатъчно номера за осъществяване на електронни съобщения, като по този начин се постига стабилност при използването им, без чести промени. В противоречие с тези принципи, с предложеното изменение на Наредбата, Комисията за регулиране на съобщенията въвежда допълнителни ограничения при ползването на номера и налага промени, които водят до затруднения на потребителите.</p> <p>Следва да се подчертае, че предложените изменения от една страна ще засегнат огромен брой потребители, а от друга ще затруднят предприятията от търговска гледна точка, което несъмнено ще се отрази отрицателно върху пазара.</p>		<p>Въвежданата промяна не е продиктувана от изменения в ННП, а е във връзка с Решение на КРС № 2018 / 04.10.2012 г. за преминаване към географски кодове с дължина не повече от три цифри, считано от 01.04.2014 г. Необходимите изменения в ННП ще бъдат осъществени след приемане на измененията в Наредба 1.</p> <p>Останалата част от забележката е твърде обща. В случаите при които предприятията считат, че дадено предложение за промяна в проекта е неоснователно или необосновано би следвало да го посочват конкретно, за да може КРС да изложи позицията си по поставените въпроси.</p>
ОСНОВНИ ЗАБЕЛЕЖКИ				
2	„Мобилтел“ ЕАД	<p>Предлагаме да отпадне § 1, т. 2 (чл.17,ал.4) от Проекта.</p> <p>В тази връзка, предлагаме да бъде предвидено изменение на чл. 18, ал. 3 от Наредба № 1. По конкретно считаме, че в чл. 18, ал. 3 изреча „без национален префикс“ следва да се замени с изреча „с национален префикс“.</p> <p>Мотивите ни са следните:</p> <p>В § 1, т. 2 от Проекта е предвидено допълнение на чл. 14, ал. 4 от Наредба № 1, като съгласно изменението няма да се допуска използването на вътрешно-мрежови номера, не само когато съвпадат с кратките номера по чл. 14, ал. 2 или с кодовете по чл. 14, ал. 3, но се въвежда и нова забрана за използване, в случай че вътрешно мрежовите-номера съвпадат с кратките номера и кодове по чл. 18 от Наредба № 1. Така на практика се</p>	Не се приема	<p>Допълнението на чл.17, ал.4 от наредбата е свързано с разпоредбата на чл.18, която регламентира използването на кратки номера с първа цифра „1“ от ННП. С това допълнение се предотвратява възможен конфликт при избирането на вътрешно мрежови номера и номера от ННП, чиито цифри съвпадат.</p> <p>Предложението за избиране на кратки номера с първа цифра „1“ от ННП с префикс „0“, би променило концепцията за използване на този вид номерационен ресурс, заложен в чл. 18 на Наредба 1. Тя е основана на необходимостта</p>

забранява използването на вътрешно-мрежови номера за гласови услуги и за кратки текстови съобщения започващи със следните цифри:

12
14
15A
16A
17-19

Тази забрана е наложена във връзка с изискването на чл. 18, ал. 3, кратките номера по чл. 18 да се избират без национален префикс.

Мобилтел е спазило изискванията на чл. 17, ал. 4 от Наредбата, като не предоставя вътрешно-мрежови номера, които съвпадат с кратките номера по чл. 14, ал. 2 или с кодовете по чл. 14, ал. 3. Тази забрана беше въведена от КРС през 2009 г. с текста на чл. 15, ал. 3 на отменената Наредба № 7 от 1 юли 2008 г. Тогава с писмо Ваш изх. № 04-00-38/16.06.2009 г., Комисията указа на предприятията, че е необходимо в най-кратък срок да направят преглед на всички услуги, предоставяни чрез кратки вътрешно-мрежови номера и да освободят следните обхвати - '116', '118ХУ', '11А', както и кратките национални номера за достъп до спешни услуги, тъй като съгласно Наредба № 7 достъпът до тези номера се осъществява без национален префикс. В резултат, от страна на Мобилтел бяха предприети съответните действия за освобождаване на кратките вътрешно-мрежови номера в посочените от КРС обхвати, включително преговорни процеси в случаите, когато те се ползваха от отделни търговски дружества.

Ето защо считаме, че въвеждането на допълнително изискване, така както е предвидено в § 1, т. 2 от Проекта би било в противоречие с принципа за предвидимост и свеждане на регулаторната намеса до минимално необходимото, като същевременно ще създаде и затруднения при въвеждането му. В тази връзка моля да имате предвид и факта, че в посочените по-горе обхвати Мобилтел е предоставило, съответно се използват, над 60 вътрешно-мрежови номера за гласови услуги и над 600 за кратки текстови съобщения. В резултат на изменението може да се наложи промяна на кратки номера, които се използват за таксиметрови услуги, от банки или от други държавни институции или от търговски дружества, което няма да е в интерес на потребителите и на практика ще ги затрудни.

В тази връзка, предлагаме на Комисията да обмисли възможността за изменение на чл. 18, ал. 3, като думите „без национален префикс“ се заменят с думите „с национален префикс“.

Аналогичен подход - на избиране на кратки номера с префикс- се прилагаше досега и по отношение на набирането на кратки номера за достъп до регионални услуги: Съгласно § 1, т.8. от ДР на Наредбата, която предлагате да бъде отменена "Кратки номера за достъп до регионални услуги" - номера за услуги с първа цифра "1" и дължина от три до пет цифри, които се избират с префикс и код на номерационна област.

номерата с национално значение и обществена значимост да бъдат лесно разпознаваеми и достъпни за потребителите - т.е. да бъдат възможно най-малък брой цифри, за да се запомнят и избират лесно. Практиката в повечето европейски държави е такива номера да бъдат предоставяни в частта от ННП с първа цифра „1“, като те не са достъпни извън територията на страната и се избират без префикси и кодове. На тази концепция са базирани номерата за спешни повиквания и европейските хармонизирани номера за услуги със социална значимост.

Няма никакви пречки да бъдат използвани вътрешно мрежови номера с първа цифра различна от „1“. Това дава възможност да бъдат избегнати конфликти при избирането на вътрешно мрежови номера и номера от ННП с първа цифра „1“, а при необходимост пред съществуващ вътрешно мрежов номер би могла да бъде избрана коя да е цифра, различна от „0“ или „1“.

Причината за отпадане на кратките номера за достъп до регионални услуги е, че след преминаването към географски кодове с дължина не повече от три цифри, в някои от административните центрове на областите в Република България вече няма да бъде възможно използването на номера, започващи с цифра „1“ след съответния географски код.

За периода, в който действа разпоредбата на чл.17, ал.2 (от 10.03.2011 г.), към тези номера, които не са вътрешно мрежови и се избират с префикс и код на номерационна област, не беше проявен интерес от алтернативни предприятия. Анализът на използването на предоставените номера с първа цифра „1“ след географските кодове на административните центрове на области в Република България показва, че достъпа до кратки номера за регионални услуги е възможен само от мрежата на предприятието, на което те са предоставени - т.е. те се използват като вътрешно мрежови.

Изразяваме несъгласието си с въведените промени в разпоредбите на чл. 17 от Наредбата, касаещи кратките вътрешно мрежови номера с първа цифра „1”.

Не сме съгласни с предложената промяна в §1 от Проекта за Наредба за изменение и допълнение на Наредба № 1, засягаща разпоредбата на чл. 17, ал.4 от Наредбата.

Предложената промяна в чл. 17, ал. 4 въвежда нова забрана за използването на вътрешно мрежови номера, които съвпадат кратките номера по чл. 18.

Считаме, че текстът в чл. 17, ал. 4 „както и с кратките номера и кодове по чл. 18” следва да отпадне.

Същевременно предлагаме да се направи следната промяна в текста на чл. 18, ал. 3, „Кратките номера по ал.1 и 2 се избират с национален префикс”.

А. Кратки вътрешно мрежови номера

В мотивите към Решение № 890/28,11.2013 г. Комисията за регулиране на съобщенията обоснова предложената промяна с Решение № 2018/04.10.2012 г. за преминаване към географски кодове с дължина не повече от три цифри. Наред с това в мотивите изрично е посочено, че промяната позволява услугите да бъдат организирани като вътрешно мрежови, при което не се използват номера от ННП, без това да доведе до прекратяване на предоставянето на съществуващи услуги. КРС счита, че по този начин не се ограничават възможностите за предоставяне на услуги чрез кратки номера.

Действително, въвеждането на закрит номерационен план ще доведе до невъзможност за използването на кратки номера, започващи с „1” на регионален принцип след кода на съответния регион. Това в пълна степен важи за регионални номера на КАТ, СОТ, СОД, гранична полиция и др.

Услугите чрез кратки номера с първа цифра „1” се предоставят исторически от БТК и преди наличието на изготвен от Регулатора Национален номерационен план. Някои от тези услуги са реализирани на местен принцип, а други се обслужват централизирано.

Тези номера отдавна са добре известни на потребителите. Причината за това е удобният достъп до тези услуги и именно дължината на номера - едва трите цифри са лесно запомнящи се и бързи за набиране. Кратки номера са използват за връзка с и от държавни институции, институции с широка обществена значимост, добре познати компании и организация. Като примери могат да се посочат КАТ, гранична полиция, таксита, „Паркиране и мобилност”, Пътна помощ, Гражданска защита, „Български пощи” и др.

Организациите, които използват кратки номера за реализиране и развиване на своя бизнес също ще бъдат засегнати от тази промяна в негативен план. Измененията в нормативната уредба ще наложат ненужни промени, които ще имат и отрицателно финансово отражение. Като пример

В допълнение на мотивите посочени по предходната забележка, може да се каже следното:

Не може да се приеме отпадането на текста, допълващ чл.17, ал.4, тъй като това ще остави нерегламентирана възможността за избягване на конфликт при избирането на номера от ННП с първа цифра „1” и вътрешно мрежови номера, чиито цифри съвпадат.

Не може да се твърди, че е въведена нова забрана за използване на вътрешно мрежови номера, тъй като принципа за избягване на конфликт при избирането на номера от ННП с първа цифра „1” и вътрешно мрежови номера, чиито цифри съвпадат, е заложен и в съществуващия текст на чл.17, ал.4. Освен това преди да е възникнал такъв конфликт, не може да се счита че е налице забрана за ползване на вътрешно мрежови номера с първа цифра „1” - тази забрана би влязла в сила за определен вътрешно мрежов номер, единствено в случай, че цифрите му съвпадат с конкретен номер от ННП, за който е предоставено право за ползване.

Принципна позиция при управление на номерационния ресурс е, че би следвало използваните номера вътре в мрежите да бъдат съобразявани с номерата от ННП, а не обратното - да се адаптират правилата за достъп до номера от ННП съобразно номерата, които предприятията използват само в собствените си мрежи. Освен това, както е посочено в разпоредбата на чл. 18 от Наредба 1, процедурата по предоставяне на кратки номера от ННП с първа цифра „1”, предвижда изпълнение на редица изисквания и обществени консултации. В процеса на тези консултации биха могли да бъдат обсъждани и съображения във връзка с конкретните номера, които ще бъдат предоставяни и евентуалния конфликт между тези номера и ползвани вътрешно мрежови номера. Би следвало, когато предприятията считат, че някоя от услугите които се предоставят чрез вътрешно

Приема
се
частично

могат да се посочат услугите, предоставяни на фирми като СОТ и СОД, използващи номера от типа 16X. Промяна в избирането на номерата, с които абонатите на тези услуги са привикнали, ще доведе до затруднения и объркване на потребителите.

Бихме искали да подчертаем, че БТК, както и другите мобилни оператори предоставят такива номера и в мобилните си мрежи, за различни услуги, прилагайки стандартно тарифиране. Това значително увеличава броя на реално ползваните вътрешно мрежови номера, които следват да бъдат променени.

В периода юли - септември 2013 г. между БТК и КРС бе разменена кореспонденция, завършила със среща на експертно ниво между представители на двете страни.

След проведената среща, с писмо с изх. № 04-04-133 от 14.09.2013 г. КРС посочва, че БТК може да продължи използването на кратки номера с първа цифра „1” като вътрешно мрежови. Посочва се и процедурата за такова продължаване, чрез подаване на ново заявление. Нещо повече, Комисията определя краен срок, 01.04.2014 г., до когато следва да бъде подадено заявлението. Към момента определеният краен срок не е изтекъл, а вече са инициирани промени, които са в разрез с официално заявеното от КРС.

Водейки се от потвърждението в писмото на КРС, БТК е предприело съответни действия за реализацията на тези номера като вътрешно мрежови след промяната на ННП. Измененията, предложена от КРС обаче ще наложат търсенето на нови решения, които следват да бъдат реализирани и имплементирани.

Предвид изложеното считаме, че предложената забрана за използване на кратки номера с първа цифра 1 като вътрешно мрежови следва да отпадне.

Б. Услуги с национално значение с първа цифра „1”

В Наредба № 1 е регламентирана възможност за използване на кратки номера от ННП с първа цифра „1”, при която услуги с национално значение и доказан обществен интерес ще могат да бъдат достъпни за всички потребители на обществена телефонна услуга. В Наредбата е посочено, че избирането на тези номера се осъществява директно, без национален префикс.

Очевидно при предоставяне на такъв номер, определеният начин на избиране без префикс ще доведе до невъзможност за използване на кратък вътрешно мрежови номер със съпадащи или съдържащи се цифри.

Правилата за ползване на номера в ЕС налагат задължение от въвеждане на хармонизирани номера с първи цифри 11, които се избират без префикс. Това са номерата за спешни повиквания 112, единните общоевропейски телефонни номера за хармонизирани услуги 116.

Следва да се подчертае, че към настоящия момент няма наложени правила номера, извън тези, да се избират без префикс.

мрежови номера е с национална и обществена значимост да предложат тя да бъде предоставяна като национална негеографска услуга по реда на чл. 18 от наредбата.

Предвид изложените мотиви, с цел по-голяма яснота редакцията на изменението на чл.17, ал.4 е променена по следния начин: „...с кратки номера и кодове предоставени по чл.18.”

		<p>Бихме искали да отбележим, че избирането на тези номера с префикс 0 няма да доведе до затруднения на потребителите, тъй като това са кратки номера и добавянето на префикс към тях практически не променя използваемостта им. Фактът, че към момента няма предоставени такива номера, потвърждава твърдението, че не се налага реално промяна с въвеждането на префикс към тях.</p> <p>От тази гледна точка считаме, че е необходима промяна на чл. 18, ал. 3, с която да се въведе избиране на услуги с национално значение с префикс „0”.</p>		
4	БТК	<p>По отношение на промяната в чл. 31, считаме, че същата не следва да бъде приемана.</p> <p>В мотивите към Решението и цялостно от позицията на КРС не става ясно какво налага тези процентни ограничения. Считаме, че едно такова изменение не е ориентирано към особеностите на пазара в България. Подобно ограничение влиза в логическо противоречие с промените, въведени в националния номерационен план с Решение № 858 от 14.11.2013 на КРС. Целта на самото Решение № 858 беше да се освободи номерационен капацитет, а с предложените изменения в Наредба 1 се налагат необосновани ограничения за заемането му.</p>	Не се приема	<p>Разпоредбата на чл. 31, ал.2 не се въвежда с настоящото изменение и допълнение. Промените в нея са редакционни и са свързани с факта, че след 01.04.2014 г. няма да съществуват географски кодове с дължина по-голяма от три цифри. Не се променят изискванията заложи в разпоредбата.</p> <p>Мотивите за въвеждане на разпоредбата са изложени при процедурата общественото обсъждане, открита с решение на КРС № 1369 от 31.05.2012 г. http://www.crc.bg/files/bg/TABLIZA_OO_fin_.pdf</p>
5	БТК	<p>Не сме съгласни с предложеното изменението в чл. 35</p> <p>КРС е въвел промяна и е наложила процентна граница за ефективно използване на ресурса. Но по никакъв начин не е мотивирано необходимостта от промяна и начина на нейното определяне. Номерата се отпускат на предприятията на блокове, а в търговската практика предприятията предоставят на клиентите единични номера или неголеми групи от тези блокове, като по този начин блокът губи своята цялост. Към момента няма способ, по който да е възможно „връщането" на непълнен блок към регулатора. В конкретен случай при отнемането на лиценза на един оператор, с решение на регулатора на част от телекомите бе предоставен освободения номерационен капацитет. Този прецедент би могъл да се повтори в бъдеще и регулаторът да създаде предпоставка за нарушение на разпоредбата за ефективно използване на номерата</p>	Не се приема	<p>Промените в разпоредбата са редакционни и са свързани с отпадането на регионите с недостатъчен ресурс. Не са променени изискванията за ефективно използване на ресурса.</p>

ДОПЪЛНИТЕЛНИ ЗАБЕЛЕЖКИ

<p align="center">6</p>	<p align="center">Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията (МТИТС)</p>	<p>1. В член 14 да бъде създадена нова алинея със следния текст: „(2а) Номера за предоставяне на хармонизирани услуги със социална значимост: 1. 116 000 - Гореща линия за изчезнали деца; 2. 116 006 - Телефон за жертви на престъпления; 3. 116 111 - Линия за оказване помощ на деца; 4. 116 117 - Медицински услуги при неспешни повиквания; 5. 116 123 - Линии за емоционална подкрепа.” 2. В член 14, алинея 3 след израза „номера по ал. 2” да се добави „и 2а”.</p>	<p align="center">Не се приема</p>	<p>Съгласно чл.30, ал.3 на Наредба 1: „Комисията поддържа публичен регистър на всички хармонизирани номера и на съответните хармонизирани услуги със социална значимост, които се предоставят на територията на Република България”.</p> <p>На интернет страницата на КРС е публикуван Списък на резервирани номера за хармонизирани услуги от обществено значение http://www.crc.bg/files/bg/spisak-116.pdf. Той съдържа резервираните номера за хармонизирани услуги със социална значимост от приложението към 2007/116/ЕО от 15.02.2007 г., изменено и допълнено с Решение 2007/698/ЕО от 29.10.2007 г. и Решение 2009/884/ЕО от 30.11.2009 г.</p> <p>Списъкът се актуализира с решение на КРС, в съответствие с всяко изменение прието от ЕК.</p> <p>Въвеждането на предложения текст би наложило всяка актуализация да води до процедура по изменение на наредбата, което по закон се извършва след обществено обсъждане със срок не по-кратък от 30 дни.</p>
<p align="center">7</p>	<p align="center">МТИТС</p>	<p>Да се създаде нов член 37а със следния текст: „Чл. 37а. (1) Решението за предоставяне за ползване на номера от номерационния обхват, започващ със „116” за хармонизирани номера при хармонизирани услуги със социална значимост, посочени в чл. 14, ал. 2а, се издава за предоставяне на определена услуга, съгласно описанието ѝ в приложение 10. (2) Решението по ал. 1 се издава на юридически лица за предоставяне на хармонизирани услуги със социална значимост при спазване на следните изисквания: а) услугата предоставя на гражданите информация или съдействие, или средство за получаване на сведения, или е комбинация от изброените; б) услугата може да се използва свободно от всички граждани без каквото и да е изискване за предварителна регистрация; в) услугата е на разположение без времеви ограничения; г) няма заплащане или задължение за заплащане като необходимо условие за ползването на услугата; д) не се допускат следните дейности по време на телефонно повикване:</p>	<p align="center">Не се приема</p>	<p>Спецификата на хармонизираните услуги със социална значимост, предоставяни чрез номера от обхват „116” е такава, че е предвидена възможност за предоставянето на такива номера не само на предприятия, но и на държавни органи, фондации, неправителствени организации и т.н.</p> <p>Съгласно чл.30, ал.2 на Наредба 1: „Кратки национални номера за достъп до спешни повиквания и европейски хармонизирани номера могат да бъдат първично предоставяни на държавни органи, юридически лица или предприятия с мотивирано решение на комисията”.</p> <p>Поради факта, че при предоставяне на тези номера не се издава разрешение за ползване, практиката към настоящия момент е условията, с които е обвързано правото за ползване на</p>

реклама, забавление, маркетинг и продажби, използване на повикването за бъдещи продажби на търговски услуги.
 (3) Мотивите на заявителя за ползване на номер от номерационния обхват, започващ със „116“ се придружават от информация за подписана съвместна процедура, определяща действията и отговорностите при предоставянето на услугата между него и друго юридическо лице/юридически лица, с компетенции за предоставяне на услугата, както и подходящ срок за стартиране на предоставянето на услугата.”

хармонизирани номера (*предложеният текст - точки а) до д)*), както и специфичните условия, с които е обвързано правото за използване на конкретния номер от обхват „116“ да бъдат записани в решението на КРС за предоставяне на този номер. По този начин изискванията за предоставяне на конкретната услуга се съдържат в документа, с който се предоставя правото за ползване на съответния номер. Тъй като броя на резервираните номера за хармонизирани услуги със социална значимост не е голям и всяка конкретна услуга има своя специфика, считаме тази практика за добра.

Да се създаде приложение № 10
 Приложение № 10 към чл. 37а, ал. 2
Списък на резервирани номера за хармонизирани услуги от обществено значение

Номер	Услуга, за която е резервиран този номер	Специфични условия, с които е обвързано правото за използване на този номер
116 000	Наименование на услугата: Пряка линия за изчезнали деца Описание: Услугата: а) приема повиквания, съобщаващи за изчезнали деца, и ги предава на полицията; б) предлага инструкции и подкрепа за лицата, които са отговорни за изчезналото дете; в) съдейства на разследването.	Услугата е постоянно на разположение (т.е. 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, в цялата страна).
116 006	Наименование на услугата: Телефон за жертви на престъпления Описание: Услугата осигурява на жертвите на престъпления емоционална подкрепа при дадените обстоятелства, информира ги за техните права и за възможностите да заявят правата си и ги насочва към съответните	Когато услугата не се предлага непрекъснато (т.е. 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, в цялата страна), доставчикът на тази услуга

Не се приема

По мотивите към забележка № 6. В списъка публикуван на интернет страницата на КРС се съдържа предлаганата таблица, която е част от решенията на ЕК.

8

МТИТС

	<p>организации. По-конкретно тя дава информация за:</p> <p>а) местните полицейски процедури и тези в областта на наказателното правораздаване, и</p> <p>б) възможностите за компенсации и застраховки.</p> <p>Тя оказва също подкрепа при търсенето на други източници на помощ за жертви на престъпления.</p>	<p>трябва да направи информацията за работното ѝ време публично достъпна в лесно достъпна форма и да гарантира, че в периодите на недостъпност потърсилите услугата получават указание кога тя ще бъде отново на разположение.</p>
116 111	<p>Наименование на услугата: Линии за оказване помощ на деца</p> <p>Описание: Услугата оказва помощ на деца, нуждаещи се от внимание и защита, и ги свързва с услугите и ресурсите; тя предоставя на децата възможност да изразят техните безпокойства, да говорят по въпроси, които ги засягат пряко, и да се свържат с някой при спешен случай.</p>	<p>Когато услугата не се предлага непрекъснато (т.е. 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, в цялата страна), доставчикът на тази услуга трябва да направи информацията за работното ѝ време публично достъпна в лесно достъпна форма и да гарантира, че в периодите на недостъпност потърсилите услугата получават указание кога тя ще бъде отново на разположение.</p>

116 117	<p>Наименование на услугата: Медицински услуги при неспешни повиквания</p> <p>Описание: Услугата насочва обаждщите се към медицинска помощ според техните нужди, които са неотложни, но не са свързани със заплахата за живота, особено но не непременно, извън рамките на нормалното работно време, през почивните дни или националните празници. Тя свързва повиквания с квалифициран оператор, ползващ подкрепа, или непосредствено с квалифициран практикуващ лекар или с клиничен специалист.</p>	<p>Когато услугата не се предлага непрекъснато (т.е. 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, в цялата страна), доставчикът на тази услуга трябва да направи информацията за работното ѝ време публично достъпна в лесно достъпна форма и да гарантира, че в периодите на недостъпност потърсилите услугата получават указание кога тя ще бъде отново на разположение.</p>
116 123	<p>Наименование на услугата: Линии за емоционална подкрепа</p> <p>Описание: Услугата предоставя на повиквания възможност да се ползва от действителна връзка с човек, основаваща се на несубективно изслушване. Тя предлага емоционална подкрепа на повикващи, страдащи от самота, в състояние на психична криза или склонни към самоубийство.</p>	<p>Когато услугата не се предлага непрекъснато (т.е. 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, в цялата страна), доставчикът на тази услуга трябва да направи информацията за работното ѝ време публично достъпна в лесно достъпна форма и да гарантира,</p>

			че в периодите на недостъпност потърсилите услугата получават указание кога тя ще бъде отново на разположение.		
		Решение на Комисията от 15 февруари 2007 г. за резервиране на националния номерационен обхват, започващ със „116“ за хармонизирани номера при хармонизираните услуги със социална значимост (ОВ, L 49 от 17.2.2007)			