

**КОМИСИЯ ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА**

**КОНСУЛТАТИВЕН ДОКУМЕНТ  
ЗА  
ИЗБОР НА ПРЕДПРИЯТИЕ/ПРЕДПРИЯТИЯ ЗА ВЪЗЛАГАНЕ ЗАДЪЛЖЕНИЕТО ЗА  
ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСАЛНАТА УСЛУГА ИЛИ НА ЧАСТ ОТ НЕЯ**

**Април 2011 г.**

## **СЪДЪРЖАНИЕ**

- I. Въведение**
- II. Предмет на конкурса**
- III. Териториален обхват на задължението за предоставяне на универсалната услуга или на част от нея**
- IV. Критерии за избор на предприятие/предприятия при възлагане на универсалната услуга или на част от нея. Обща оценка**
- V. Срок на задължението за предоставяне на универсалната услуга или на част от нея**

Приложение към консултативния документ: Указател към вторичното законодателство, уреждащо изискванията за предоставяне на универсалната услуга или на част от нея

**1.** С решение № 340 от 31 март 2011 г. Комисия за регулиране на съобщенията (КРС, комисията) откри процедура по обществени консултации относно въпроси, касаещи обявяването на конкурсни процедури за избор на предприятие/предприятия, на което/които да бъде възложено задължението за предоставяне на универсалната услуга на територията на страната или на части от нея.

КРС очаква да получи мотивирани становища от заинтересованите лица по въпросите поставени в този документ.

**2.** Този документ не се отнася до въпроси, свързани с преразглеждане на обхвата на универсалната услуга.

## I. Въведение

Задължението за предоставяне на универсалната услуга има социално и икономическо значение:

- гарантират се услуги в помощ на уязвими потребители;
- осигурява се минимален набор от услуги на потребители в отдалечени и трудно достъпни места;
- осигурява се достъпност за хора с ниски доходи;
- осигурява се подходящ достъп на потребителите с увреждания, които се нуждаят от специални услуги, предоставяни от специално крайно оборудване;
- гарантира се достъпна цена на универсалната услуга.

Понастоящем, в съответствие с § 7 от Преходните и заключителните разпоредби на Закона за електронните съобщения (ЗЕС), „Българска телекомуникационна компания“ АД (БТК) е предприятието, задължено да осигурява универсалната услуга на достъпни цени и с определено качество на цялата територия на страната.

### **В изпълнение на наложеното задължение БТК осигурява:**

❖ **свързване, въз основа на** подадени обосновани искания, на крайни потребители и възможности за:

- приемане и осъществяване на селищни, междуселищни и международни повиквания от/към географски и негеографски номера;
- приемане и предаване на факсимилни съобщения;
- пренос на данни със скорост подходяща за функционален достъп до интернет.

❖ **обществени телефони апарати в съответствие с критериите за достатъчност, дефинирани в Наредба № 6 от 13.03.2008 г. за изискванията и параметрите на качеството за универсалната услуга, специалните мерки за хора с увреждания и реда за избор на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, и за възлагане на задължението за предоставяне на универсалната услуга, обн., ДВ, бр. 32 от 25.03.2008 г., наричана за кратко по-нататък в този документ Наредба № 6;**

❖ **телефонен указател, съдържащ номера на всички абонати на обществени телефонни услуги, публикуван в електронна форма на официалната страница на БТК в интернет;**

❖ **телефонни справочни услуги, достъпни за всички крайни потребители, включително ползващите обществени телефони;**

❖ **безплатни спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112";**

❖ **специални мерки за хора с увреждания и потребители със специфични социални потребности, като предоставя:**

- ценови пакети, предназначени за потребители:
  - с ниски доходи;
  - с намалена работоспособност или намалена възможност за социална адаптация, с увреждания с над 50% и с над 90%;
  - настанени в социални и здравни заведения.
- улеснен достъп до обществени телефонни апарати.

## II. Предмет на конкурса

Предмет на конкурса е изборът на предприятие/предприятия, на което/които да бъдат възложени задълженията във връзка с предоставяне на универсалната услуга или на част от нея. В съответствие с действащата нормативна уредба тези задължения включват предоставяне на следните елементи от универсалната услуга:

1. свързване в определено местоположение към обществената телефонна мрежа и достъп до обществени телефонни услуги<sup>1</sup> независимо от използваната технология;
2. осигуряване на обществени телефонни апарати с определено качество, които осигуряват провеждане и на безплатни спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112";
3. осигуряване на телефонен указател с номера на всички абонати на обществени телефонни услуги;
4. осигуряване на телефонни справочни услуги, достъпни за всички крайни потребители, включително ползващите обществени телефони;
5. осигуряване на безплатни спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112";
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.

Предприятието/предприятията, на което/които ще бъдат възложени задължения може да предоставя всички или някои от гореизброените елементи от универсалната услуга.

С оглед създаване на възможност отделните елементи на универсалната услуга да могат да бъдат предоставяни от различни предприятия, КРС счита, че предмет на конкурс може да бъде всеки един от елементите на универсалната услуга.

Съгласно чл. 182, ал. 2, т. 1, един от елементите на универсалната услуга е предоставянето на свързване в определено местоположение към обществената телефонна мрежа и достъп до обществени телефонни услуги независимо от използваната технология. Част от бъдещите изменения на ЗЕС, които ще транспонират измененията в Директива 2002/22/ЕО (Директива за универсалната услуга) с Директива 2009/136/ЕО<sup>2</sup>, макар да не изменят обхвата на универсалната услуга, ще рефлектират частично върху предмета на конкурсите. Едно от тези изменения е разделянето на елементите достъп (свързване) към обществената телефонна (електронна съобщителна) мрежа и предоставянето на обществени телефонни услуги, в съответствие с изменения чл. 4 на Директивата за универсалната услуга. Съображенията за изменението са преминаването на мрежите към IP технология, което дава избор на потребителите между различни конкуриращи се доставчици на телефонни услуги. Поради това следва да могат да се отделят задълженията за предоставяне на универсална услуга по отношение на предоставянето на свързване към обществената съобщителна мрежа във фиксирано местоположение от предоставянето на обществено достъпна телефонна услуга, без това да засяга обхвата на задълженията за предоставяне на универсална услуга.<sup>3</sup>

С оглед на това, че на 29.03.2011 г. приключи общественото обсъждане на Закона за изменение и допълнение на Закона за електронните съобщения<sup>4</sup>, КРС очаква приемането на законодателните изменения да се осъществи в кратък срок и при всички положения до 25 май 2011 г., което е крайният срок за транспониране на горепосочените изменения на чл. 4 от

<sup>1</sup> С определено качество и при достъпна цена.

<sup>2</sup> Директива 2009/136/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2009 година за изменение на Директива 2002/22/ЕО относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги, Директива 2002/58/ЕО относно обработката на лични данни и защита на правото на неприкосновеност на личния живот в сектора на електронните комуникации и Регламент (ЕО) № 2006/2004 за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите, ОВ L 337, 18/12/2009 стр. 11-36.

<sup>3</sup> Виж съображение 15 на Директива 2009/136/ЕО.

<sup>4</sup> <http://www.strategy.bg/PublicConsultations/View.aspx?lang=bg-BG&Id=294>

Директивата за универсалната услуга. В тази връзка КРС счита, че бъдещите конкурсни процедури следва да включат пет отделни конкурса със следния предмет:

**1.** Свързване в определено местоположение към обществена съобщителна мрежа, което 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.

**2.** Достъп до обществени телефонни услуги, независимо от използваната технология, които да позволяват осъществяване на входящи и изходящи национални и международни повиквания, включително провеждане на безплатни спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112", както и достъп до обществени телефонни услуги за хора с увреждания, подобни на ползваните от другите крайни потребители..

**3.** Осигуряване на обществени телефонни апарати с определено качество, които осигуряват провеждане и на безплатни спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112", както и достъп до обществени телефонни услуги, предоставяни чрез тези обществени телефонни апарати, за хора с увреждания, подобни на ползваните от другите крайни потребители.

**4.** Осигуряване на телефонен указател с номера на всички абонати на обществени телефонни услуги, включително за хора с увреждания.

**5.** Осигуряване на телефонни справочни услуги, достъпни за всички крайни потребители, включително ползващите обществени телефони, както и предприемането на специални мерки за хора с увреждания, за да могат да ползват услуги, подобни на ползваните от другите крайни потребители.

**Въпрос 1 – Съгласни ли сте с предварителната позиция на КРС относно предмета на конкурса? Считате ли, че всеки от елементите на универсалната услуга следва да бъде предмет на отделен конкурс? Ако считате, че някои от елементите следва да бъдат групирани, за да са предмет на една конкурсна процедура, моля посочете кои са тези елементи и как да бъдат групирани.**

### **III. Териториален обхват на задължението за предоставяне на универсалната услуга или на част от нея**

В съответствие с действащата нормативна уредба, КРС може да възложи задължението за предоставяне на универсалната услуга или на част от нея върху цялата територия на страната, както и на различни части от нея. Географското сегментиране може да се отнася до части от територията на страна (населени места в даден регион – район, кметства, община, област), а не избирателно на определени места със или без свързаност, като във всички случаи следва да се осигури предоставяне на универсалната услуга на цялата територия на Република България. Данните от годишния доклад на КРС за 2009 г. сочат, че предоставянето на универсалната услуга не покрива цялата територия на страната, като 524 населени места все още са без достъп до обществени телефонни услуги. КРС отчита социалните ползи от универсалния характер на услугата, т.е. гарантиране правата на крайните потребители, свързани с правото за равен (еднакъв) достъп до услугата, независимо от местоположението им на територията на страната, особено що се отнася до изолирани, рядко населени и труднодостъпни региони от страната. Същевременно, географската сегментация може да бъде положителна за някои, но не за всички условия, при които се предоставя универсалната услуга. Така например тя може да доведе до разлики в тарифите за сметка на изолирани и труднодостъпни региони от страната.

Като отчита преобладаващата практика на държавите-членки на Общността<sup>5</sup> и сложността на въпроса за географската сегментация, както и възможните негативни последици при предоставяне на универсалната услуга или на част от нея, изразяващи се основно във възможностите за нарушаване на равния достъп до услугата (при еднакви цени) и за кръстосано субсидиране по региони, КРС е на мнение, че в рамките на първата конкурсна процедура за избор на предприятие/предприятия, на което/които да бъде възложено задължението за предоставяне на универсалната услуга или на част от нея, следва да се въздържа от предприемане на действия за географското сегментиране.

КРС очаква мненията на всички заинтересовани по следния въпрос:

**Въпрос 2 – Считате ли, че е необходимо да се определи предприятие/предприятия, което/които да предоставя(т) универсалната услуга или част от нея, на територията на цялата страна или само за определени географски райони и защо?**

**Ако считате, че възлагането на универсалната услуга или на някой от елементите от обхвата ѝ, следва да се отнася само до определени географски райони, уточнете кои според вас са подходящите критерии във връзка с географското сегментиране. Посочете какви биха били силните и слаби страни на географско сегментиране, ако то се прилага при предоставяне на универсалната услуга или на част от нея.**

### **IV. Критерии за избор на предприятие/предприятия при възлагане на универсалната услуга или на част от нея и тяхната относителна тежест. Обща оценка**

Съгласно действащата нормативна уредба предоставянето на универсалната услуга или на част от нея следва да се осъществява по икономически най-целесъобразния начин. Определянето на конкретните критерии за оценяване при избор на предприятие/предприятия за възлагане на универсалната услуга или на част от нея, и тяхната относителна тежест е правомощие на КРС, доколкото същите са част от съдържанието на конкурсните книжа, които се утвърждават от комисията.

<sup>5</sup> По данни от 2009 г. 25 държави са определили доставчик на универсалната услуга за цялата национална територия по отношение на всички елементи на универсалната услуга и само 4 държави са определили доставчици на универсалната услуга за различните географски области. От тези 4 държави обаче 2 са определили доставчик на универсалната услуга за цялата национална територия по отношение на справочните услуги.

Проучването на опита на регулаторните органи на държавите-членки на Общността сочи, че критериите, използвани за определяне на доставчици на универсалната услуга или на част от нея, до голяма степен се различават в отделните държави и в някои случаи се определят в зависимост от елементите на универсалната услуга. Ролята на различните критерии, също така, е различна в различните юрисдикции, в зависимост от типа на процедурата по определяне на доставчик.

Следвайки опита на регулаторните органи на държавите-членки на Общността, КРС счита, че следните критерии са от съществено значение, за да се гарантира, че избраният доставчик ще осигури предлагането на универсалната услуга или на част от нея с определено качество и на достъпна цена:

## **1. Финансово-икономически критерии**

### **1.1. Оценка на финансово-икономическите критерии**

Финансово-икономическите критерии се оценяват по формулата:

$$K_{\text{фи}} = K_{\text{фс}} + K_{\text{нт}} + K_{\text{нр}}$$

където:

$K_{\text{фи}}$  – финансово-икономически критерии;

$K_{\text{фс}}$  – критерий за финансова стабилност на предприятието;

$K_{\text{нт}}$  – критерий за ниво на тарифите за крайните потребители;

$K_{\text{нр}}$  – критерий за нетни разходи.

#### **1.1.1. Финансова стабилност на предприятието**

Въз основа на този критерий се оценява финансовата стабилност на предприятието необходима, за да се гарантира предоставянето на универсалната услуга или на част от нея. Финансовата стабилност се определя за всяко предприятие, което кандидатства за предоставяне на цялата или на част (елемент) от универсалната услуга по следната формула:

$$K_{\text{фс}} = K1.1 + K1.2 + K1.3 + K1.4$$

където:

$K_{\text{фс}}$  е оценка за финансова стабилност на предприятието;

$K1.1$  - *икономическа ефективност* – оценява се полезният резултат, който се постига с участието на единица разходи или единица ресурси.

$$\text{коэффициент на икономическа ефективност} = \frac{\text{оперативни разходи} - \text{разходи за амортизации и лихви}}{\text{оперативни приходи}}$$

$K1.2$  - *коэффициент на възвръщаемост* – оценява се доходността на единица ангажиран капитал.

$$\text{коэффициент на възвръщаемост} = \frac{\text{печалба преди лихви и данъци}}{\text{сума на нетните активи}}$$

$K1.3$  - *ликвидност* - оценява се способността на предприятието да погасява своевременно задълженията си и възможността да се установи доколко е възможно в близко бъдеще да покрива своите задължения.



$$\text{коэффициент на обща ликвидност} = \frac{\text{краткотрайни активи}}{\text{текущи задължения}}$$

K1.4 - *финансова независимост* - количествени характеристики за степента на финансова независимост на предприятието от кредитори.

$$\text{коэффициент на финансова автономност} = \frac{\text{собствен капитал}}{\text{сума на пасивите}}$$

### 1.1.2. Ниво на тарифите за крайните потребители

Ниво на тарифите за крайните потребители, като нивата на тарифните оферти за някои групи потребители (потребители в неравностойно положение или потребители в селските и труднодостъпни райони). Оценката по този критерий се извършва при отчитане на икономически най-изгодните за крайните потребители тарифи и се определя по следната формула:

$$\text{Кнт} = \text{K2.1} + \text{K2.2} + \text{K2.3} + \text{K2.4} + \text{K2.5}$$

където:

Кнт - критерий за ниво на тарифите за крайните потребители;

K2.1 – предложена цена за свързване в определено местоположение към обществената телефонна мрежа;

K2.2 – предложена цена за поддръжка на достъп до обществени телефонни услуги (месечен абонамент);

K2.3 – предложена цена на минута разговор, включена в ценови пакет за хора с увреждания;

K2.4 – предложена цена на минута разговор включена в ценови пакет за хора със специални социални нужди;

K2.5 - предложена цена на минута разговор включена в ценови пакет за хора с ниски доходи.

### 1.1.3. Нетни разходи

Нетни разходи/размер на финансовата компенсация, необходима за изпълнение на задължението за универсалната услуга или на част от нея за всяка година от периода, за който ще бъде възложено задължението, определени в съответствие с Правилата за изчисляване на нетните разходи за предоставяне на универсалната услуга. Този критерий ще има относително най-голяма тежест при избора на предприятие/предприятия за доставчик/доставчици на универсалната услуга или на част от нея.

Оценката на този критерий се извършва при отчитане на най-малкия размер на финансовата компенсация и се определя по следната формула:

$$\text{Кнр} = \text{K3.1} + \text{K3.2} + \text{K3.3} + \text{K3.4} + \text{K3.5}$$

където:

К<sub>нр</sub> - критерий за нетни разходи;

K3.1 – нетни разходи за свързване в определено местоположение към обществената телефонна мрежа;

K3.2 – нетни разходи за поддръжка на достъп до обществени телефонни услуги;

K3.3 – нетни разходи за осигуряване на ценови пакет за хора с увреждания;

K3.4 – нетни разходи за осигуряване на ценови пакет за хора със специални социални нужди;

K3.5 – нетни разходи за осигуряване на ценови пакет за хора с ниски доходи.

## **2. Технически критерии**

### **2.1. Оценка на техническите критерии**

Техническите критерии се оценяват въз основа на следната формула:

$$K_t = K_{ид} + K_{ик} + K_{дбта} + K_{ику}$$

където:

Кид - Изисквания за достъпност;

Кик - Изисквания за качество;

Кдбта - Достатъчен брой обществени телефонни апарати;

Кику - Изискванията към крайните устройства.

#### **2.1.1. Изисквания за достъпност**

Възможност универсалната услуга да бъде ползвана от най-голям брой абонати (*Развитие на мрежата на предприятието – покритие по територия и по население*).

#### **2.1.2. Изисквания за качество**

Параметри за качество не по-ниски от минималните нива, определени с Решение на КРС № 345/31.03.2011 г., след проведени обществени консултации (*Възможно е даване на допълнителна тежест при изпълнение*).

#### **2.1.3. Достатъчен брой обществени телефонни апарати**

Възможност за изпълнение на изискванията за достатъчен брой обществени телефонни апарати от Наредба № 6 (*Развитие на мрежата на предприятието – покритие по територия и по население*).

#### **2.1.4. Изисквания към крайните устройства**

Изпълнение на изискванията към крайните устройства (*включително във връзка с осигуряването на равен достъп до универсалната услуга за хората с увреждания*).

## **3. Допълнителни критерии за оценка на конкурсните книжа**

Оценяват се въз основа на следната формула:

$$K_d = K_{спкк} + K_{мрд}$$

където:

Кспкк - Критерий за съдържание и прецизност на конкурсните книжа на кандидата;

Кмрд - Критерий за мерките, предоставени от предприятията, за осигуряване на равен достъп до универсалната услуга за хората с увреждания.

### **3.1. Съдържание и прецизност на конкурсните книжа на кандидата**

#### **3.1.1. Оценка на съдържанието и прецизността на конкурсните книжа на кандидата**

При оценяване на кандидата по този критерий се взема предвид своевременното подаване на всички изискуеми документи и съответствието им с изискванията за комплектоване, посочени в конкурсните книжа.

$$K_{спкк} = K_{4.1} + K_{4.2}$$

където:

Кспкк – Критерий за съдържание и прецизност на конкурсните книжа на кандидата;

К4.1 - прилагане на необходимите документи към заявлението и формалното им съответствие с конкурсните книжа;

K4.2 - отчитане на указанията за подредба и комплектоване на заявлението за участие в конкурса.

**3.1.2. Критерий за мерките, които се представят от предприятията, за осигуряване на равен достъп до универсалната услуга за хора с увреждания (Кмрд),** включително и наличието на крайно оборудване, предлагащо необходимите услуги и функции, като например предоставяне на полезни телефонни услуги (SMS to speech – преобразува текстовите съобщения в реч, Textphone - преобразува гласово съобщение в текстово, видео повиквания), полезни функции на телефонните апарати (Hands-free, големи клавиши, съвместимост със слухови апарати, бързо набиране, гласово набиране и т.н.), полезни интернет услуги (електронна поща, разговори по интернет), различни форми на сметки (електронна форма, на Брайлов шрифт) и други средства, които улесняват хората с увреден слух и зрение. За всяка от предложените мерки, предприятието посочва цена и условия за предоставяне.

#### **4. Обща оценка за избор на предприятие/предприятия, на което/които да бъде възложено задължението за предоставяне на универсалната услуга или на част от нея**

Общата оценка за избор на предприятие/предприятия, на което/които да бъде възложено задължението за предоставяне на универсалната услуга или на част от нея, се определя въз основа на сбора от финансово-икономическите критерии, техническите критерии и допълнителните критерии, по следната формула::

$$K = \dots * K_{\text{фи}} + \dots * K_{\text{т}} + \dots * K_{\text{д}}$$

Конкретната методология за оценка ще бъде консултирана заедно с проектите на конкурсни книжа за участие.

**Въпрос 3 - Какви са Вашите виждания по предложените критерии за избор на предприятие/предприятия за възлагане на задължението за предоставяне на универсалната услуга или на част от нея и техните тегла? Считате ли, че техническите критерии трябва да бъдат критерии за допускане до конкурса или изпълнението на изискванията за качеството при предоставяне на услугата над определено ниво да бъде отчитано чрез относителна тежест? Моля предложете относителни стойности за всеки един от критериите, въз основа на който се формира общата оценка.**

**Според Вас кои от изброените критерии са приложими към отделните елементи на универсалната услуга? Считате ли, че трябва да бъдат взети под внимание други критерии при класирането на представените предложения? Моля посочете.**

**V. Срок, за който да бъде възложено предоставянето на универсалната услуга или на част от нея**

Проучването на опита на регулаторните органи на държавите-членки на Общността сочи, че продължителността на съществуващите задължения за предоставяне на универсалната услуга се различава значително: от 2 години (най-краткия период, за който е възлагано задължението за универсалната услуга) до 10 или дори до 30 години. В 11 държави доставчиците на универсалната услуга са определени за неопределен период.

Отчитайки разпоредбата на чл.19, ал. 2 и ал. 3 от Наредба № 6, КРС предлага срокът, за който да бъде възложено изпълнението на цялата или на част от универсалната услуга, с определения териториален обхват, да се определи по следния начин: до влизане в сила на решение за възлагане на задължението за универсална услуга на друго предприятие, но най-малко за 2 години.

**Въпрос 4 – Какъв период за възлагане на задължението за предоставяне на универсалната услуга или на част от нея според Вас е най-подходящ да се определи, за да бъде в съответствие с интересите на различните участници на пазара, включително доставчиците на услугите и потребителите?**

**Въпрос 5 – Считате ли, че е подходящо да бъдат предвидени различни срокове за предоставяне на отделните елементи от универсалната услуга? Ако да, моля предложете какви да бъдат сроковете за отделните елементи на универсалната услуга.**

**УКАЗАТЕЛ КЪМ ВТОРИЧНОТО ЗАКОНОДАТЕЛСТВО,  
УРЕЖДАЩО ИЗИСВАНИЯТА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА  
УНИВЕРСАЛНАТА УСЛУГА**

- Наредба № 6 от 13.03.2008 г. за изискванията и параметрите на качеството за универсалната услуга, специалните мерки за хора с увреждания и реда за избор на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, и за възлагане на задължението за предоставяне на универсалната услуга, обн., ДВ, бр. 32 от 25.03.2008 г., изм. обн. ДВ, бр.26.03.2011 г. - [http://www.crc.bg/files/bg/Nar\\_6\\_ZES\\_last.pdf](http://www.crc.bg/files/bg/Nar_6_ZES_last.pdf)
- Методика за определяне на цените и ценовите пакети на универсалната услуга, обн. ДВ, бр. 94 от 31.10.2008 г. - [http://www.crc.bg/files/bg/Methodika\\_last\\_20.05.08.last.pdf](http://www.crc.bg/files/bg/Methodika_last_20.05.08.last.pdf);
- Наредба № 5 от 13.12.2007 г. за условията и реда за издаване на телефонни указатели, включително работата с базите данни, тяхното прехвърляне и ползване, както и за предоставяне на телефонни справочни услуги, обн., ДВ, бр. 1 от 4.01.2008 г. - [http://www.crc.bg/files/bg/NAREDBA\\_5\\_ot\\_13122007\\_g.pdf](http://www.crc.bg/files/bg/NAREDBA_5_ot_13122007_g.pdf);
- Правила за изчисляване на нетните разходи за предоставяне на универсалната услуга<sup>1</sup>, обн. ДВ, бр. 100/2008 г. - <http://www.crc.bg/files/bg/draft-pravila-oo.27.10.2008.clear..pdf>;
- Целеви стойности на параметрите за качество на обслужване при предоставяне на универсалната услуга, приети с Решение на КРС № 345/31.03.2011 г. - <http://www.crc.bg/section.php?id=904&lang=bg>.

---

<sup>1</sup> Приети с Решение на КРС № 2252 от 06.11.2008 г.