

<b>III. ДЕЙНОСТИ ПО ЗАКОНА ЗА ЕЛЕКТРОННИТЕ СЪОБЩЕНИЯ И ЗАКОНА ЗА ЕЛЕКТРОННИЯ ДОКУМЕНТ И ЕЛЕКТРОННИЯ ПОДПИС</b>	<b>59</b>
1. Дейности в изпълнение на приетите от КРС приоритети за 2015 г.	59
1.1. Ефективно управление на ограничените ресурси	59
1.1.1. Радиочестотен спектър	59
1.1.2. Номера и адреси	69
1.1.3. Преносимост на номерата	70
1.2. Регулиране и мониторинг на пазарите на електронни съобщения	71
1.3. Развитие и техническа поддръжка на Национална система за мониторинг на радиочестотния спектър	74
1.4. Международна дейност на КРС през 2015 г.	75
1.5. Административен капацитет на КРС	79
1.5.1. Човешки ресурси	79
1.5.2. Информационно обслужване	82
2. Други по-важни дейности	82
2.1. Стандартизация	82
2.2. Радиосъоръжения и крайни електронни съобщителни устройства	83
2.3. Изпълнение на задължения във връзка с Глава петнадесета на ЗЕС	84
2.4. Електронен подпис	84
2.5. Контрол на съобщенията	86
2.5.1. Мониторинг и контрол на радиочестотния спектър за граждански нужди	86
2.5.2. Инспекционна дейност	91
2.5.2.1. Контрол при осъществяване на електронни съобщения по реда на ЗЕС	91
2.5.2.2. Контрол по спазване на изискванията на ЗЕДЕП	95
2.6. Въвеждане на комплексно административно обслужване	95
2.7. Административнонаказателна отговорност	95
2.8. Защита на интересите на потребителите на електронни съобщителни услуги	95
2.8.1. Изменения и допълнения на Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения (Общите изисквания)	97
2.8.2. Проведени от КРС процедури по чл. 78 от ЗЕС	98
2.8.3. Информационни кампании за повишаване на потребителската култура	98
2.8.4. Сътрудничество с КЗП	98
2.8.5. Други дейности	99

### **III. ДЕЙНОСТИ ПО ЗАКОНА ЗА ЕЛЕКТРОННИТЕ СЪОБЩЕНИЯ И ЗАКОНА ЗА ЕЛЕКТРОННИЯ ДОКУМЕНТ И ЕЛЕКТРОННИЯ ПОДПИС**

#### **1. Дейности в изпълнение на приетите от КРС приоритети за 2015 г.**

##### **1.1. Ефективно управление на ограничените ресурси**

###### **1.1.1. Радиочестотен спектър**

Радиочестотният спектър е естествено ограничен ресурс със значително влияние върху развитието на съобщителния сектор. Ефективното му управление има стратегическо значение за националната икономика като цяло.

Нарастващата световна глобализация на пазарите и стремежът на Европейския съюз (ЕС) към развитие на общоевропейски вътрешен пазар определя политиката, която се прилага при управлението на радиочестотния спектър в България, като се вземат предвид националните особености на страната по неговото разпределение. В тази връзка планирането, хармонизацията и координацията на радиочестотния спектър на международно и европейско ниво оказват все по-голямо влияние при управлението на този национален природен ресурс.

КРС управлява радиочестотния спектър за граждански нужди на Република България в съответствие с тенденциите за развитие на електронните съобщения в световен и европейски мащаб в съответствие с Европейската политика в областта на радиочестотния спектър и необходимостта от укрепване на единния цифров пазар.

През 2015 г. КРС прие Регулаторна политика за управление на радиочестотния спектър. При нейното изготвяне са взети предвид Актуализираната политика в областта на електронните съобщения<sup>1</sup>, Решение 243/2012/ЕС<sup>2</sup>, решенията и препоръките на ЕК, на Европейския парламент и на Съвета, както и тенденциите в развитието на електронните съобщения в световен и европейски мащаб. Отчетени са разпоредбите на Радиорегламента на Международния съюз по далекосъобщения (ITU), Европейската таблица за разпределение на радиочестотния спектър, както и решенията и препоръките на Комитета по електронни съобщения към Европейската конференция по пощи и далекосъобщения.

Поставените цели в политиката са съобразени с нарастващото търсене на бизнеса към радиочестотен ресурс за предоставяне на безжични широколентови услуги. Това търсене е породено от бързото развитие на електронните съобщителни мрежи, навлизането на новите технологии навсякъде в ежедневието и повишения интерес на крайните потребители към високоскоростни съобщителни услуги. В Регулаторната политика за управление на радиочестотния спектър е отразено нарастващото търсене в европейски мащаб на ресурс за безжично звуко- и видео- техническо оборудване за подготовка на програми и специални събития (Making and Special Events – PMSE), което е от ключово значение при отразяването на новини, културни и спортни събития и създаването на програми за радио- или телевизионни предавания. Основните задачи на Регулаторната политика имат за цел да посрещнат предизвикателствата на пазара на електронни съобщителни услуги, като осигуряват възможност за навлизане на иновативни технологични платформи и услуги в областта на безжичните мрежи, което от своя страна ще допринесе за изпълнение на една от най-важните цели при управлението на радиочестотния спектър – осигуряване на условия за оптималното му използване.

През 2015 г. беше проведена Световната асамблея по радиосъобщения (RA-15) и

<sup>1</sup> Обн., ДВ, бр. 21 от 2015 г.

<sup>2</sup> Решение 243/2012/ЕС на Европейския парламент и на Съвета за създаване на многогодишна програма за политиката в областта на радиочестотния спектър

Световната конференция по радиосъобщения (WRC-15) на ИТУ. Представители на КРС активно участваха както в изготвянето на позицията на Република България по точките от дневния ред на RA-15 и WRC-15, така и при провеждането на заседанията по време на двете събития.

### ***Разпределение, планиране, предоставяне и ефективно използване на радиочестотния спектър***

Следвайки един от основните си приоритети – ефективно управление и ефикасно използване на ограничени ресурс – радиочестотен спектър, КРС проучи и анализира необходимостта от изменение и допълнение на подзаконовите актове, отнасящи се до управлението на честотния ресурс. В резултат на този анализ бяха изменени и допълнени следните подзаконови актове:

- Правила за осъществяване на електронни съобщения чрез радиосъоръжения, които ползват радиочестотен спектър, който не е необходимо да бъде индивидуално определен (Правилата);
- Списък на радиосъоръженията, използващи хармонизирани в рамките на ЕС радиочестотни ленти и крайните електронни съобщителни устройства (Списъка);
- Технически изисквания за работа на електронни съобщителни мрежи от радиослужба радиоразпръскване и съоръженията, свързани с тях;
- Технически изисквания за работа на наземни мрежи, позволяващи предоставяне на електронни съобщителни услуги;
- Технически изисквания за работа с електронни съобщителни мрежи от неподвижна радиослужба и съоръженията, свързани с тях;
- Технически изисквания за осъществяване на електронни съобщения чрез радиосъоръжения от любителската радиослужба.

С изменението и допълнението на посочените актове в българското законодателство бяха въведени разпоредбите на нови решения на ЕК за хармонизирано използване на радиочестотния спектър<sup>3</sup>.

С изменението и допълнението на Правилата и Списъка се определиха условия за използване на радиочестотния спектър от устройства, използващи свръхшироколентова технология (UWB устройства), включително условия за използване на UWB технология в автомобилни и железопътни превозни средства, в устройства за проследяване на местоположението, в устройства на борда на въздухоплавателни средства и в сензорни устройства за материали. Определиха се също и условия за използване на радиочестотния спектър от безжично звукотехническо оборудване за производство на програми и специални прояви.

Отчитайки увеличените потребности за нови модерни високоскоростни безжични съобщителни услуги, водещи до нарастване търсенето на радиочестотен ресурс в някои

---

<sup>3</sup>Решение 2014/641/ЕС относно хармонизирани технически условия за използването на радиочестотния спектър от безжично звукотехническо оборудване за подготовка на програми и специални прояви в Съюза;  
Решение 2014/702/ЕС за изменение на Решение 2007/131/ЕО за разрешаване на използването на радиочестотния спектър за устройства, използващи свръхшироколентова технология по хармонизиран начин в Общността.

Решение за изпълнение на Европейската комисия 2015/750/ЕС относно хармонизирането на радиочестотната лента 1452-1492 MHz за наземни системи, позволяващи предоставянето на електронни съобщителни услуги в Съюза

Решение 2014/276/ЕС за изменение на Решение 2008/411/ЕО относно хармонизирането на радиочестотната лента 3400–3800 MHz за наземни системи, позволяващи предоставяне на електронни съобщителни услуги в Общността.

честотни обхвати, КРС измени и допълни Техническите изисквания за работа на наземни мрежи, позволяващи предоставяне на електронни съобщителни услуги. С изменението се даде възможност радиочестотната лента 1452-1492 MHz да се ползва за допълнително безжично широколентово предаване в права посока, което е важно за увеличаване капацитета на мобилните мрежи при преноса на данни. В Техническите изисквания за работа на наземни мрежи, позволяващи предоставяне на електронни съобщителни услуги, бяха изменени техническите условия за ползването на радиочестотна лента 3400-3800 MHz. Изменението бе продиктувано от Решение 2014/276/ЕС за изменение на Решение 2008/411/ЕО относно хармонизирането на радиочестотната лента 3400-3800 MHz за наземни системи, позволяващи предоставяне на електронни съобщителни услуги в Общността. С изменението на техническите изисквания се осигуриха условия за разгръщане на високоскоростни безжични широколентови мрежи с голяма гъстота в радиочестотната лента 3400-3800 MHz, чрез които да се предоставят новаторски електронни съобщителни услуги на крайните потребители. Използването на тази радиочестотна лента за безжичен широколентов интернет би допринесло за постигането на икономическите и социалните цели на политиката на програмата в областта на цифровите технологии за Европа.

В резултат на анализа на получените становища по време на откритата в края на 2014 г. процедура за провеждане на обществени консултации относно перспективите за ползване на свободния ресурс в радиочестотен обхват 1800 MHz КРС измени Правилата за осъществяване на електронни съобщения чрез радиосъоръжения, които ползват радиочестотен спектър, който не е необходимо да бъде индивидуално определен, с което бяха отменени изключителните права за ползване на 2x2 MHz за предоставяне на мобилни съобщителни услуги на борда на плавателни съдове (MCV услуги) в обхват 1800 MHz. И двата обхвата 900 MHz и 1800 MHz бяха определени за системи, предоставящи мобилни съобщителни услуги на борда на плавателни съдове в териториалните води на Република България (РБ), без внасяне на радиосмущения към и без защита от други електронни съобщителни мрежи.

В съответствие с измененията и допълненията на цитираните по-горе подзаконови актове в честотната информационна система на Европейския съобщителен офис – EFIS (ECO Frequency Information System), бяха актуализирани данните за използването на честотния ресурс в Република България. Също така бяха въведени и допълнителни данни във връзка с въвеждането на нови атрибути (полета) в базата данни за използването на радиочестотния спектър.

И през 2015 г. КРС продължи да поставя на обществено обсъждане въпроси от обществена значимост за развитието на електронните съобщения при спазване на принципите на прозрачност, публичност и консултативност, залегнали в разпоредбите на ЗЕС.

С цел спазване на тези принципи през изминалата година бяха проведени обществени консултации за перспективите за ползване на радиочестотните ленти 57-64 GHz и 64-66 GHz. В резултат – в Техническите изисквания за работа с електронните съобщителни мрежи от неподвижната радиослужба и съоръженията, свързани с тях, бяха определени условия за използване на тези ленти за работа на мрежи от вида „точка към точка”, с което се осигурява преносна среда с голям капацитет за развитието на 4G и 5G мрежите. С оглед ефективното и ефикасното използване на ограничения ресурс – радиочестотен спектър, бяха актуализирани условията за използване, включително технически параметри на определени честотни обхвати.

През 2015 г. с цел стимулиране на бизнеса в България и в частност на производството на радиосъоръжения и тяхното тестване, след проведено обществено обсъждане КРС прие Правила за условията и реда за издаване на разрешения за ползване

на индивидуално определен ограничен ресурс – радиочестотен спектър за производствени нужди. С това се осигури възможност на българските производители да ползват радиочестотен ресурс за провеждане на производствени тестове на радиосъоръжения, с оглед дейността, която развиват.

Комисията продължи и през изминалата година да провежда активен и прозрачен диалог със заинтересованите лица, като проведе обществени консултации относно перспективите за ползването на радиочестотен обхват 2.6 GHz. В резултат на консултациите, КРС обяви намерение за провеждане на търг за издаване на 9 броя разрешения за ползване на радиочестотен спектър в лента 2500-2690 MHz (три разрешения с предоставен ресурс 2 x 20 MHz и едно разрешение с предоставен ресурс 2 x 10 MHz в ленти 2500-2570 MHz и 2620-2690 MHz, както и пет разрешения с предоставен ресурс 1 x 10 MHz в лента 2570-2620 MHz). В рамките на определения срок не постъпиха намерения за издаване на такива разрешения, поради което търг не беше проведен.

Във връзка с постъпило предложение от действащо предприятие, в рамките на обществените консултации за обособяване на блокове от по 5 MHz и заявен интерес от страна на друго действащо предприятие за предоставяне на спектър от 2 x 15 MHz в лента 2500-2690 MHz, КРС обяви намерение за провеждане на търг за издаване на общо 24 броя разрешения за ползване на радиочестотен спектър (14 разрешения с предоставен ресурс 2 x 5 MHz в ленти 2500-2570 MHz и 2620-2690 MHz, както и 10 разрешения в лента 2570-2620 MHz). След преглед на постъпилите становища се установи, че не са налице подадени намерения за ползване на радиочестотен спектър от тези ленти. В тази връзка КРС реши, че не следва да се обявява търг за издаване на разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – радиочестотен спектър в радиочестотна лента 2500-2690 MHz.

След проведени обществени консултации за начина на определяне на опознавателните знаци на радиолюбителите бяха изменени Техническите изисквания за осъществяване на електронни съобщения чрез радиосъоръжения от любителската радиослужба. Предвид малкия брой на двубуквените опознавателни знаци и по-големия интерес към тях в Техническите изисквания беше добавена разпоредба, според която двубуквените опознавателни знаци следва да се определят само на радиолюбители клас 1. Друго съществено изменение в Техническите изисквания е увеличаването на максималния срок за ползване на временните знаци от една на пет години.

През 2015 г., с цел стимулиране ползването на обхвати над 50 GHz, КРС измени и допълни Тарифата за таксите, които тя събира по ЗЕС, като намали еднократната административна такса за мрежи от вида „точка към точка” (радиочестотни ленти 55-57 GHz и 57-59 GHz, както и 71-76 GHz и 81-86 GHz). Във връзка с промяната на първоначалната концепция за предоставяне на общоевропейски далекосъобщителни услуги чрез интегрирана мобилна спътникова система годишната такса за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – радиочестотен спектър, за осъществяване на електронни съобщения от интегрирана мобилна спътникова система в обхват 2 GHz бе разделена на две.

### ***Подвижна радиослужба***

По искане на БТК, „Мобилтел” ЕАД и „Теленор България” ЕАД КРС измени и допълни издадените разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – радиочестотен спектър, в обхват 2 GHz за осъществяване на електронни съобщения чрез наземна мрежа, позволяваща предоставяне на електронни съобщителни услуги. С изменението и допълнението се извърши замяна на предоставените за ползване

TDD ленти в обхват 2 GHz с FDD ленти от същия обхват (като допълнително се предостави съответната дуплексно спрегната лента). По този начин всяко едно от предприятията притежава еквивалентен честотен ресурс от 2x15 MHz за разширяване, модернизиране и развитие на вече изградените мрежи, с което се благоприятства осигуряването на мобилни широколентови услуги за потребителите.

КРС издаде временни разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – радиочестотен спектър в радиочестотни ленти 876-880/921-925 MHz, за осъществяване на електронни съобщения за собствени нужди чрез мобилна наземна мрежа GSM-R на ДП „Национална компания „Железопътна инфраструктура”” на територията на жп линия „София - Прослав”.

След анализ на предоставения за ползване радиочестотен спектър и национално координиране и съгласуване на радиочестотите и радиочестотните ленти с всички заинтересувани държавни органи, ведомства и служби 110 радиочестотни канала (84 симплексни и 13 дуплексни) бяха предоставени на предприятия за изграждане на 97 нови радиомрежи за осъществяване на електронни съобщения за собствени нужди чрез електронна съобщителна мрежа от подвижна радиослужба, с което общият брой на изградените мрежи достигна 1912.

За периода 2012 – 2015 г. темпът, с който нараства броят на базовите станции, работещи по технология UMTS, е значително по-висок от този на базовите станции, работещи по технология GSM. От средата на 2014 г. стартира и търговското предлагане на мобилни услуги, предоставяни посредством LTE технология, което обуславя нарастването на броя базови станции, работещи по тази технология към 31.12.2015 г. На фиг. 36 графично е представено съотношението на броя базови станции, работещи с различни технологии.



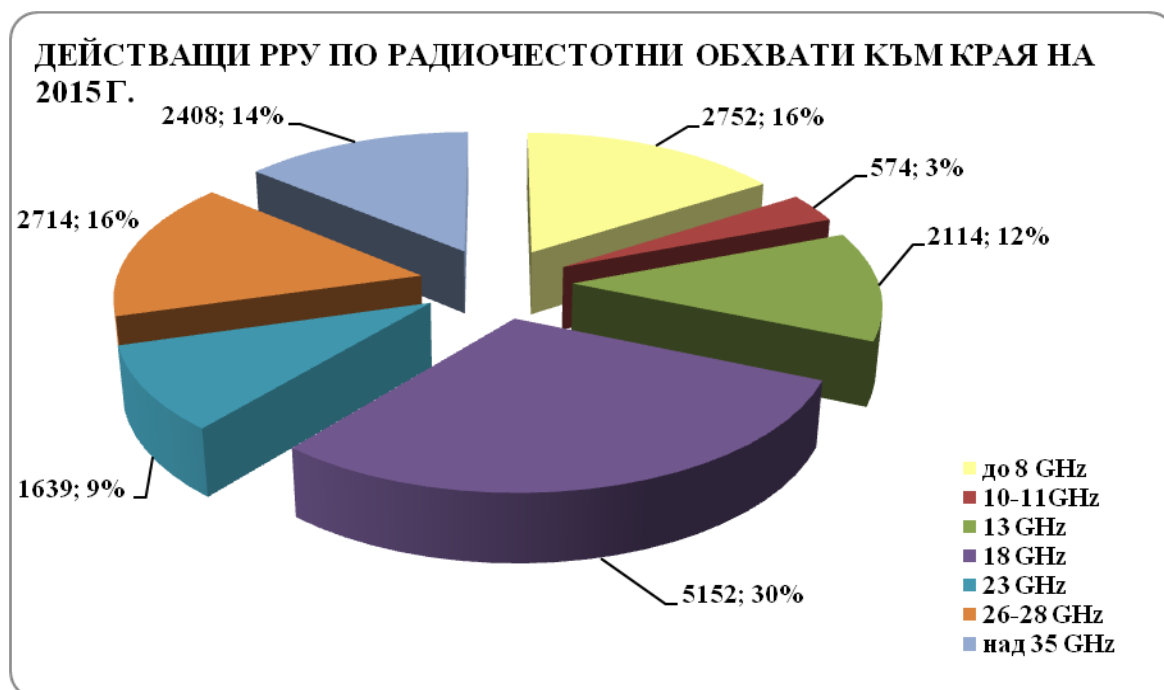
**Фиг. 36**

### Неподвижна радиослужба

През 2015 г. бяха направени 56 изменения и допълнения в техническите данни на общо 3044 еднопосочни радиорелейни участъка (РРУ), включително бе предоставен радиочестотен спектър за нови 1356 участъка, с което общият им брой се редуцира на 17301 при 17423 за 2014 г., т.е. броят на действащите РРУ е намален с 0,7% спрямо края на 2014 г. Продължи тенденцията за изграждане на високотехнологични цифрови системи с използване на технологии ХРІС/ССDP, като броят на РРУ, използващи тези системи, достигна 6584 към края на 2015 г. (19% увеличение спрямо 2014 г. – 5518 бр.). Намаляването на броя на радиорелейните участъци е свързано с по-нататъшното усъвършенстване на използваните технологии, което обуслови изграждането на мрежи с общ цифров капацитет от 150 до 900 Mbit/s и модулационни нива от порядъка на 256/512/1024 QAM или 2048 QAM в едно направление.

Отново бе отчетено нарастване при ползването на високочестотните обхвати спрямо общия брой РРУ. В обхвата 18 GHz техният брой е 5152 (5124 през 2014 г.), което запазва 30-процентния дял от общия брой РРУ към края на 2015 г. Продължи изграждането на електронни съобщителни мрежи с висока плътност, ползващи най-високочестотните обхвати. Към края на годината РРУ в обхватите 23 GHz, 26 GHz, 28 GHz и 38 GHz, за които има издадени разрешения за ползване на радиочестотен спектър, наброяват 6717 бр., като тук се забелязва устойчива миграция на РРУ от обхватите 23 GHz и 26 GHz към обхватите 28 GHz и 38 GHz. Запазва се процентното отношение на четирите обхвата от 39% от общия брой РРУ. През 2015 г. продължи ползването на сдвоените радиочестотни обхвати 74-76 GHz и 84-86 GHz за висококапацитетни РРУ.

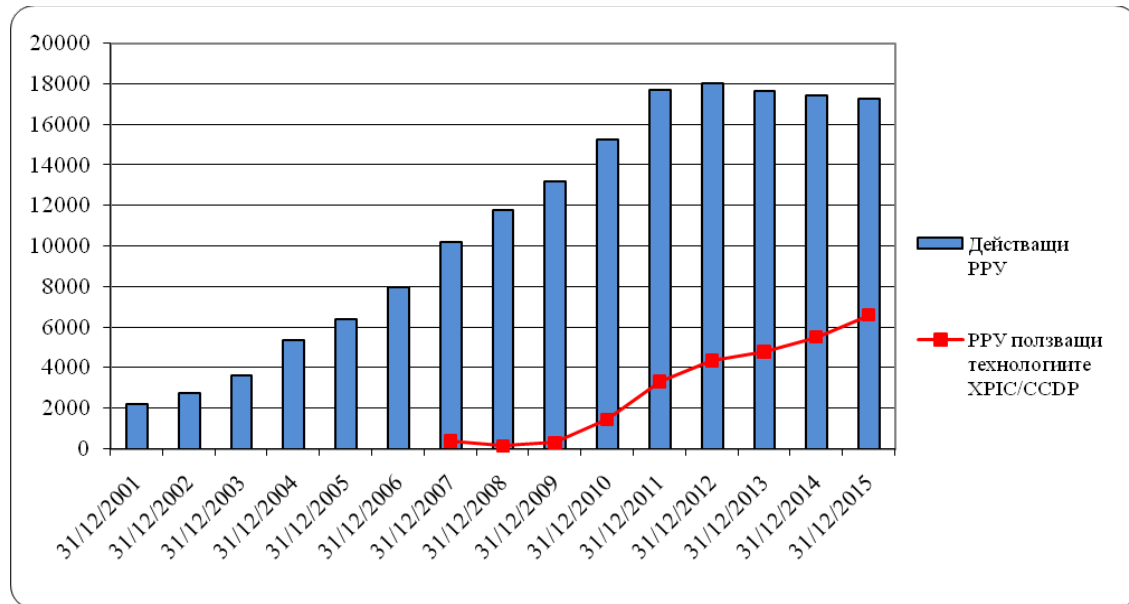
На фиг. 37 е представена информация за дяловото разпределение на действащите РРУ по радиочестотни обхвати, предоставени с разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – радиочестотен спектър, за осъществяване на електронни съобщения чрез електронна съобщителна мрежа от вида „точка към точка”, към края на 2015 г.



Фиг. 37

*Източник: КРС*

На фиг. 38 са показани действащите РРУ по години, съпоставени с частта от тях, ползващи технологии ХРІС/ССDР.



**Фиг. 38**

*Източник: КРС*

С изменението на Техническите изисквания за работа на електронни съобщителни мрежи от неподвижна радиослужба и съоръженията, свързани с тях, се определиха условия за използване на радиочестотните ленти 57-64 GHz за свръхшироколентово пренасяне на трафик със скорости от порядъка на 1 Gbit/s и по-високи (пренос на трафик със скорост, сравнима с тази за оптични линии) на разстояние до 1 км, при осигурена пряка видимост.

Във връзка с навлизането на електронните съобщителни мрежи от четвърто поколение, с ползването на тези ленти ще се осигурят нови възможности за предприятията, предоставящи електронни съобщителни услуги, за свръхшироколентов пренос чрез жизнеспособна безжична алтернатива на съобщителните мрежи с оптично базирани решения.

През 2015 г. изтекоха сроковете на разрешенията за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – радиочестотен спектър, за осъществяване на електронни съобщения чрез електронна съобщителна мрежа за широколентов безжичен достъп (BWA) в радиочестотната лента 3.4-3.6 GHz, като предприятията не проявиха интерес към продължаване срока на действие на тези разрешения. През 2015 г. не беше проявен интерес за ползване на честотен ресурс в тази лента и от нови предприятия.

### **Съатникови радиослужби**

През 2015 г. дейността, свързана с регулацията на съатниковите радиослужби, бе насочена към координирането на позициите на геостационарна орбита от радиослужба неподвижна – съатникова (FSS) и радиоразпръскване – съатниково (BSS). Наближаващите срокове за изстрелване на първия български съатник увеличиха



значително интензивността на процеса по координация. Целта на този процес е предотвратяването на потенциални смущения към българските планови системи, разположени на  $1.2^{\circ}$  W (BSS) и на  $56.02^{\circ}$  E (FSS), както и на направената допълнителна модификация на плановата позиция за BSS на  $1.9^{\circ}$  E. За извършване на дейностите по координацията се прави анализ на двуседмичните циркуляри (BRIFIC), издадени от Радиобюрото към ITU, като се използват специализираните програмни продукти, предоставени на администрациите. Освен анализ на двуседмичните циркуляри, се извършва и анализ на постъпилите от други администрации предложения за сключване на споразумения с цел успешното координиране на българските спътникови системи.

След анализ на всички двуседмични циркуляри за 2015 г. бяха изпратени съответните възражения с оглед изпълнението на регулаторните функции на КРС по отношение на ефикасно ползване и ефективно управление на ограничения ресурс – радиочестотен спектър.

КРС, съвместно с МТИТС и в съответствие с условията на Радиорегламента, продължи изпълнението на процедурата по преобразуване от разпределение в назначение на българската планова спътникова система от радиослужба неподвижна – спътникова (FSS) на позиция на геостационарната орбита  $56.02^{\circ}$  E.

През изминалата година беше подадена и предварителна заявка за международно координиране на радиочестотни ленти 13.4-13.65 GHz (Космос – Земя) и 14.5-14.75 GHz (Земя – Космос), разпределени за неподвижна – спътникова радиослужба на първична основа на Световната радиоконференция, проведена в Женева през месец ноември 2015 г. (WRC-15).

През 2015 г., в съответствие с условията на Радиорегламента, беше стартирана процедурата по нотифициране на заявките за плановата българска спътникова система от радиослужба радиоразпръскване – спътниково (BSS) на позиция на геостационарната орбита  $1.2^{\circ}$  W, както и на направената допълнителна заявка за модификация на плана за BSS на позиция на геостационарната орбита  $1.9^{\circ}$  E. На национално ниво бяха съгласувани техническите параметри за двата телепорта, които ще бъдат част от спътниковата мрежа, в резултат на което разрешението на предприятието беше изменено.

### ***Радиоразпръскване***

През 2015 г., във връзка с искане на Съвета за електронни медии (СЕМ) за предоставяне на свободен честотен ресурс за 11 населени места относно открити процедури за провеждане на конкурс, бе предоставена информация за 21 честотни назначения в УКВ обхвата за градовете Горна Оряховица, Ихтиман, Кърджали, Силистра, Обзор, Приморско, Ябланица, Русе и Априлци, включително и техническите параметри, допустимите мощности, точките на излъчване, както и друга техническа информация. През изминалата година КРС предостави 2 честотни назначения на предприятие, осъществяващо електронни съобщения чрез мрежи за наземно аналогово радиоразпръскване на радиосигнали с национално покритие.

Разгледани и анализирани бяха 49 технически характеристики на електронни съобщителни мрежи за наземно аналогово радиоразпръскване на радиосигнали в УКВ обхвата (честотна лента 87.5-108.0 MHz), като 3 от тях са на предприятия, притежаващи разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – радиочестотен спектър, за осъществяване на електронни съобщения чрез електронна съобщителна мрежа за наземно аналогово радиоразпръскване с национално покритие, а 46 – на предприятия с издадени разрешения за ползване на индивидуално определен

ограничен ресурс – радиочестотен спектър, за осъществяване на електронни съобщения чрез електронна съобщителна мрежа за наземно аналогово радиоразпръскване с местно покритие. Също така бяха разгледани и анализирани 1 брой технически характеристики на електронни съобщителни мрежи за наземно аналогово радиоразпръскване на радиосигнали от обхвата на дълги и средни вълни (честотни ленти 148.5-283.5 kHz и 526.5-1606.5 kHz).

По отношение на вече издадените разрешения за наземно цифрово радиоразпръскване на „НУРТС Диджитъл” ЕАД и „Фърст Диджитъл” ЕАД бяха заличени 5 станции.

### ***Национална и международна координация***

През 2015 г. в Консултативния съвет за национално координиране и съгласуване към КРС са координирани и съгласувани 1989 радиочестоти и радиочестотни ленти. Националното координиране и съгласуване с всички заинтересовани държавни органи, ведомства и служби се извършва с оглед осигуряване безопасността на въздухоплаването и корабоплаването, защита на националната сигурност на страната и ефективно използване на радиочестотния спектър.

По постъпили заявки на други администрации е извършена международна координация на радиочестотни назначения за 7 УКВ радиостанции със съответните технически параметри, съгласно Регионалното споразумение за използването на честотен обхват 87.5-108.0 MHz за УКВ (FM) звуково радиоразпръскване, Женева, 1984 г. (Женева – 1984 г.).

Бяха обработени и анализирани всички двуседмични циркуляри за 2015 г. на Бюрото по радиокомуникации към Сектора по радиокомуникации на ITU за международната информация за честотите BR IFIC (BR International Frequency Information Circular) за наземните радиослужби. В тази връзка бяха координирани радиочестотни назначения на чужди администрации, както следва:

➤ 27 радиочестотни назначения и съответните технически параметри, съгласно Регионалното споразумение Женева – 1984 г.;

➤ 103 радиочестотни назначения и съответните технически параметри на DVB-T предаватели, съгласно Регионалното споразумение за въвеждане на наземното цифрово радио- и телевизионно разпръскване в честотни обхвати 174-230 MHz и 470-862 MHz (Женева – 2006 г.). За 11 радиочестотни назначения беше отказано съгласуване поради вероятни смущения с български мрежи за наземно цифрово радиоразпръскване на телевизионни сигнали.

До Бюрото по радиокомуникации беше изпратено искане за добавяне на 1 радиочестотно назначение на българска УКВ радиостанция в План Женева – 1984 г

През 2015 г. в План Женева – 2006 г. бяха вписани 2 радиочестотни назначения съгласно Регионалното споразумение за въвеждане на наземното цифрово радио и телевизионно разпръскване в честотни обхвати 174-230 MHz и 470-862 MHz (Женева – 2006 г.).

В съответствие с процедурите на чл. 12 от Радиорегламента на ITU бяха координирани 93 (45 за сезон А и 48 за сезон В) радиочестотни назначения за наземно аналогово и цифрово радиоразпръскване на радиосигнали в обхвата на късите вълни.

Бяха обработени и анализирани радиочестотните назначения за спътникови мрежи от двуседмичните циркуляри BR IFIC за радиослужби неподвижна – спътникова и радиоразпръскване – спътниково. В резултат на извършените изследвания на техническите параметри и последвалите изчисления беше водена кореспонденция с ITU и

съответните администрации, подали заявките в двуседмичните циркуляри. С оглед осигуряване на защита от радиосмущения на българските позиции на геостационарна орбита и назначенията за неподвижна радиослужба, КРС е изпратила възражения съгласно процедурните правила на Радиорегламента, до ИТУ и до администрациите, чиито спътникови мрежи биха могли потенциално да ни засегнат, както следва:

***Писмени възражения:***

- при координацията на извънпланови спътникови системи и съществуващи български наземни мрежи, съгласно чл. 21 от Радиорегламента – 11 възражения за 16 спътникови системи;

- при координация на спътникови мрежи от радиослужба неподвижна – спътникова, излъчващи в посока Космос – Земя и потенциална възможност за смущаване на фидерната линия на спътник от радиослужба радиоразпръскване – спътниково, съгласно чл. 7 на Приложение 30А от Радиорегламента – 9 възражения за 20 спътникови системи;

- координация между спътникова мрежа на планова позиция от радиослужба радиоразпръскване – спътниково и извънпланова спътникова мрежа, съгласно чл. 7 на Приложение 30 от Радиорегламента – 13 възражения за 19 спътникови системи;

- координация при превишаване на отношението носеща/шум (C/N) за спътникови системи от радиослужба неподвижна – спътникова в честотни обхвати 4500-4800 MHz, 6725-7025 MHz, 10.70-10.95 GHz, 11.20-11.45 GHz и 12.75-13.25 GHz, съгласно Приложение 30В от Радиорегламента – 7 възражения за 7 спътникови системи;

- искане за включване в координацията при превишаване на шумовата температура от извънпланова спътникова система към спътникова система, работеща в честотния обхват 21.4-22 GHz, съгласно чл. 9.52 от Радиорегламента – 7 възражения за 14 спътникови системи.

***Възражения, подадени чрез специализирани програмни продукти на ИТУ:***

- координация на спътникова мрежа на извънпланова позиция от радиослужба радиоразпръскване – спътниково и извънпланова спътникова мрежа, съгласно чл. 4 на Приложение 30 от Радиорегламента – направени са възражения срещу 5 спътникови системи;

- координация на извънпланова спътникова станция, потенциално засягаща друга извънпланова спътникова станция, съгласно чл. 9.7 и чл. 9.41 от Радиорегламента – направени са възражения срещу 64 спътникови системи, като са изпратени и писмени уведомления до съответните администрации;

- координация на спътникова станция от радиослужба радиоразпръскване – спътниково и неподвижна радиослужба, когато и двете са на първична основа, съгласно чл. 9.11 от Радиорегламента – направени са възражения срещу 3 спътникови системи;

- координация на спътникова станция на негеостационарна орбита и спътникова система на геостационарната орбита, съгласно чл. 9.12А от Радиорегламента – направени са възражения срещу 10 спътникови системи;

- координация на излъчваща спътникова станция и приемаща станция от неподвижна радиослужба, включена в таблицата на честотните назначения, съгласно чл. 9.14 от Радиорегламента – направено е възражение срещу 1 спътникова система;

- искане за изключване територията на Република България от зоната на обслужване на дадена спътникова система, съгласно разпоредбите на чл. 23.13/В и чл. 23.13/С от Радиорегламента – срещу 8 спътникови системи, след съгласуване действията на КРС с МТИТС.

Защитата на орбиталните ресурси на Република България за радиослужби

неподвижна – спътникова и радиоразпръскване – спътниково, от други спътникови системи е важен фактор за безпроблемното реализиране и опериране на националните системи и направената модификация от радиослужба радиоразпръскване – спътниково. В допълнение – координацията дава възможност за безпроблемно функциониране на радиослужби, работещи в обхвати на споделена първична основа.

### ***Електромагнитна съвместимост***

През годината бяха извършени изследвания за електромагнитна съвместимост на 81 български и 34 чуждестранни УКВ радиоразпръсквателни станции с въздухоплавателните системи ILS, VOR и COM.

Поради установяване на вероятни радиосмущения при извършването на изследвания за електромагнитна съвместимост с въздухоплавателните радиослужби бяха подадени за измерване 10 радиочестотни назначения по Методиката за измерване на интермодуляционни продукти от тип „А1”, получавани при работа на близко разположени УКВ-ЧМ радиопредавателни станции.

#### **1.1.2. Номера и адреси**

През 2015 г. бяха изменени Наредба № 1 от 22 юли 2010 г. за правилата за ползване, разпределение и процедурите по първично и вторично предоставяне за ползване, резервиране и отнемане на номера, адреси и имена и ФС за преносимост на географски, мобилни и негеографски номера<sup>4</sup>. С измененията бяха уредени случаи на отпадане на предприятие от домейн на преносимост и на отказ от ползване на групи номера, с цел при тези случаи информацията за осъществена преносимост на номера да достига до КРС и комисията да може да предостави групите с пренесени номера в съответствие с нормативните изисквания.

През годината беше издадено разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера на едно предприятие. Четири предприятия са прекратили дейност.

Общият брой предприятия, които имат издадени разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера, за осъществяване на обществени електронни съобщения, към края на 2015 г. е 33.

През 2015 г. на предприятията са **предоставени**:

- **45 200** географски номера;
- **400** номера след код „700” – за достъп до услугата „Персонален номер”;
- **4** адреса (1 национален и 3 международни кода на точки за сигнализация).

Поради оптимизация на мрежата си БТК се е отказала от ползването на 949 000 географски номера. Поради оптимизация на мрежите и услугите на алтернативните предприятия или прекратяване на дейността им през 2015 г. са **освободени**, както следва:

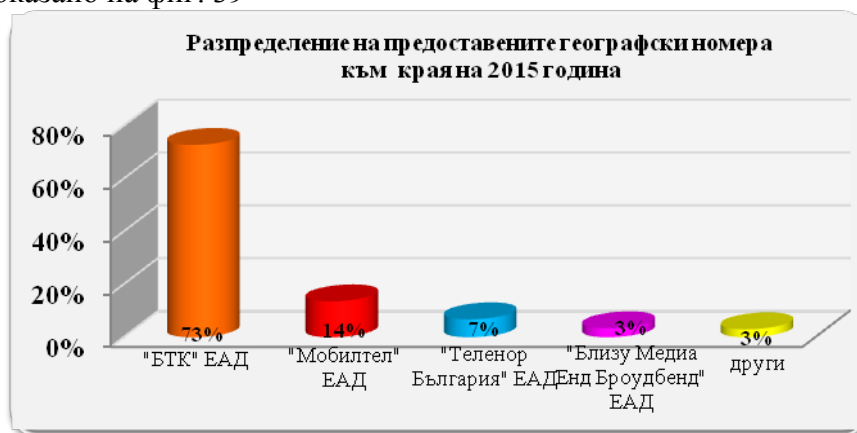
- 2 100 географски номера;
- 300 номера след код за достъп до услуги с добавена стойност (90);

---

<sup>4</sup> Функционални спецификации за преносимост на географски номера при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление; Функционални спецификации за осъществяване на преносимост на национално значими номера при промяна на доставчика на обществена мобилна телефонна услуга; Функционални спецификации за осъществяване на преносимост на негеографски номера при промяна на доставчика, предоставящ съответната услуга.

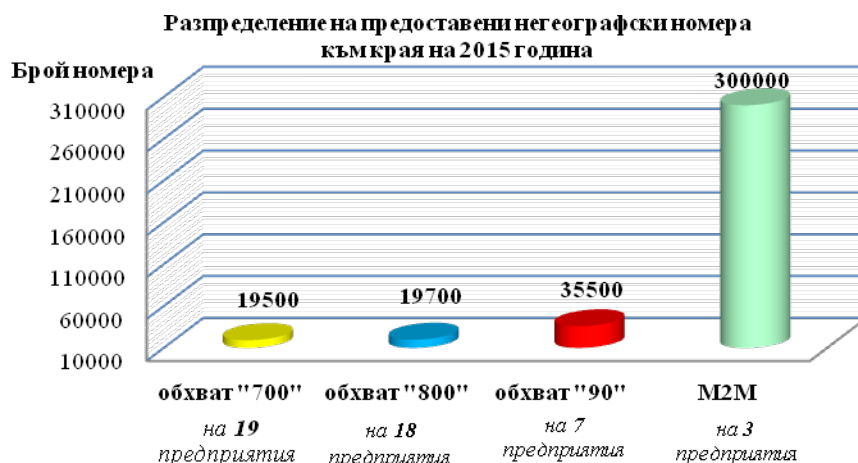
- 9 национални кода на точки за сигнализация (NSPC);
- 1 код на мобилна наземна електронна съобщителна мрежа (MNC);
- 3 кода за достъп до услугата „избор на оператор”.

Разпределението на предоставените на предприятията географски номера към края на 2015 г. е показано на фиг. 39



Фиг. 39

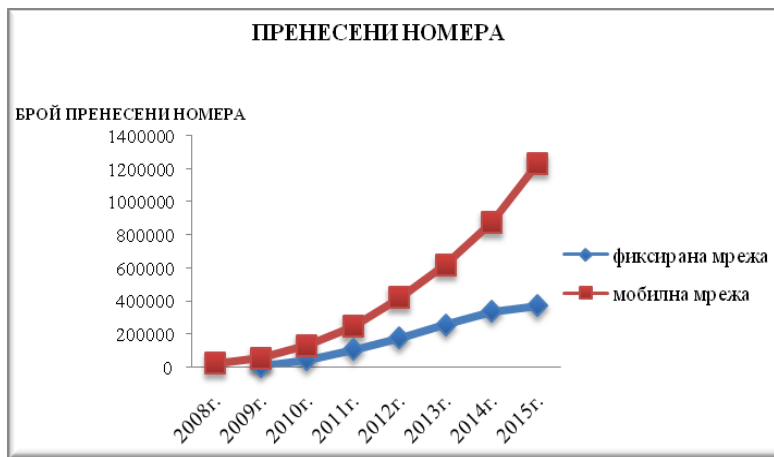
Разпределението на предоставените негеографски номера към края на 2015 г. е показано на следващата фигура.



Фиг. 40

### 1.1.3. Преносимост на номерата

През 2015 г. се запазва тенденцията към увеличаване на броя на пренесените номера в мобилни мрежи, но се забелязва спад в темпа на увеличаване на броя на пренесените номера във фиксирани мрежи, което е видно от следващата фигура:



Фиг. 41

Към края на 2015 г.:

- Общият брой на пренесените номера в мобилни мрежи, за периода 2009 – 2015 г., е 1 233 977. Броят на пренесените номера през годината е нараснал с 40% спрямо 2014 г. Делът на потребителите, които са се възползвали от правото си на преносимост, е 10% от общия брой крайни потребители на мобилни услуги.
- Общият брой на пренесените номера във фиксирани мрежи, за периода 2009 – 2015 г., е 375 368. През 2015 г. броят на пренесените номера е намалял с 0,9% спрямо предходната година. От правото си на преносимост са се възползвали 13,69% от общия брой крайни потребители на фиксирана телефонна услуга.

По отношение на негеографските номера не е отчетен голям ръст на пренесените номера – през 2015 г. са пренесени общо 71 номера.

## 1.2. Регулиране и мониторинг на пазарите на електронни съобщения

Анализът на конкурентната среда на пазарите на електронни съобщителни мрежи и/или услуги и регулаторните мерки, предприемани с цел осигуряването на конкурентна среда, са сред основните приоритети в работата на КРС. Дейностите, свързани с изпълнението на тази цел, са:

### ➤ Мониторинг на пазара на електронни съобщения

В съответствие с чл. 40 от ЗЕС, както и чл. 15 от Методиката за условията и реда за определяне, анализ и оценка на съответните пазари<sup>5</sup> (Методиката), мониторингът на българския пазар на електронни съобщения се осъществява от КРС чрез наблюдението на набор от параметри, за които се събират данни от над 1100 предприятия чрез специално създадени за целта въпросници, съобразени с предоставяните от тях обществени електронни съобщителни услуги. Наборът от параметри обхваща информацията, необходима на комисията за:

- определяне, анализ и оценка на съответните пазари на електронни съобщения, съгласно принципите на Европейската регулаторна рамка от 2009 г. и пакета регулаторни документи, съдържащ основните препоръки на ЕК във връзка с прилагане на хармонизиран регулаторен подход от националните регулаторни органи на държавите-членки;
- изготвяне на обобщен годишен анализ за състоянието и развитието на пазара

<sup>5</sup> [http://www.crc.bg/files/\\_bg/Metodika\\_2012\\_DV.pdf](http://www.crc.bg/files/_bg/Metodika_2012_DV.pdf) (приета с Решение № 2076 от 23.10.2012 г. на КРС и обнародвана в ДВ бр.89 от 13 Ноември 2012 г.)

на електронни съобщения в България за предходната година, част от Годишния доклад на регулатора;

- предоставяне на информация на Европейската комисия във връзка с изготвянето на годишните доклади за напредъка на единния европейски пазар на електронни съобщения за постигане на целите, заложи в приетия през май 2010 г. Цифров ред за Европа (Digital Agenda Scoreboard);
- предоставяне на информация на международни институции и организации, на които, по силата на международни споразумения, КРС е член: ITU, BEREC, IRG и др.;
- осъществяване на контрол върху изпълнението на наложени специфични задължения.

Наред с това, с оглед спазване на наложени с анализи на съответните пазари специфични задължения, КРС разгледа доклади ПР1-382/21.07.2015 г. и ПР1-523/14.10.2015 г. относно предлагани на пазара на дребно ценови оферти. Със свои Решения № 318/23.07.2015 г. и № 490/16.10.2015 г. регулаторът прие, че анализиранияте ценови оферти съответстват на наложените на предприятието със значително въздействие на съответния пазар ценови ограничения.

В рамките на изготвените през 2015 г. пазарни анализи и проекти на пазарни анализи, КРС направи подробна оценка за ефекта и ползите от наложените на съответните пазари задължения върху развитието на конкуренцията.

- ***Определяне, анализ и оценка на съответните пазари на електронни съобщения, съгласно Европейска регулаторна рамка 2009, както и налагане на специфични задължения при наличие на предприятия със значително въздействие върху съответните пазари***

В изпълнение на приоритетите за 2015 г. бе завършен втори кръг на анализите на пазара на едро на локален достъп в определено местоположение (Пазар 3а) и на пазара на едро на централен достъп в определено местоположение (Пазар 3б). Анализите на съответните пазари бяха изготвени съобразно Препоръка 2014/710/ЕС, която определи нови продуктови граници на посочените пазари.

Чрез установения инструментариум КРС определи Пазар 3а като съответен пазар, подлежащ на *ex-ante* регулиране. В унисон със заключенията от първи кръг на анализа на този пазар КРС подкрепи тезата си, че достъпът до канална мрежа е съществен ресурсен фактор за развитието на мрежи от следващо поколение (NGA), както и за предоставяне на услуги за широкополосен достъп до интернет на пазара на дребно от страна на алтернативните предприятия. За пропорционалното регулиране на пасивната инфраструктура на предприятието със значително пазарно въздействие Комисията наложи пакет от регулаторни мерки, които да осигурят подходящи условия за развитие на инфраструктурната конкуренция на този пазар.

Въз основа на анализ и оценка за наличието на предпоставки, възпрепятстващи функционирането на пазара и ефективната конкуренция, КРС определи Пазар 3б като пазар, на който не е налице предприятие, което да притежава значително въздействие и поради това предложи отмяна на специфичните задължения, наложени с Решение № 246/22.02.2011 г. на БТК.

Анализът на Пазари 3а и 3б бе нотифициран пред Европейската комисия през юли 2015 г., а на 13.08.2015 г. КРС прие окончателно решение.

През 2015 г. КРС определи като приоритет и изготвянето на трети кръг анализи на пазарите на едро: на генериране на повиквания от определено местоположение на обществени телефонни мрежи; на терминиране на повиквания в определено местоположение на индивидуални обществени телефонни мрежи и на терминиране на гласови повиквания в индивидуални мобилни мрежи.

Анализите бяха изготвени в съответствие с изискванията в Препоръката за съответните пазари 2014/710/ЕС и нотифицирани пред ЕК през април 2016 г. В рамките на извършените през 2015 г. анализи, КРС стигна до заключението, че съответни пазари, подлежащи на *ex-ante* регулиране, са пазарите на терминиране на гласови повиквания. На това основание КРС предложи да бъдат наложени, продължени и изменени специфичните задължения на предприятията със значително въздействие върху съответните пазари. Във връзка с анализа на становищата на заинтересованите страни, постъпили в рамките на процедурата на обществено обсъждане, както и отчитайки практиката на регулаторните органи на държавите-членки за прилагане на диференцирани цени за терминиране на международни гласови повиквания, в зависимост от това дали те са генерирани от държави в или извън ЕС/ЕИЗ, КРС преразгледа предложението си за продължаване действието на наложените ценови ограничения без оглед на произхода на повикването. В тази връзка през 2016 г. бе стартирана нова процедура за обществено обсъждане на анализите на пазарите на терминиране на гласови повиквания.

Въз основа на анализа на пазара на едро на генериране на повиквания от определено местоположение на обществени телефонни мрежи КРС заключи, че същият не подлежи на *ex-ante* регулиране, тъй като не отговаря на теста на трите критерия и е налице възможност за стимулиране и развитие на конкуренцията при предлагане на услугата за генериране.

Прилагайки препоръчвания от Европейската комисия хармонизиран подход<sup>6</sup> по отношение на цените за терминиране на повикванията в рамките на Европейския съюз/Европейската икономическа зона, Комисията проведе процедура, избра изпълнител и възложи обществена поръчка за адаптиране на моделите „отдолу-нагоре“ за определяне на дългосрочните допълнителни/инкрементални разходи (BU-LRIC) за услугата терминиране на гласови повиквания във фиксирани и в индивидуални мобилни мрежи в България. Изпълнението на поръчката ще приключи през 2016 г.

➤ ***Събиране на информация и проследяване на изпълнението на задълженията, произтичащи от регламента за международния роуминг***

Законово основание за регулирането на международните роуминг услуги и през 2015 г. са разпоредбите на Регламент III<sup>7</sup> относно регулирането на роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза. С Регламента се постановява:

- продължаване на задължението за спазване на максимални цени (тавани) на едро и дребно за гласови повиквания, кратки текстови съобщения (SMS) и пренос на данни (мобилен интернет). Според разпоредбите на изменения Регламент ценовите тавани, в сила от 1 юли 2014 г., продължават да се прилагат и в настоящия период;
- продължаване на задълженията за прозрачност, предотвратяване на неволен роуминг и „шок от сметката“;

<sup>6</sup> Препоръка на ЕК 2009/396/ЕО относно подхода за регулиране на цените за терминиране на фиксирана и мобилна връзка в ЕС

<sup>7</sup> Регламент (ЕС) № 531/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 13 юни 2012 година относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза, изменен с Регламент 2015/2120 от 26 ноември 2015 г.



- въвеждане на задължение за отделна продажба на регулирани роуминг услуги на дребно, в сила на 1 юли 2014 г.

През 2015 г. КРС осъществи наблюдение за прилагането на Регламента, като отчете, че българските предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги чрез мобилни мрежи:

1. Предлагат на своите абонати Евротарифа за гласови услуги, Евро-SMS тарифа и Евротарифа за данни;
2. Не обвързват Евротарифите с абонамент или други периодични или фиксирани такси и същите могат да се комбинират с всяка тарифа на дребно;
3. Изпълняват разпоредбите за прозрачност, предотвратяване на неволен роуминг и „шок от сметката” в съответствие с изискванията на Регламента;
4. Прилагат цени в съответствие с определените в Регламента ценови тавани за регулираните роуминг услуги на едро и дребно.

През втората половина на 2015 г. ЕК започна подготовка за преглед на пазара на роуминг на едро, който ще бъде завършен до средата на 2016 г. В съответствие с измененията на Регламента и базирайки се на резултатите от прегледа на роуминг пазара на едро, ЕК ще направи законодателно предложение за устойчиво и ненарушаващо конкуренцията премахване на надценките за роуминг в рамките на ЕС/ЕИП, т.е. преминаване към „в роуминг както вкъщи” (RLAN). За осъществяването на прегледа ЕК изиска, а КРС, със съдействието на българските мобилни предприятия, предостави допълнителна детайлна информация. Очакванията са да се осъществят промени в ценовите тавани за роуминг на едро в рамките на ЕС/ЕИП, да се дефинира политика за справедливо ползване, в резултат на което ще бъде възможно устойчиво прилагане на RLAN.

#### ➤ *Сътрудничество с Комисията за защита на конкуренцията*

Въз основа на приетите през 2008 г. Правила за взаимодействие и координация, които имат за цел да създадат условия за ефективно взаимодействие и координация между двете институции при осъществяване на законово определените им правомощия и прилагането на националното и европейското право в областта на електронните съобщения и конкуренцията, Комисията за защита на конкуренцията (КЗК) и КРС продължиха своето активно сътрудничество.

През 2015 г. КРС съдействаше на КЗК при проучвания по преписки, свързани с евентуални нарушения на Закона за защита на конкуренцията (ЗЗК) от страна на предприятия, предлагащи електронни съобщителни услуги.

От своя страна, КЗК представи свои становища във връзка с проектите на решения на КРС за определяне, анализ и оценка на пазарите на едро на:

- локален достъп в определено местоположение и на пазара на едро на централен достъп в определено местоположение;
- генериране на повиквания от определено местоположение на обществени телефонни мрежи;
- на терминиране на повиквания в определено местоположение на индивидуални обществени телефонни мрежи;
- на терминиране на гласови повиквания в индивидуални мобилни мрежи.

### **1.3. Развитие и техническа поддръжка на Националната система за мониторинг на радиочестотния спектър**

През 2015 г. основно място бе отделено на дейности, свързани с техническата

поддръжка и профилактика на съоръжения от Националната система за мониторинг на радиочестотния спектър (НСМ), както и на проучване на възможности за нейното разширяване и осъвременяване. Във връзка с поддръжката на изградената НСМ, през 2015 г. са проведени процедури по Закона за обществените поръчки (ЗОП) за калибриране на измервателната апаратура, както следва:

- мониторингови приемници, интегрирани в мобилните станции за радиомониторинг;
- преносими измервателни системи за измерване на покритие и качество на DVB-T мрежи.

Проведена е също така и процедура по ЗОП за профилактика на използваните антени мачти от мобилните станции за радиомониторинг.

С провеждане на гореописаните процедури по калибриране и профилактика се гарантира точността и достоверността на измерените параметри със специализираната апаратура при осъществяване на контролната дейност на КРС относно осъществяваните електронни съобщения и изпълнение на задълженията на предприятията, определени в съответствие с изискванията на ЗЕС и в подкрепа на интересите на крайните потребители.

По отношение на техническото и технологичното осигуряване на дейностите по контрол и мониторинг на електронните съобщителни мрежи през 2015 г. са осъществени следните дейности:

- проучване на опита на европейски регулатори по отношение на технологично хардуерно и софтуерно оборудване за контрол и мониторинг на нови мрежи и технологии;
- техническа поддръжка на специализираното технологично оборудване: стационарни, мобилни и транспортируеми станции за мониторинг, преносима измервателна апаратура и комуникационни мрежи на НСМ (конфигуриране, настройки и администриране).

За осъществяване на контролните си функции в края на 2015 г. КРС разполага със следните измервателни системи:

- 15 стационарни станции за мониторинг на радиочестотния спектър (РЧС) – 1 обслужваема и 14 необслужваеми дистанционно-управляеми – в обхват от 20 до 3000 MHz;
- 8 мобилни станции за мониторинг на РЧС;
- специализирана мобилна станция за GSM 900/1800 и DVB-T;
- преносима система за измерване на покритие и качество на предоставяните услуги от GSM/UMTS мрежи;
- преносима система за измерване на покритие и качество на предоставяните услуги от GSM/UMTS/LTE мрежи;
- 7 преносими измервателни системи за измерване на покритие и качество на DVB-T мрежи;
- 7 транспортируеми измервателни системи в обхват от 1.0 до 26.5 GHz;
- 7 портативни измервателни системи в обхват от 9 kHz до 20 GHz;
- 7 преносими измервателни системи за измерване в обхват от 9 kHz до 3 GHz.

#### **1.4. Международна дейност на КРС през 2015 г.**

##### ***Участие в работата на европейски структури***

През 2015 г. КРС пое функциите на заместник-председател на Групата на европейските регулатори на пощенски услуги (ERGP/Групата). В това качество комисията взе активно участие в изпълнението на Работната програма на ERGP за 2015 г. и подготовката на Работната програма на ERGP за 2016 г., както и в дейността на

експертните работни подгрупи към ERGP.

КРС бе представена на най-високо ниво в пленарните заседания на Групата, които се проведеха през м. юли във Вилнюс, Литва, и през м. декември в гр. Брюксел, Белгия, където Председателят на КРС пое официално председателството на Групата за 2016 г.

През 2015 г. се проведеха три срещи на състава на Ръководната група на ERGP – съответно през м. януари, април и септември, с активното участие на КРС.

Комисията бе представена и в двете редовни заседания на Контактната мрежа, проведени през м. май и м. октомври във Вилнюс.

На експертно ниво КРС взе участие в работна среща по въпросите на пощенската статистика през м. май в Брюксел, както и в среща на подгрупа „Изпълнение и развитие на задължението за предоставяне на универсална услуга” през м. септември в Будапеща, Унгария.

През 2015 г. комисията продължи активното си участие и в работата на Групата на независимите регулатори (IRG) и Органа на Европейските регулатори в областта на електронните съобщения (BEREC). Тя бе представена на най-високо ниво в проведените четири редовни срещи на Генералната асамблея на IRG и пленарните заседания на BEREC, съответно през месеците февруари, юни, септември и декември.

На експертно ниво КРС участва в четирите срещи на Контактната мрежа на BEREC – през месеците февруари, май, септември и ноември.

Експерти от специализираната администрация се включиха в дейността и участваха в срещите на експертните работни групи (ЕРГ) на BEREC „Международен роуминг”, ”Регулаторна рамка”, ”Мрежи от следващо поколение”, ”Неутралност на мрежата”, ”Пазарен и икономически анализ”, ”Регулаторни мерки”, ”Сравнителен анализ”, в дейността по хармонизирания консултативен процес за справяне с измами или злоупотреби във връзка с чл. 28(2) от Директивата за универсалната услуга и др.

Представители на комисията участваха, също така, в съвместния семинар на тема „Достъпност”, организиран съвместно от ЕРГ „Крайни потребители” към IRG/BEREC и Службата на BEREC, който се проведе през м. март в Брюксел, в семинара на IRG относно спектъра – през м. август отново в Брюксел, както и в среща през м. май в Лондон – Обединено Кралство, на работна група по чл. 7а, фаза II във връзка със случая на Холандия NL/2015/1727 относно пазара на едро за локален достъп, предоставен в определено местоположение (пазар 3а).

Комисията бе представена и на две дискуссионни срещи във формат „какво-ако” (what-if meeting) между BEREC и ЕК относно свързаността и бъдещите изменения в Европейската регулаторна рамка за електронни съобщителни мрежи и услуги, проведени съответно през месеците март и май в Брюксел.

През м. ноември 2015 г. в Брюксел стартира първият модул от обучението на BEREC по регулаторната рамка за електронните съобщения (2015-2016 г.), с участието на представител на КРС.

### ***Комуникация с Европейската комисия (ЕК)***

КРС продължи да поддържа активния си диалог с ЕК и европейските органи и структури.

На 13.02.2015 г. в Брюксел бе проведена преднотификационна среща по проекта на решение на КРС за определяне, анализ и оценка на пазарите на едро на предоставяне на локален достъп в определено местоположение и на централен достъп в определено местоположение за продукти за масовия пазар (пазари 3а и 3б от Препоръка 2014/710/ЕС от 9 октомври 2014 г.).

Като продължение, в периода 17-18 юни 2015 г., в София бе проведена втора среща с представителите на ЕК, на която продължиха дискусиите по проектомерките, които да бъдат наложени на пазар 3а.

Проектът на пазарен анализ бе нотифициран успешно пред ЕК и с Решение № 372/13.08.2015 г. КРС прие окончателно решение относно анализа на пазари 3а и 3б.

### ***Участие в дейността на специализираните международни организации***

През 2015 г. КРС задълбочи присъствието и активната си позиция във форуми, организирани от ITU, UPU, CEPT, ETSI и др.

### ***Международен съюз по далекосъобщения (ITU)***

По лична покана на Генералния секретар на ITU, г-н Хулин Зао, Председателят на КРС д-р Веселин Божков взе участие във Форума на Световната среща на върха за информационното общество (WSIS) през м. май 2015 г. в Женева, Швейцария, като специален гост с официално политическо изявление, в рамките на Сегмента на високо равнище.

Друго мащабно световно събитие, организирано ежегодно от ITU, в което КРС бе представена на най-високо ниво, е лидерската програма на Световното изложение ITU Telecom World 2015 в Будапеща през м. октомври 2015 г.

Председателят на КРС д-р Веселин Божков бе ръководител на националната делегация на Република България в Световната асамблея по радиосъобщения (RA-15) на ITU, от 26 до 30 октомври 2015 г. в Женева. В непосредствено последвалата я Световна конференция по радиосъобщения (WRC-15) през м. ноември представители на КРС бяха включени в състава на българската делегация

КРС бе представена и в Регионалния форум за развитие в Европа (RDF-EUR) на тема „Широколентови услуги за устойчиво развитие”, организиран от Бюрото по развитие на далекосъобщенията на ITU през м. април в Букурещ, Румъния.

### ***Всемирен пощенски съюз (UPU)***

КРС взе участие в сесиите на пленарното заседание на Административния съвет на UPU и в Конференцията по пощенско регулиране, които се проведоха през м. ноември 2015 г. в гр. Берн, Швейцария.

### ***Мрежа на регулаторите в областта на далекосъобщенията от държавите-членки на Франкофонската общност (FRATEL)***

В качеството си на съучредител и пълноправен член на Франкофонската мрежа на регулаторите (FRATEL) от нейното създаване, КРС взе участие в 13<sup>-та</sup> годишна среща на мрежата, която се проведе от 30.11 до 01.12.2015 г. в Базел, Швейцария.

### ***Европейска конференция на пощенските и далекосъобщителните организации (CEPT)***

Представители на КРС участваха в дейността на работните структури към CEPT:

- 39<sup>-то</sup> заседание на Комитета по електронни съобщения (ECC), 03-06.03.2015 г. в гр. Будапеща, Унгария;

- Заседанията на проектен екип „Техническо регулиране и стандарти за взаимно свързване” към ECC – СЕРТ/ECC/WG NaN/PT TRIS, 18-19.03.2015 г., гр. Копенхаген, Дания и 08-09.09.2015 г., гр. Вилнюс, Литва;
- Заседанието на работна група "Номера и мрежи" (Numbering, and Networks) към ECC – СЕРТ/ECC/WG NaN, 21-23.04.2015 г., гр. София Антиполис, Франция;
- Заседанията на Комитета по въпросите на ITU (Com-ITU) през м. април 2015 г. в гр. Букурещ, Румъния и през м. септември 2015 г. в гр. Лисабон, Португалия;
- Срещите на работната група по радиомониторинг СЕРТ/ERC/WG FM Project Team FM 22, 05-08.05. и 06-09.10.2015 г., гр. Копенхаген, Дания;
- Работната среща на проектен екип „Техническо регулиране, взаимно свързване и стандартизация” (NaN PT „Technical Regulation & Interconnection Standards”/TRIS), 07-09 септември, гр. Вилнюс, Литва и др.

В периода 28-29 май 2015 в гр. София, България, се проведе 50<sup>-то</sup> Пленарно заседание на Европейския комитет по пощенско регулиране (CERP), в което взеха участие взеха редица експерти от КРС.

### ***Двустранно и регионално сътрудничество***

Комисията продължи да развива тясно двустранно и регионално сътрудничество – както на основата на двустранни споразумения със съседните ни страни, така и под формата на участие в по-мощни начинания на регионално равнище.

През м. май 2015 г. в Тирана, Албания, беше подписан Меморандум за разбирателство в областта на електронните съобщения между Комисията за регулиране на съобщенията на Република България и Регулаторния орган за електронни и пощенски съобщения на Република Албания (АКЕР).

Сред другите по-важни реализирани през 2015 г. участия в международни прояви на регионално ниво са:

- Семинар на тема „Електронните съобщителни услуги днес и утре”, организиран от националния регулаторен орган на Чехия (STU) и Асоциацията на научното и технологично общество (ČSVTS), 02-04.02.2015 г. в гр. Прага, Чешка република, където от страна на КРС бе направена презентация относно законовата и регулаторната рамка в България по отношение на защитата на потребителите, техните данни и личната неприкосновеност;
- Заседания на Североизточния форум за приложение на цифровия дивидент (NEDDIF) на 21-22.04.2015 г. във Варшава, Полша и на 14-15.10.2015 г. в Рига, Латвия;
- Международна конференция по повод 10<sup>-та</sup> годишнина от създаването на Регулаторната агенция за електронните съобщения и пощенските услуги на Република Сърбия, 23-24.04.2015, гр. Белград;
- 6<sup>-ти</sup> Телеком Форум на Албания, 11-14.05.2015 г., гр. Тирана;
- Международна регулаторна конференция, организирана от македонския регулатор, 17-21.05.2016 г., гр. Скопие, Република Македония;
- Регионална конференция за регулаторната дейност в сектора на електронните съобщения „Разширяване на широколентовия достъп и приемане”, 27-30.09.2015 г., гр. Будва, Черна гора;

- Първа среща на Групата за оптимизиране на оставащия спектър за радиоразпръскване, 01-02.10.2015 г., гр. Будапеща, Унгария;
- Международна конференция по повод 15<sup>-та</sup> годишнина от създаването на Офиса за електронните съобщения на Полша, 07-08.10.2015 г., гр. Варшава, Полша и др.

През 2015 г. продължиха и ежегодно организирани семинари от страна на турския регулатор, в които КРС активно участва на експертно ниво. Проведеният в Истанбул през м. септември семинар беше относно регулирането на спектъра.

### ***Участия на КРС в други значими международни прояви***

КРС участва и в други значими събития в областта на съобщенията на международно и европейско равнище.

- Министерска програма на Световния мобилен конгрес на GSM асоциацията (GSMA), през м. март 2015 г., гр. Барселона, Испания;
- Съвместно заседание на Съвета на операторите на далекосъобщения и инфокомуникации на Регионалното сдружение в областта на съобщенията (РСС), Комисията на РСС по инфокомуникации и Комисията на РСС по икономика на инфокомуникациите през м. април 2015 г. в гр. Птуй, Република Словения;
- Конференция на високо ниво на тема „Регулиране в цифрова екосистема“, организирана от португалския регулатор, 22.09.2015 г., гр. Лисабон, Португалия и др.

## **1.5. Административен капацитет на КРС**

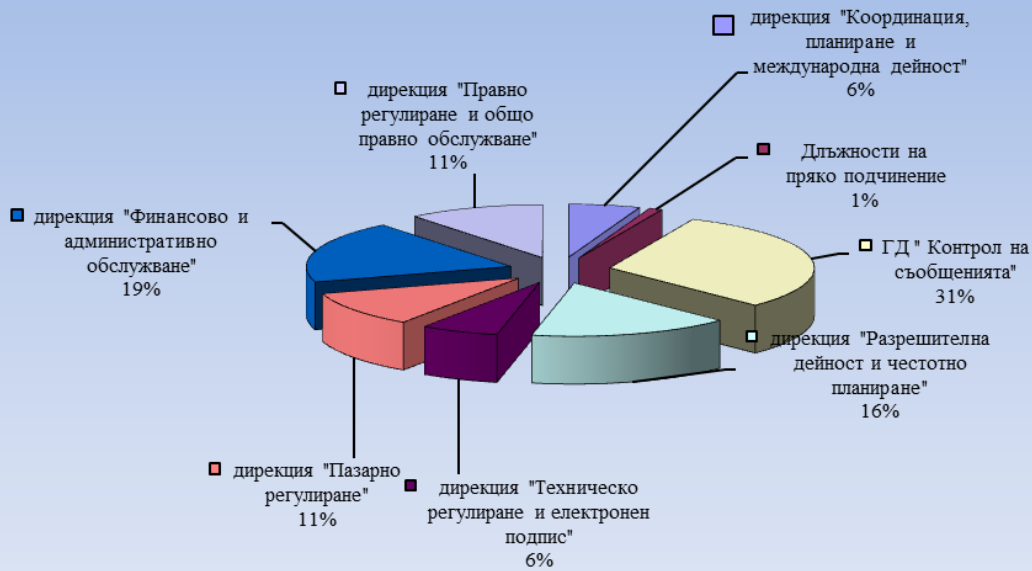
### **1.5.1. Човешки ресурси**

Изграждането и поддържането на конструктивна организационна култура и ефективното изпълнение на работата в нея е важна част от функционирането на КРС. Това е изпълнимо, когато хората в екипа са подготвени и удовлетворени от работата си и отговорни към нея. Като държавен регулаторен орган, в ежедневната си дейност КРС се стреми към реализиране на своите цели и задачи с професионално подготвени и мотивирани служители.

През 2015 г. КРС изпълнява своите функции при следното разпределение на заетите служители: (фиг. 42)

• Звено за вътрешен одит	1
• Длъжности на пряко подчинение на Председателя на КРС	1
• Дирекция „Координация, планиране и международна дейност“	11
• Дирекция „Правно регулиране и общо правно обслужване“	21
• Главна дирекция „Контрол на съобщенията“	60
• Дирекция „Разрешителна дейност и честотно планиране“	31
• Дирекция „Техническо регулиране и електронен подпис“	12
• Дирекция „Пазарно регулиране“	21
• Дирекция „Финансово и административно обслужване“	37

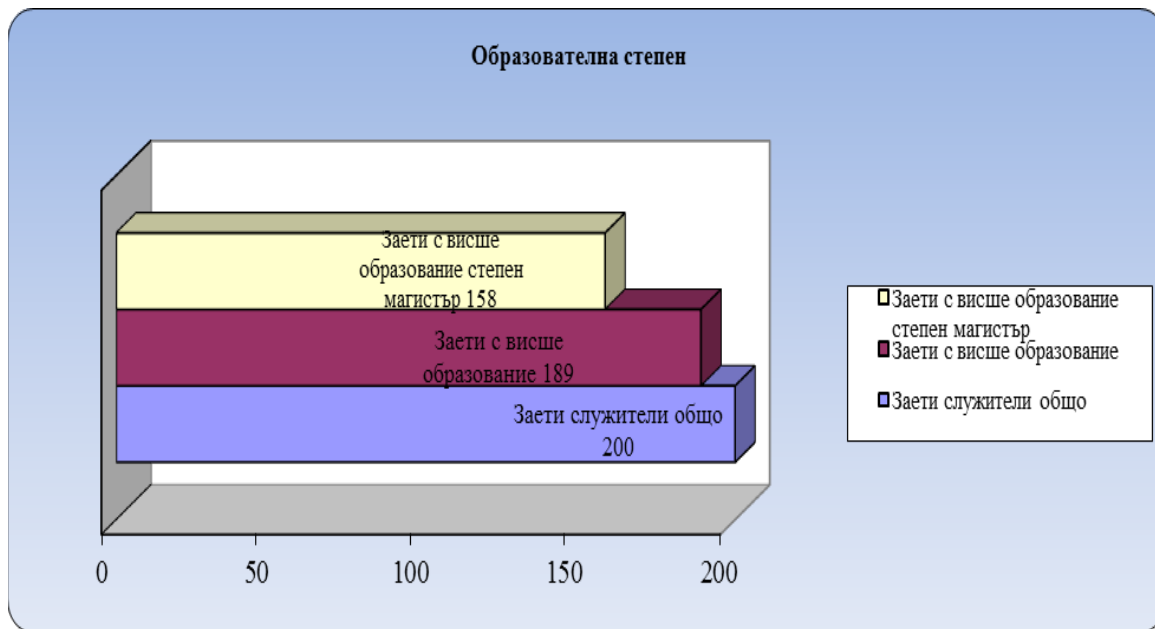
Разпределение на зетите служители в администрацията на КРС през 2015 г.



Фиг. 42

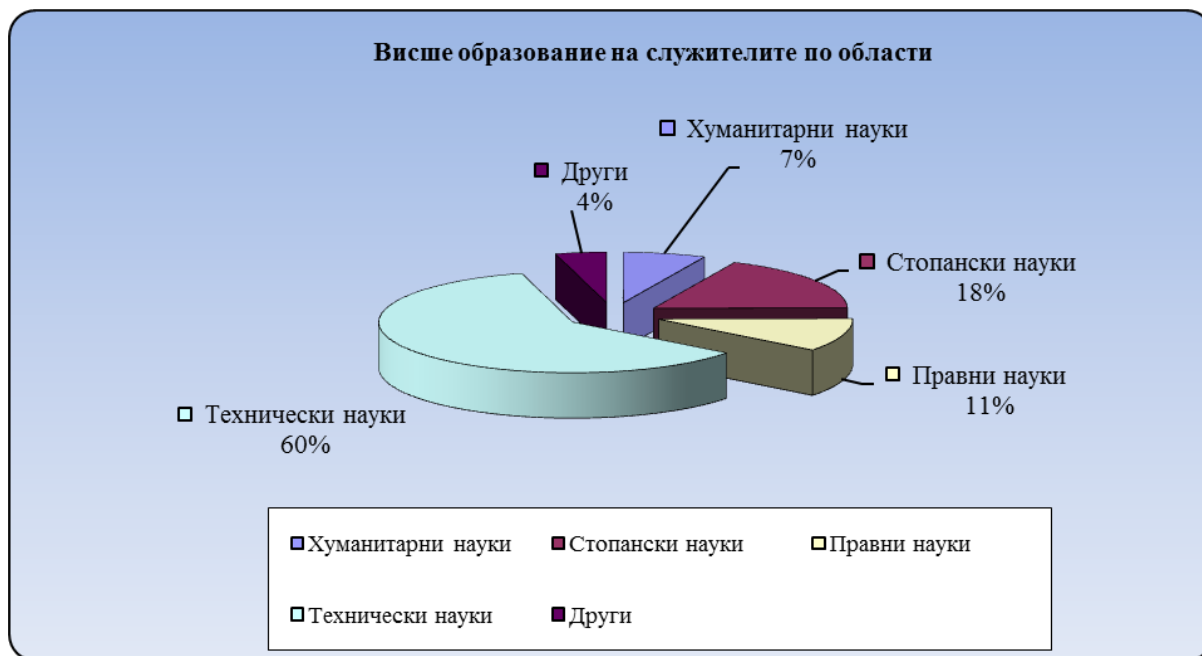
Общата численост на персонала на КРС е 255 щатни бройки. От тях към 31 декември 2015 г. работещите са 200, а вакантните позиции са 55. Зетите по служебно правоотношение са 178, 17 са по трудово правоотношение и 5 души колегиален орган.

Преобладаващата част от персонала е във възрастова категория от 30 до 59 години, включително. От общата численост на работещите в КРС 189 са с висше образование, като степен магистър имат 158 (фиг. 43).



Фиг. 43

Разпределението на служителите с висше образование е в следните области – технически науки; правни науки; стопански науки; хуманитарни науки и други. (фиг. 44)



**Фиг. 44**

Привличането на служители в администрацията на КРС е съобразно разпоредбите на Закона за държавния служител, Наредбата за провеждане на конкурсите за държавни служители и вътрешни правила.

Съгласно нормативните изисквания, през 2015 г. в КРС са организирани и проведени 19 конкурсни процедури, в резултат на които до края на годината са назначени 12 нови служители. Напусналите за същия период са 23.

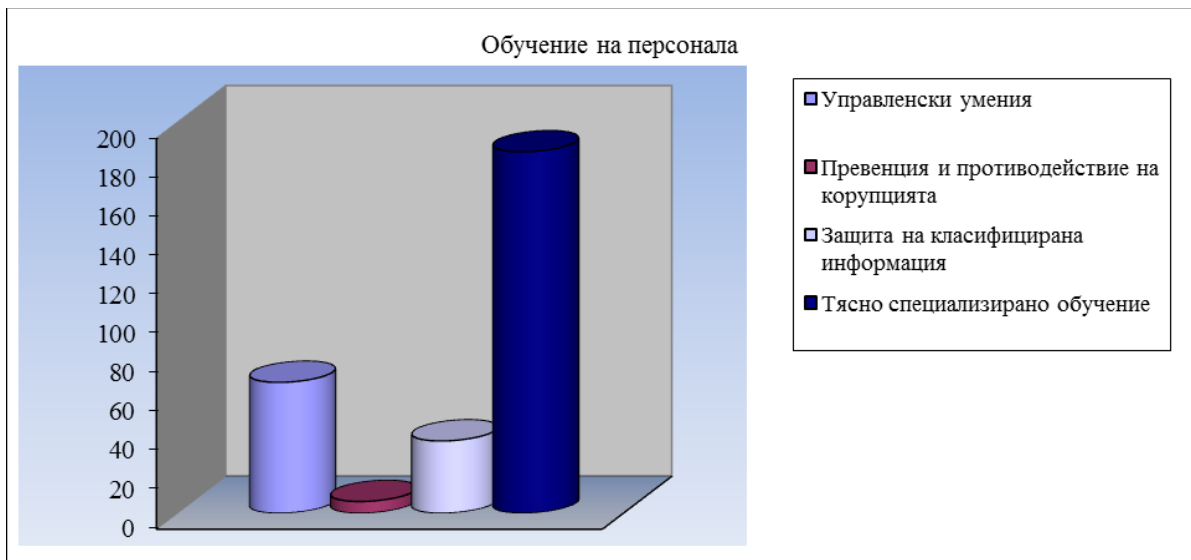
С цел по-доброто планиране и подбор на човешките ресурси са разработени и приети Методика за определяне на ключови длъжности и Методика за приемственост, взаимозаменяемост и кариерно развитие в администрацията на КРС. По реда на Методиката през 2015 г. са определени 29 ключови длъжности. Прилагането на двете методики ще осигури повече възможности за мотивиране на служителите за продължаване на кариерата си в комисията, както и ще подобри приемствеността в работата.

За поддържане на актуални знания и получаване на нови знания служителите на КРС взеха участие в обученията от външни специализирани организации и обученията, проведени от Института по публична администрация.

Областите на обучение в различни курсове и семинари и броят участници в тях са както следва: (фиг. 45)

- |                                             |     |
|---------------------------------------------|-----|
| • Управленски умения                        | 67  |
| • Превенция и противодействие на корупцията | 6   |
| • Защита на класифицирана информация        | 37  |
| • Тясно специализирано обучение             | 185 |





Фиг. 45

### 1.5.2. Информационно обслужване

През 2015 г. КРС продължи работата по изграждане на вътрешните си и външни информационни системи с оглед повишаване на качеството на работа на служителите от администрацията, облекчаване на достъпа на гражданите и бизнеса до информация и предоставяне на електронни административни услуги. Дейностите, свързани с участието на комисията в проектите по електронното правителство в РБ, са:

- Поддръжка и експлоатация на информационна система „Лицензиране и регистри”, предоставяща 39 електронни административни услуги на гражданите и бизнеса. Информационната система е изградена със средства по Оперативна програма административен капацитет и сертифицирана съгласно Наредба за общите изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност. Информационна система „Лицензиране и регистри” подпомага управлението на информационните процеси по поддържането на електронните регистри на Комисията и осигуряването на публичен достъп чрез интернет, в съответствие с изискванията на ЗЕС, ЗЕДЕП и ЗПУ. Системата е свързана с документооборотната система „Евентис” от гледна точка на получаване на входящи номера на получените документи през „Лицензиране и регистри”, поставяне на резолюции и т.н.
- Експлоатация на Документен портал към документооборотна система „Евентис”, предоставящ възможност на гражданите и бизнеса да изпращат електронно подписани документи и да получават електронни изявления от страна на КРС.

## 2. Други по-важни дейности

### 2.1 Стандартизация

КРС изпълнява функциите на Национална организация по стандартизация (НСО) пред Европейския институт за стандарти в далекосъобщенията (ETSI) в съответствие с чл. 30, т. 22 от ЗЕС. КРС активно участва в работата на техническите комитети (ТК) по стандартизация (ТК 47, ТК 57, ТК 75, ТК 80) на Българския институт за стандартизация (БИС), имащи отношение към електронните съобщения.

Участието на КРС в процедурите на ETSI през 2015 г. е както следва:

**Таблица 12**

<b>2015 г.</b>	<b>Брой на обработените документи</b>	<b>Брой на процедурите</b>
<b>Vote (TAP) – Гласуване (двустепенна процедура)</b>	<b>10</b>	<b>8</b>
<b>ENAP – Едностепенна процедура</b>	<b>93</b>	<b>39</b>
<b>MV – Членско гласуване</b>	<b>32</b>	<b>13</b>
<b>Withdrawal – Отмяна</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
<b>PUB – Всички седмично получавани документи</b>	<b>1347</b>	

КРС уведомява по електронен път ETSI за публикуваните от БИС национални BDS EN стандарти, въвеждащи съответните ETSI EN стандарти.

През изминалата година са въведени с признаване като български 75 броя ETSI EN стандарта.

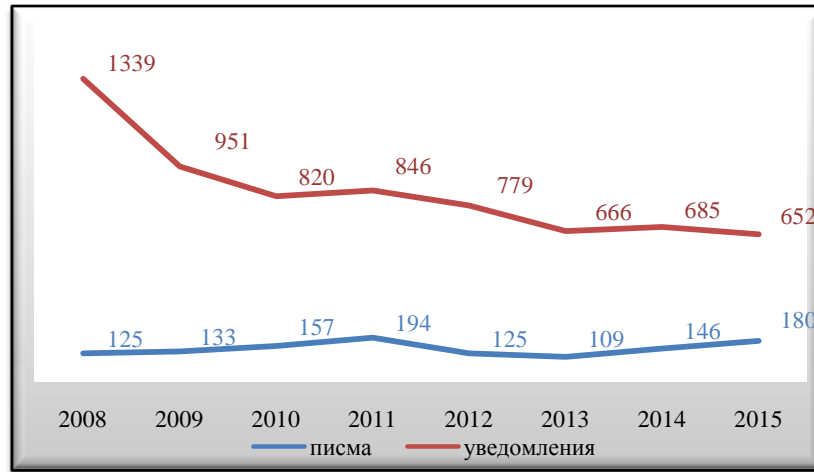
Преводите на заглавия на проекти на хармонизирани ETSI стандарти са подготвени и съгласувани в срок по кореспондентски път в ТК на БИС.

Текущо се поддържат и актуализират данните на страницата на КРС за стандартите и стандартизационните документи на ETSI по различните процедури, за да бъдат достъпни за всички заинтересовани страни, включително малките и средните предприятия (МСП). Поддържа се препратка за МСП към портала на БИС, където е достъпна актуална информация за ролята на МСП в развитието на информационните и комуникационни технологии, отразени в програмите на европейските организации за стандартизация.

## **2.2. Радиосъоръжения и крайни електронни съобщителни устройства**

През изминалата година чрез европейския OSN (One Stop Notification) портал за електронни услуги в КРС са получени, съхранени и разгледани в срок 652 уведомления за пускане на радиосъоръжения на пазара в съответствие с чл. 269 от ЗЕС. След анализ на получените уведомления КРС е изпратила 180 писма, с които заявителите са уведомени за невъзможността дадено радиосъоръжение да се пуска в действие на територията на РБ или за възможността някои радиосъоръжения да бъдат пускани в действие при спазване на условията и съответните технически параметри, определени в българските подзаконови актове.

На следващата графика е показан за сравнение броят на получените уведомления, както и броят на изпратените от КРС писма за периода от създаването на европейския OSN портал през 2008 г. до края на 2015 г.



Фиг. 46

През 2015 г. представители на КРС взеха участие в работата по изготвяне на нов Закон за техническите изисквания към продуктите (ЗТИП), с който в българското законодателство се въвежда Директива 2014/53/ЕС<sup>8</sup>. Участниците от КРС в междуведомствената работна група за изготвяне на новия ЗТИП имаха сериозен принос при изготвяне на измененията на ЗЕС във връзка с проекта на нов ЗТИП.

### 2.3. Изпълнение на задължения във връзка с Глава петнадесета на ЗЕС

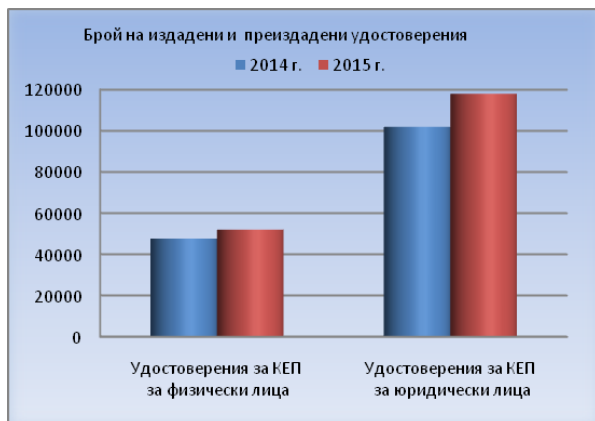
В изпълнение на задължението си по чл. 243б, ал. 5 от ЗЕС КРС изготви и изпрати до ЕК и Агенцията на Европейския съюз за мрежова и информационна сигурност (ENISA) годишен доклад, с който е предоставена информация за един възникнал инцидент, отговарящ на критериите в „Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения“. Инцидентът е следствие на усложнена метеорологична обстановка в страната, когато множество обекти от фиксирани и мобилни мрежи остават без външно електрозахранване. Това води до прекъсване на телефонните услуги и достъпа до интернет в редица населени места в областите Пазарджик, Пловдив, Кърджали, Хасково и Смолян. По подадени от предприятията данни са засегнати приблизително 150 000 абоната. По време на инцидента са взети необходимите мерки за своевременно възстановяване на услугите.

### 2.4. Електронен подпис

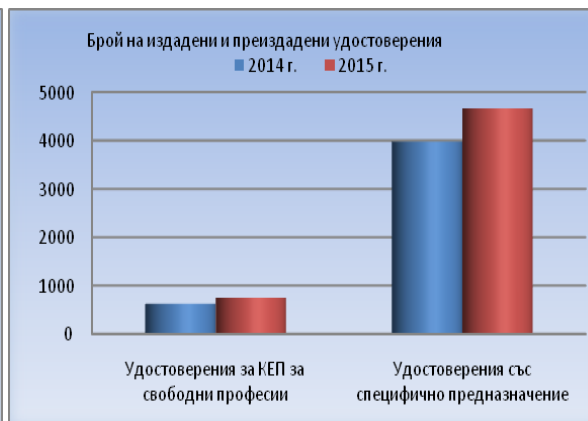
Използването на информационните и комуникационни технологии в различни сфери на икономиката създава възможности за иновации и растеж в областта на удостоверителните услуги. Надеждното взаимодействие по електронен път между гражданите, предприятията и публичните органи ще увеличи ефективността на обществените и частните онлайн услуги, електронния бизнес и електронната търговия. Използването на квалифицирания електронен подпис (КЕП) като средство, гарантиращо самоличността на подателя и автентичността на съдържанието в онлайн средата, повишава доверието на гражданите и бизнеса в електронните трансакции и стимулира използването на повишаващия се брой електронни административни услуги. В тази връзка през 2015 г. се наблюдава значителен ръст в продажбата на издадените от доставчиците на

<sup>8</sup> Директива 2014/53/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 16 април 2014 година за хармонизирането на законодателствата на държавите членки във връзка с предоставянето на пазара на радиосъоръжения и за отмяна на Директива 1999/5/ЕО

удостоверителни услуги (ДУУ) удостоверения за юридически лица спрямо тези за физически лица. В сравнение с 2014 г. се отбелязва нарастване с 9% в издадените и преиздадените удостоверения за физически лица и с 16% за юридически лица (Фиг. 47). При удостоверенията за КЕП за свободни професии и удостоверенията със специфично предназначение се отчита увеличение спрямо предходната година съответно с 20% и 17% (Фиг. 48). Запазва се тенденцията ДУУ да развиват иновативно своята дейност, като разработват и предлагат удостоверяващи услуги и продукти за информационна и криптографска сигурност, откликвайки на съвременните нужди на гражданите и бизнеса.



Фиг. 47



Фиг. 48

Финансовите резултати като цяло за удостоверяващия сектор през 2015 г. показват 6% увеличение на приходите и 32% спад на инвестициите спрямо 2014 г. Увеличаването на броя на потребителите на електронен КЕП и годишните приходи на ДУУ са доказателство за повишено използване на КЕП.

В изпълнение на контролните си функции съгласно Закона за електронния документ и електронния подпис през изтеклата година КРС осъществи 5 планови проверки на дейността на ДУУ: „Инфонотари“ ЕАД, „Информационно обслужване“ АД, „Борика-Банксервиз“ АД, „СЕП България“ АД и „Спектър“ АД. Проверките обхващат спазването на мерките за гарантиране на сигурността и обезпечаването на непрекъснатост на дейността на доставчиците. При направените проверки не са констатирани съществени пропуски. КРС продължава да поддържа и актуализира българския доверителен списък (ДС), съдържащ данни за ДУУ. Публикуването на ДС изгражда доверие в онлайн средата и улеснява трансграничното използване на онлайн услуги в ЕС.

През 2015 г. представители на КРС участваха в междуведомствена работна група, създадена от МТИТС, за изготвяне на проект на Закон за електронната идентификация и проект на изменение на Закона за електронния документ и електронния подпис. Подготовката на двата проекта е с цел въвеждане в българското законодателство на изискванията на Регламент № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета относно електронната идентификация и удостоверяващите услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар. Целта на Регламента е на европейско ниво да съдейства за изграждането на единен цифров пазар, да ускори напредъка в ключови области на цифровата икономика и да насърчи цялостната интеграция на цифровия единен пазар чрез улесняване на трансграничното използване на онлайн услуги, и по-специално - чрез улесняване на сигурни електронна идентификация и електронно удостоверяване на автентичност.

## 2.5. Контрол на съобщенията

В изпълнение на своите контролни функции и през 2015 г. КРС спазваше принципите на законоустановеност, равнопоставеност, прозрачност и защита на крайните потребители в Република България при стриктно прилагане на ЗЕС и нормативните актове в областта на електронните съобщения.

Осъществяване на контролните функции на комисията на територията на цялата страна се изпълнява чрез изградената териториална структура – централно звено в гр. София и пет териториални звена в градовете Пловдив, Бургас, Варна, Велико Търново и Враца.

### 2.5.1. Мониторинг и контрол на радиочестотния спектър за граждански нужди

Наличието на свободен РЧС става все по-критично, както за навлизането и използването на новите технологии, така и за развитието на конкуренцията в сектора. С развитието на технологиите и необходимостта от осигуряване на актуални данни за заетостта на РЧС все повече се засилва и съществената роля на мониторинга и контрола по отношение на ефективното му управление. Създаването на условия за нормална работа, без наличие на вредни смущения, на изградените радиомрежи изисква осъществяване на постоянен мониторинг и контрол. Постоянният мониторинг спомага за своевременно локализиране и елиминиране на източници на радиосмущения и идентифициране на незаконни радиоизлъчващи средства.

Нарастващият брой на потребители на услуги, предоставяни чрез ползване на РЧС, също налага засилване на ролята на мониторинга за ефективното управление на този ограничен национален ресурс. От друга страна, постоянното усъвършенстване на електронните съобщения изисква и осигуряване на предприятията с достатъчно свободен радиочестотен спектър за осъществяване на електронни съобщения при възможно най-малко рестриктивни технически условия.

КРС осъществява основните си дейности по мониторинг и контрол на РЧС чрез изградената НСМ. На територията на цялата страна, с помощта на стационарни и мобилни станции за радиомониторинг се осъществява периодичен превантивен контрол с цел осигуряване на равнопоставеност на законните ползватели на спектъра и гарантиране на определено качество на предоставяните електронни съобщителни услуги на крайните потребители. И през 2015 г. бе отделено особено внимание на мониторинга в УКВ честотните обхвати за радио- и телевизионно разпръскване за оценка на електромагнитната обстановка и трансграничните прониквания.

Основни дейности в областта на мониторинга и контрола на РЧС през 2015 г. са:

- **Защита на интересите на крайните потребители** чрез създаване на условия за нормална работа на законните ползватели на спектъра и гарантиране на определено качество на предоставяните услуги на крайните потребители, както и предотвратяване възникването на смущаващи и незаконни излъчвания чрез осъществяване на превантивен и последващ контрол.

Запази се трайната тенденция на поддържане в норми на параметрите на излъчваните радиосигнали и намаляване на генерираните странични и интермодуляционни излъчвания, включително и в обхвата на въздушна радиослужба. През 2015 г., в резултат от провеждания регулярен планов мониторинг, по електронен път на предприятията са предоставени данни от извършени 13035 измервания на основни технически параметри на радиопредавателни станции. В резултат на осъществявания превантивен контрол на радиочестотния спектър са дадени 10 предписания (с около 23 % по-малко в сравнение с 2014 г.) за констатирани отклонения на техническите параметри със срок до един месец за отстраняването им. Във връзка с дадените предписания са

извършени 7 контролни проверки. Констатирано е, че предприятията са предприели необходимите мерки за привеждане в съответствие на предавателните станции.

- **Контрол относно спазване правилата при използването на радиочестотите и радиочестотните ленти** за граждански нужди.

В изпълнение на политиката за управление на радиочестотния спектър и условията на издадените разрешения е осъществен ежедневен планов мониторинг в честотен обхват 20-3000 MHz чрез стационарните (обслужваеми и необслужваеми) станции за радиомониторинг от НСМ, а чрез мобилните станции за радиомониторинг е осъществен периодичен контрол и мониторинг на територията на цялата страна.

- **Мониторинг и контрол за съответствие на изградените предавателни станции** за аналогово наземно радиоразпръскване на радиосигнали и наземно цифрово телевизионно разпръскване с одобрените технически характеристики.

Извършени са 73 измервания на основни технически параметри на предавателни станции в изпълнение на решения на КРС за оценката на съответствието им с одобрените технически характеристики. Във връзка с констатирани несъответствия са дадени 5 предписания за привеждане в съответствие на предавателните станции. Констатирано е, че предприятията са предприели необходимите мерки за привеждане в съответствие.

- **Мониторинг за оценка на електромагнитната обстановка:**

- мониторинг на УКВ честотните обхвати за радио- и телевизионно разпръскване за оценка на електромагнитната обстановка и трансграничните прониквания.

Ежегодно, основно в пограничните райони на страната, се провеждат измервания за оценка на прониквания на сигнали от съседни страни и анализ за спазване на защитното отношение между напрегнатостите на ЕМП на излъчващите предавателни станции (съгласно Rec. ITU-R BS. 412): обобщени и анализирани са измервания, обективирани в 528 измерителни протокола на територията на 73 населени места в пограничните райони на страната за създаваната напрегнатост на електромагнитното поле и за определяне на посоката на регистрираните излъчвания от териториите на Турция, Сърбия, Румъния, Украйна, Русия, Македония и Гърция. Традиционно специално внимание през летните месеци се отделя на оценката на електромагнитната обстановка и трансграничните прониквания по Българското Черноморие – проведени са регулярни измервания в 7 населени места по Българското Черноморие. Отново бе констатирано, че през летния период проникването на трансгранични излъчвания по Черноморието твърде много се влияе от околната температура, температурата на морската вода и състоянието на морето. В резултат на предприетите действия през последните години не са регистрирани смущения на български предавателни станции в зоните им на обслужване и са регистрирани относително по-ниски нива на приеманите трансгранични сигнали от турски предавателни станции.

- мониторинг на честотни диапазони, предназначени за **подвижни PMR мрежи:**

Чрез стационарните (обслужваеми и необслужваеми) станции за радиомониторинг от НСМ е проведен мониторинг за оценка на действителната заетост на РЧС и регистриране на незаконни радиоизлъчвания в обхватите за PMR мрежи на територията на: гр. София (СС „София”), с. Брястовец (ДУС „Брястовец”), с. Ботево (ДУС „Ботево”), гр. Пловдив (ДУС „Пловдив”), гр. Видин (ДУС „Видин”), гр. Благоевград (ДУС „Благоевград”), с. Сталево (ДУС „Сталево”), с. Тодорово

(ДУС „Плевен“), с. Радинград (ДУС „Разград“), с. Леденик (ДУС „Велико Търново“), гр. Пазарджик, гр. Монтана и гр. Русе. За резултатите от измерванията са изготвени измерителни протоколи.

- **оценка на електромагнитната съвместимост** на УКВ-ЧМ радиопредавателните станции в обхват 87.5-108.0 MHz и радионавигационното и комуникационно оборудване на въздухоплователните служби, използващо честотен обхват 109÷137 MHz.

През 2015 г. са проведени измервания на 6 радиопредавателни обекта: гр. София, ул. „Джеймс Баучер“ № 51, сградата на „Енергопроект“; гр. Русе, РРТС „Левент табия“; с. Посабина, общ. Попово, РПЦ „УКВ Практика“; гр. Провадия, ТВРС „Рояк“; гр. Велико Търново, РРТС „Арбанаси“ и гр. Белоградчик, РРТС „Белоградчик“ за гарантиране на електромагнитната съвместимост и безпроблемна работа на радионавигационното и комуникационното оборудване на въздухоплователните служби; измерванията са извършени съгласно *Методиката за измерване на интермодуляционни продукти от тип „А1“*, получавани при работа на близко разположени УКВ радиопредавателни станции (съгласно т. 2.5. от приложение 1 към *Техническите изисквания за работа на електронните съобщителни мрежи от радиослужба Радиоразпръскване и съоръженията, свързани с тях*).

- Мониторинг и контрол върху **качеството на предоставяните услуги** за защита на общественения интерес и интересите на потребителите:

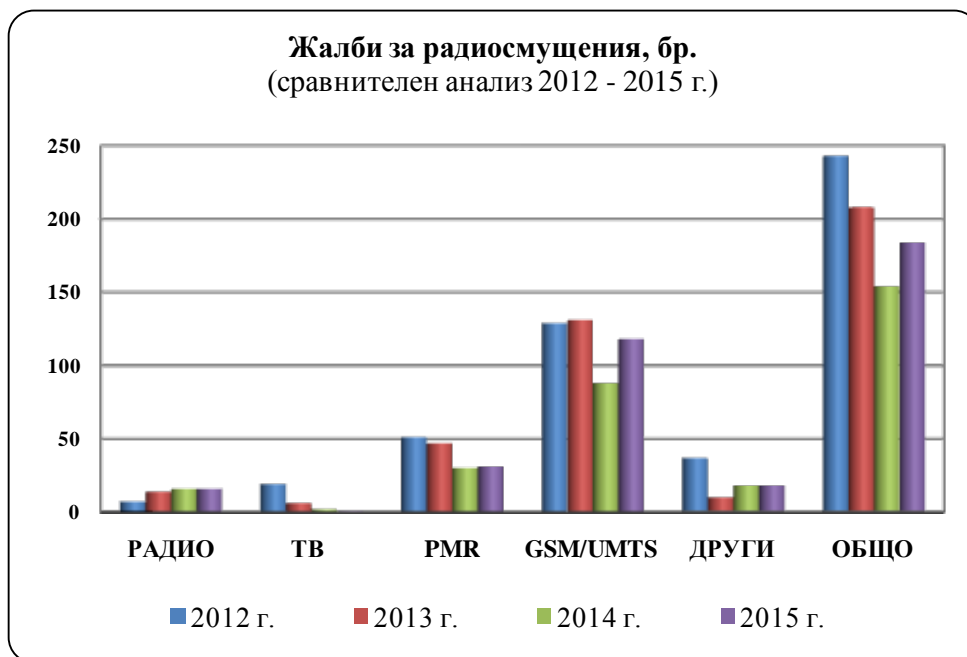
- мониторинг във връзка с постъпили **жалби и сигнали** на законни ползватели на спектъра, граждани, организации и ведомства

През 2015 г. са изследвани 184 случая на радиосмущения (фиг. 49), като за резултатите са съставени 290 измерителни протокола. За бързо локализиране и отстраняване на източниците на радиосмущения своевременно са предприемани необходимите мерки. Относително висок дял през 2015 г. имат радиосмущенията, дължащи се на нарушена електромагнитна съвместимост и взаимни смущения в резултат на съвместното използване на различни технологии в диапазоните, предназначени за работа на наземни мобилни радиомрежи. Констатирани са незначителен брой случаи, в сравнение с 2014 г., на регистрирани смущения в радиочестотните диапазони за наземни мобилни мрежи в резултат на използване от граждани на битови радиоустройства (безжични радиотелефони, „бебелефони“ и др.), внесени извън рамките на ЕС (напр. от САЩ и Канада) или закупени по интернет и работещи по стандарт DECT 6.0 в честотни обхвати, които не са разрешени за територията на Република България. На фиг. 50 е представен сравнителен анализ на разрешените случаи на радиосмущения във връзка с постъпили жалби по видове служби за периода 2012-2015 г.



Източник: КРС

Фиг. 49



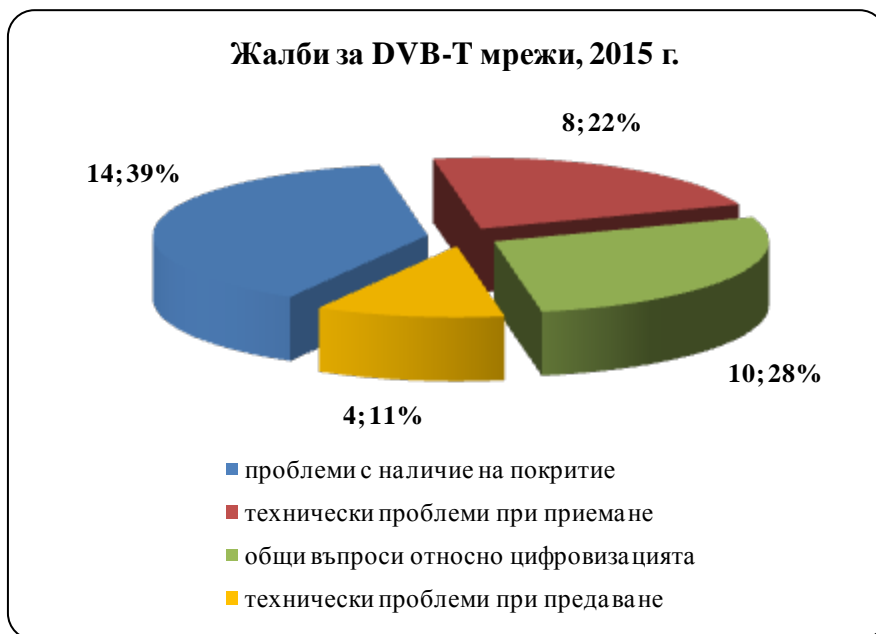
Източник: КРС

Фиг. 50

- мониторинг и проверки във връзка с постъпили жалби и сигнали относно осигуреното покритие на наземна цифрова телевизия по стандарт DVB-T:
  - извършени са измервания и проверки по 36 жалби и сигнали от жалбоподатели и препратени от други институции (СЕМ, МТИТС и др.);
  - за резултатите от извършените планови измервания и проверки по жалби са изготвени 255 измерителни протокола – анализ на резултатите от



проверките във връзка с постъпилите жалби относно проблеми с покритието на електронните съобщителни мрежи по стандарт DVB-T е представен на фиг. 51.



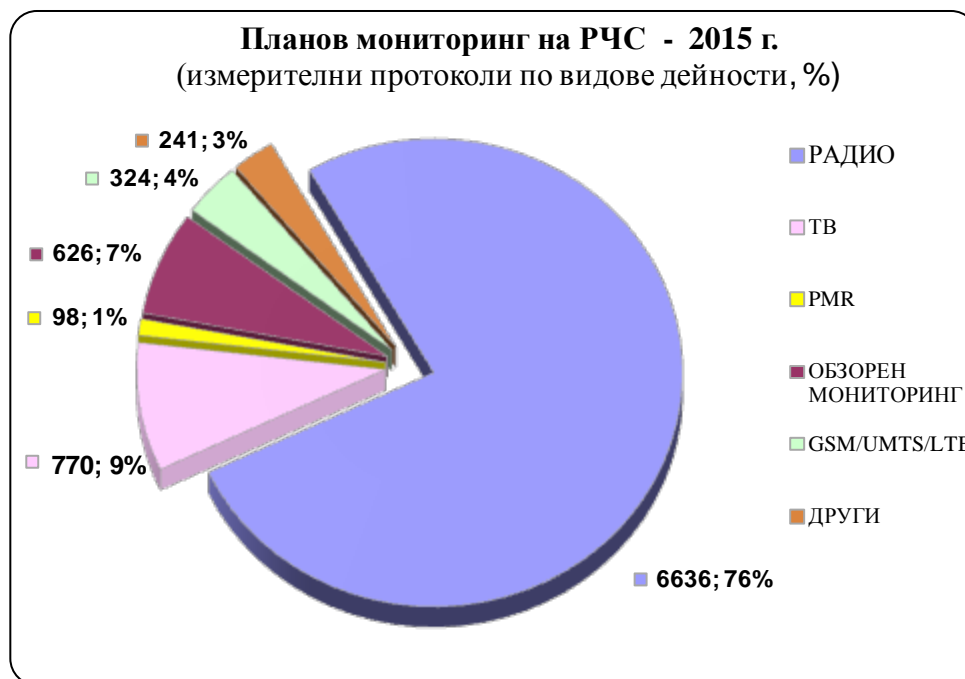
*Източник:* КРС

**Фиг. 51**

▪ **покритие на мобилните наземни мрежи:**

- във връзка с постъпили 79 жалби и сигнали за липса на покритие през 2015 г. е направен анализ и са изготвени 197 измерителни протокола и 49 становища относно декларираното от предприятията покритие за населени места, обект на получени в комисията жалби;
- за извършени планови измервания на покритието и качеството на мобилните мрежи по стандарт GSM/UMTS/LTE са изготвени 324 измерителни протокола.

Резултатите от осъществения през 2015 г. мониторинг и контрол на РЧС са обобщени в **9269 измерителни протокола**, като за осъществения **планов мониторинг** са съставени **8695 измерителни протокола**, анализът на които по видове дейности е представен на фиг. 52.



Източник: КРС

Фиг. 52

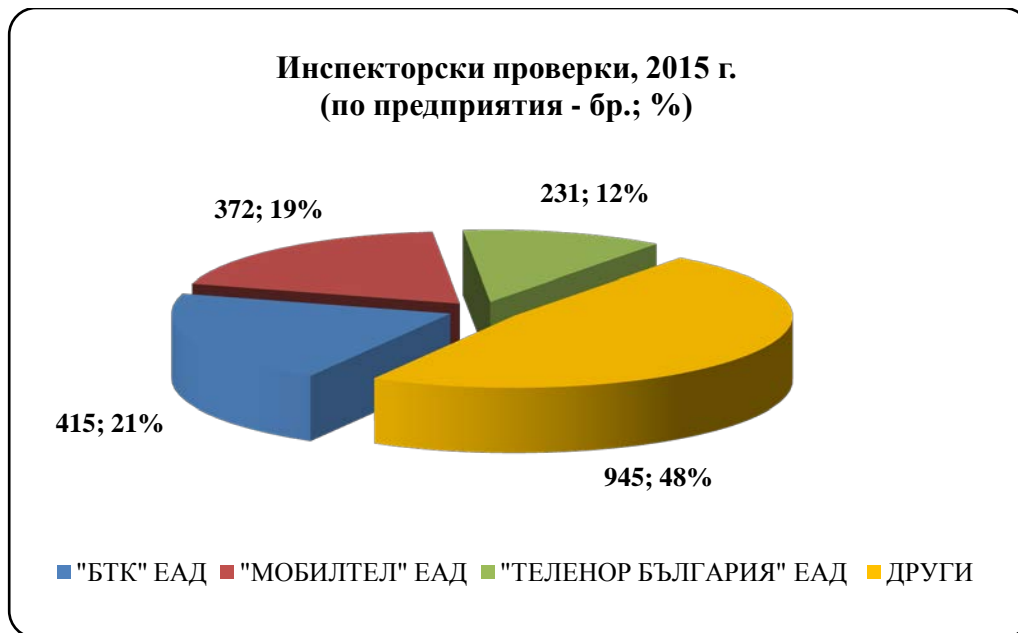
## 2.5.2. Инспекционна дейност

Във връзка с изпълнение на функциите на КРС, свързани с контрола при осъществяването на електронни съобщения по реда на ЗЕС и по спазване на изискванията на ЗЕДЕП, през 2015 г. са извършени следните основни дейности:

### 2.5.2.1. Контрол при осъществяване на електронни съобщения по реда на ЗЕС

През 2015 г. са извършени 1963 инспекторски проверки, свързани с: изпълнение на Решения на КРС; спазване условията на издадените разрешения; спазване на изискванията на Глава четиринадесета и Глава петнадесета от ЗЕС; спазване на Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения; изпращане на нежелани съобщения за целите на директния маркетинг и реклама от предприятията без предварително съгласие на потребителите; непредоставяне на детайлизирани сметки на крайни абонати; преносимост на географски, негеографски и мобилни номера; претенции на потребителите за начислени високи сметки и неправилно таксуване на разговори при международен роуминг; радиосмущения на законни ползватели на РЧС; проблеми и/или липса на качествено покритие от мобилните мрежи и мрежите за цифрово телевизионно разпръскване; проблеми с качеството на предоставяната услуга на крайни потребители; предоставяне на услуги без уведомление/разрешение; предоставяне на информация на КРС и др.

Около 52 % от инспекторските проверки са извършени на трите най-големи предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги (фиг. 53), и са във връзка с подадени в КРС жалби от крайни потребители, касаещи предлаганите от тях услуги: БТК – 415 проверки, „Мобилтел” ЕАД – 372 проверки и „Теленор България” ЕАД – 231 проверки.



*Източник: КРС*

**Фиг. 53**

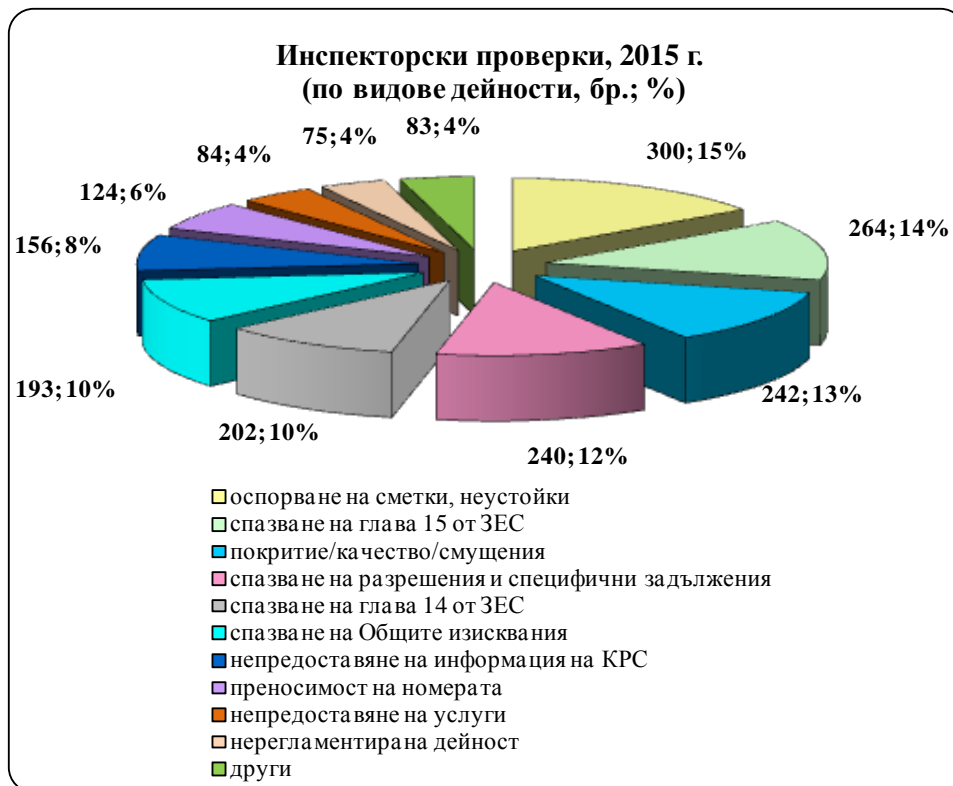
През 2015 г. основно място бе отделено на спазване на изискванията на ЗЕС по отношение на **защита на интересите на крайните потребители**, като по-важните групи инспекторски проверки са както следва:

- Проверки, свързани със **защитата интересите на крайните потребители**:
  - спазване на изискванията на **Глава четиринадесета от ЗЕС** по отношение на **сключваните договори** с предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги: преобразуване на срочните договори в безсрочни, прекратяване на безсрочни договори с едномесечно предизвестие, общи условия на индивидуалните договори, условия и срокове за заплащане на предлаганите услуги, цени на предлаганите услуги, ценови пакети или тарифи и условия на тяхното ползване, реквизити на предлагани индивидуални договори и др. – извършени са 202 проверки: на БТК – 67 инспекторски проверки, на „Мобилтел” ЕАД – 64 инспекторски проверки, на „Теленор България” ЕАД – 37 инспекторски проверки и 34 инспекторски проверки на други предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги;
  - относно **оспорване на сметки и начислени неустойки** – през 2015 г. са извършени общо 300 проверки, от които на БТК – 81 инспекторски проверки, на „Мобилтел” ЕАД – 107 инспекторски проверки, на „Теленор България” ЕАД – 61 инспекторски проверки и 51 инспекторски проверки на други предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги;
  - спазване на **изискванията на Глава петнадесета от ЗЕС** по отношение на **защита на данните на потребителите** – извършени са **264 инспекторски проверки** относно:
    - изпращане на **нежелани съобщения за целите на директния маркетинг** и реклама без предварително получено съгласие на потребителите – извършени са 183 проверки;

- безвъзмездно **предоставяне на детайлизирани сметки** за ползвани услуги – 81 проверки и др.
- Проверки относно спазване на **Общите изисквания** при осъществяване на обществени електронни съобщения – през 2015 г. са извършени 193 проверки, от които на БТК – 30 инспекторски проверки, на „Мобилтел” ЕАД – 60 инспекторски проверки, на „Теленор България” ЕАД – 25 инспекторски проверки и 78 инспекторски проверки на други предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги;
- Проверки, свързани с разрешаване на проблеми при осъществяване на **преносимост на номера** при промяна на доставчика на телефонна услуга – през 2015 г. са извършени 124 проверки по жалби, свързани с възпрепятстване на правото на преносимост на мобилни и фиксирани номера;
- Проверки за **съответствие на предавателните станции, спазване условията на разрешенията, и по решения на КРС** - през 2015 г. са осъществени 240 инспекторски проверки, като 88 проверки са извършени на електронни съобщителни мрежи за наземно аналогово радиоразпръскване и цифрово радиоразпръскване на телевизионни сигнали за съответствие на предавателните станции с одобрените от КРС технически параметри, както и относно спазване условията на издадените разрешения и на *Техническите изисквания за работа на електронните съобщителни мрежи от радиослужба радиоразпръскване и съоръженията, свързани с тях* – констатирани са 6 несъответствия с одобрените от КРС технически параметри, съставен е един акт за установяване на административно нарушение (АУАН) и са дадени предписания на 5 предприятия, които са отстранени в определения срок;
- Проверки на електронни съобщителни мрежи от **подвижна радиослужба PMR** във връзка с ефективното използване на предоставения ограничен ресурс – радиочестотен спектър – извършени са 73 проверки на предприятия, осъществяващи електронни съобщения за собствени нужди чрез електронна съобщителна мрежа от подвижна радиослужба от вида PMR, при които не са констатирани нарушения на ЗЕС;
- Проверки на **кабелни електронни съобщителни мрежи** за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми, за пренос на данни без използване на ограничен ресурс – осъществени са 204 инспекторски проверки и са съставени 91 АУАН във връзка с неизпълнени задължения на предприятията относно предоставяне на КРС на отчет за дейността си през 2014 г. и неспазване на Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения.

През последното тримесечие на 2015 г. започна практика на извършване на инспекторски проверки, определени на база на анализ на риска – извършени са 39 проверки, както следва: 22 проверки за спазване на изискванията на чл. 50 от Общите изисквания и 17 проверки относно осъществяване на електронни съобщения съгласно ЗЕС и издадените разрешения на предприятията. При извършените проверки е констатирано спазване на условията на издадените разрешения и не са констатирани нарушения на ЗЕС.

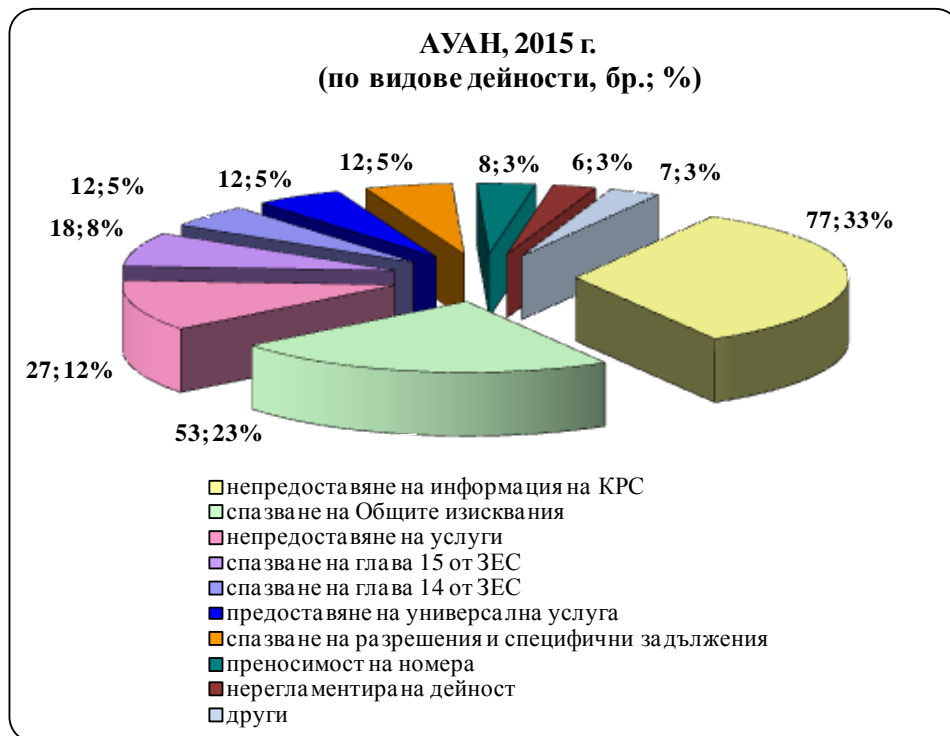
Обобщени данни за извършената контролна дейност и ангажираната административнонаказателна отговорност при констатирани нарушения на ЗЕС и подзаконовите нормативни актове през 2015 г. са представени на фиг. 54 и фиг. 55.



Източник: КРС

Фиг. 54

В резултат от извършените инспекторски проверки за констатираните административни нарушения на ЗЕС през 2015 г. са съставени и връчени **232 акта за установяване на административни нарушения.**



Източник: КРС

### **2.5.2.2. Контрол по спазване на изискванията на ЗЕДЕП**

През 2015 г. са извършени 5 планови проверки относно спазване изискванията на ЗЕДЕП и 3 проверки по една постъпила в КРС жалба. При проверките не са констатирани нарушения на изискванията на ЗЕДЕП.

### **2.6. Въвеждане на комплексно административно обслужване**

През 2015 г. от страна на КРС бяха предприети действия за въвеждане на комплексно административно обслужване. КРС измени образците на заявленията за предоставяне на административни услуги и включи в същите информация, че клиентите на КРС могат да се възползват от възможността да заявят предоставянето на комплексна административна услуга. КРС одобри и образец на заявление за предоставяне на комплексна административна услуга.

На следващо място, бяха предприети действия за обновяване на информацията на интернет страницата на КРС относно извършваните административни услуги, реда и организацията за предоставянето им. Беше публикувана и информация за извършваното комплексно административно обслужване с цел да бъдат улеснени потребителите на административни услуги. Информацията е публикувана в раздел „За нас” – „Административно обслужване”.

### **2.7. Административна наказателна отговорност**

С цел коригиране на поведението на предприятията в полза на потребителите, през 2015 г. председателят на КРС е издал 96 (деветдесет и шест) наказателни постановления (НП) за извършени нарушения на нормативната уредба, контролирана от комисията. Общият размер на определените с НП санкции е 533 400 лева.

Към настоящия момент 34 (тридесет и четири) броя от издадените през 2015 г. НП са влезли в сила. НП, по които не е извършено доброволно плащане, са изпратени по компетентност на Националната агенция за приходите. Отменено е 1 (едно) НП. Останалите НП все още се обжалват пред съответния съд (районен или административен).

### **2.8. Защита на интересите на потребителите на електронни съобщителни услуги**

През 2015 г. в КРС постъпиха 2 512 жалби на потребители, съдържащи оплаквания срещу различни предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги. В КРС са подадени и 47 запитвания по ЗЕС.

Жалбите на потребители касаят следните проблеми:

- кабелни повреди – 11 жалби;
- кредитен лимит – 11 жалби;
- качество на телефонната услуга/факс – 11 жалби;
- въздушни кабели – 13 жалби;
- покритие на мобилни мрежи – 75 жалби;
- качество на услугата „достъп до интернет” – 70 жалби;
- нелоялни търговски практики – 58 жалби;
- липса на фиксирана телефонна услуга – 26 жалби;
- оплаквания по чл. 231 от ЗЕС – 11 жалби;
- активиране на нежелана интернет услуга – 2 жалби;

- оплаквания от тарифирането на мобилни телефонни услуги – 15 жалби;
- некомпетентно обслужване – 104 жалби;
- непредоставяне на детайлизирани сметки – 32 жалби;
- прекратяване на договор – 141 жалби;
- оплаквания относно сметки – 711 жалби;
- прекратяване на договор (чл. 229а от ЗЕС) – 19 жалби;
- прекратяване на договор (чл. 228, ал. 3 и ал. 5 от ЗЕС) – 56 жалби;
- получаване на нежелани търговски съобщения – 70 жалби;
- преносимост на географски номера – 11 жалби;
- преносимост на мобилни номера – 28 жалби;
- договори за продажба от разстояние – 19 жалби;
- събиране на вземания от колекторски фирми – 119 жалби;
- роуминг – 13 жалби;
- несъзнателен достъп до роуминг услуги в погранични райони – 10 жалби;
- договорни отношения – 237 жалби;
- сметки за ползване на мобилен интернет – 69 жалби;
- кодиран телефонен апарат – 8 жалби;
- качество на телевизионната услуга – 43 жалби;
- качество на мобилен интернет – 28 жалби;
- проблеми с предплатени услуги – 52 жалби;
- оплаквания от електромагнитни излъчвания – 11 жалби;
- оплаквания по чл. 42-чл. 45 от Общите изисквания – 24 жалби;
- оплаквания по чл. 46-чл. 48 от Общите изисквания – 5 жалби;
- оплаквания по чл. 49 от Общите изисквания – 22 жалби;
- оплаквания по чл. 50 от Общите изисквания – 8 жалби;
- телефонни измами – 2 жалби;
- обезпокоителни входящи повиквания – 4 жалби;
- оплаквания относно изградени електронни съобщителни мрежи – 1 жалба;
- роуминг сметки – 54 жалби;
- неяснота на договорни условия – 51 жалби;
- оплаквания относно услуги с добавена стойност – 50 жалби;
- непредоставяне на мобилна телефонна услуга – 4 жалби;
- качество на мобилната телефонна услуга – 3 жалби;
- непредоставяне на детайлизирана справка – 1 жалба;
- други – 199 жалби.

От гореизложеното е видно, че и през 2015 г. се запазва тенденцията за намаляване (с близо 10%) на общия брой оплаквания, постъпили в деловодството на регулатора.

Повече от половината от постъпилите жалби се отнасят до некомпетентно обслужване, прекратяване на договори, оплаквания относно сметки (включително за мобилен интернет), качество на услугата „достъп до интернет” (мобилен и фиксиран), събиране на вземания от колекторски фирми, неясни договорни условия и неизпълнение на определени договорни задължения.

Когато оплакването е свързано с неизпълнение на договорни задължения (облигационен спор), регулаторът е изисквал становища от съответното предприятие, с цел да бъде оказано съдействие и помощ на засегнатия краен потребител. В резултат на тези действия, предприятията са изпълнявали препоръките на КРС, което е довело до разрешаване на спора в полза на потребителя. В тази връзка, общият брой на изискваните становища от предприятия е 1025 броя. Общият брой на положителните становища, с които предприятията са уважили жалбите на потребителите/абонатите и са разрешили проблемите, е 617 броя. Отрицателните становища са 408 броя.

Редица жалби са препращани по компетентност и на други държавни органи (Комисията за защита на потребителите (КЗП), Дирекцията за национален строителен контрол, Комисията за защита на личните данни, Министерството на здравеопазването, прокуратурата на Република България и др.).

### **2.8.1. Изменения и допълнения на Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения (Общите изисквания)**

С Решение № 633/17.12.2015 г. КРС откри процедура за обществено обсъждане на проект на решение за изменение и допълнение на Общите изисквания. Проектът предвижда редица изменения и допълнения, които имат за цел да засилят защитата на потребителите на електронни съобщителни услуги.

С проекта се предлагат изрични правила, по силата на които индивидуалният договор, сключен при промоционални условия, да съдържа срока на промоцията, условията на промоцията и дължимата месечна такса през срока на промоцията. Целта на въведеното изискване е осигуряване на правото на информиран избор на потребителите относно условията за ползване на услуги през промоционалния период. КРС е отчела, че към настоящия момент не е осигурена достатъчно прозрачност при ползването на услуги при промоционални условия.

С проекта се регламентира и редът за уведомяване на потребителите на предплатени мобилни телефонни услуги при изменение на договора. При изменение на договора за предплатени мобилни телефонни услуги абонатите трябва да бъдат надлежно уведомявани, за да се осигури тяхното право на информиран избор. Същевременно, предплатените услуги се отличават с особености, поради което се налага отделна регламентация на съдържанието на предизвестията за изменение на първоначално договорените условия.

Уредено е и правото на абоната на мобилна телефонна услуга да поиска от предприятието да деактивира достъпа му до услугата „мобилен пренос на данни“. КРС счита, че със съответното изменение ще се създадат условия за абоната да направи свободен избор, в зависимост от потребностите му. Също така, ще се препятства възможността за таксуване на услуги, които изрично са отказани от него.

Предвижда се и задължение за осигуряване на достъпност на електронни карти на покритието на мобилните мрежи на предприятията, предоставящи мобилни обществени електронни съобщителни услуги. Тези карти следва да бъдат създавани по общи правила, за да позволяват сравнимост на информацията. Включени са изисквания за публикуване и по отношение на покритието на мрежите от четвърто поколение. Определените различни стойности по отношение на градацията на покритието отчитат спецификите на отделните мрежови технологии. Стойностите са определени с оглед поставяне на определени равнопоставени 4 изисквания по отношение на постигнато покритие от предприятията и с цел гарантиране на определено качество на предоставяните услуги на крайните потребители.

С проекта се създава нов чл. 52, в който е регламентиран редът за получаване от абонатите на документите по чл. 260, ал. 2 и чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС. По този начин ще се обезпечи правото на абонатите да получават своевременно и в предпочитаната от тях форма информация за дължимите суми за ползваните услуги през съответния отчетен период.

С проекта се създава и нов чл. 53, в който е регламентирано задължение за предприятията да осигуряват възможност за незабавно прекратяване на изградената телефонна връзка. Целта на посочената разпоредба е да бъдат ограничени възможностите за телефонни измами и злоупотреби с номера.



В заключение, документът предвижда и редица редакционни изменения, с цел прецизиране на действащи разпоредби на Общите изисквания.

### **2.8.2. Проведени от КРС процедури по чл. 78 от ЗЕС**

Към настоящия момент КРС е приела 13 решения по чл. 78 от ЗЕС, касаещи констатирано неизпълнение на Общите изисквания. С решенията на съответните предприятия са наложени задължения на предприятията за преустановяване на констатираните нарушения на Общите изисквания във вреда на потребителите, както и за недопускане на последващо засягане на потребителски права.

Част от решенията са влезли в сила, а останалите са обжалвани пред Върховния административен съд.

### **2.8.3. Информационни кампании за повишаване на потребителската култура**

КРС нееднократно е обръщала внимание на всички потребители на електронни съобщителни услуги, че:

- следва да се запознаят внимателно с всеки един документ, предлаган им за подпис от предприятието, както и с приложимите общи условия. Едва след това, ако са съгласни с условията, да пристъпят към сключване на договора;

- всеки потребител, решил да сключи нов договор или да измени съществуващия, не следва да разчита единствено и само на консултантите на мобилния оператор за избора на „най-подходящия тарифен план”. Това е така, защото консултантите не са запознати с конкретните нужди на всеки клиент. Ето защо, КРС съветва този избор да бъде направен преди сключване на договора чрез самостоятелно и задълбочено проучване от страна на потребителя на предлаганите от операторите тарифи, тарифни планове и/или пакети. За да е изгоден за потребителя, избраният тарифен план следва да съответства в максимална степен на нуждите му;

- потребителите следва да са особено бдителни и когато им предлагат т. нар. „подаръци” (мобилни телефони, устройства за ползване на мобилен интернет, таблети и др.), тъй като обикновено същите се предоставят срещу задължението на абоната да сключи договор със срок 12 или 24 месеца. Предсрочното прекратяване на подобен договор в повечето случаи е свързано със заплащане на неустойки, както и със заплащане на стойността на предоставения „подарък”;

- създаването на невярно впечатление у потребителя, че ще получи „подарък” (без да се упоменава от търговеца, че това е свързано със сключване на срочен договор) представлява нелоялна търговска практика, поради което всеки потребител, засегнат от подобни действия, има право да се обърне към КЗП за предприемане на действия по компетентност;

- при получаване на рекламни съобщения за игри и др. потребителят не следва незабавно да отговаря или да потвърждава участие чрез SMS, тъй като това може да доведе до активиране на платена абонаментна услуга. Заявка за ползване на тези услуги следва да бъде направена едва след като потребителят се е запознал с условията и цените, които ще му бъдат начислени от доставчика.

### **2.8.4. Сътрудничество с КЗП**

При изнесени от потребителя твърдения за нелоялни търговски практики или други нарушения на Закона за защита на потребителите, КРС е сезирала своевременно КЗП за предприемане на действия по компетентност. Част от проблемите, за които КРС е сезирала КЗП, са следните:

- трудностите при прекратяването на договор поради смърт на абоната;
- начисляване на такса за повторно свързване;
- кодиране на телефонен апарат за ползване на услуги в мрежата на конкретни предприятия;
- оплаквания от бездействие или забава при извършване на ремонт на повредено/дефектно крайно устройство в гаранция;
- оплаквания от осъществени спрямо възрастни хора нелоялни търговски практики, изразяващи се във въвеждане в заблуждение при сключване на договор; заблуда, че се предоставя подарък; заблуда относно параметрите на абонаментен план и др.;
- оплаквания във връзка със сключени договори от разстояние;
- оплаквания, изразяващи се в предоставяне на подвеждаща и невярна информация при сключване на договор;
- оплаквания от възпрепятстване на правото за прекратяване на индивидуален договор;
- оплаквания за предоставяне на нежелани услуги /мобилен интернет/;
- оплаквания във връзка с покритие на мрежа и предоставяне на невярна информация в интерактивните карти на предприятията във връзка с осигуреното реално покритие;
- оплаквания за спрени услуги по всички договори поради неплатени задължения само по един договор.
- оплаквания от различни форми на нелоялни търговски практики;
- оплаквания от заблуждаваща (подвеждаща) реклама и условия, прилагани при предоставяне на услугите;
- оплаквания от изпращане на непоискани съобщения по електронна поща;
- оплаквания от предоставяне на игри и платени услуги;
- оплаквания от активиране на непоискани услуги.

### 2.8.5. Други дейности

С протоколно решение № 6 от 16 юли 2015 г. КРС прие позиция относно приложението на чл. 41, ал. 1 от Общите изисквания. В позицията е посочено, че всички общи условия на договора между крайните потребители и предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или обществени електронни съобщителни услуги, трябва да бъдат представени във всеки търговски обект на съответното предприятие на място, където да са видни за всички потребители. В позицията КРС съветва крайните потребители внимателно да се запознаят с приложимите общи условия, преди да сключат договор за електронни съобщителни услуги. В позицията е посочено, че в общите условия са уредени важни права и задължения за крайния потребител. Позицията е достъпна на интернет страницата на КРС в раздел „За потребителите“, секция „Позиции на КРС“.

КРС одобри анкета за проучване на удовлетвореността от административното обслужване, предоставяно от КРС. Целта на проучването е осигуряване на по-добро, по-бързо и ефикасно административно обслужване. Анкетата е публикувана на интернет страницата на КРС и е поставена на видни за потребителите места на място в КРС.

Също така, с цел събиране на актуална информация за удовлетвореността на потребителите от услугата достъп до интернет, комисията разработи и публикува на страницата си в интернет „Анкета за удовлетвореността на крайните потребители от качеството на услугата „достъп до интернет“. Събираната информация ще даде възможност на КРС да анализира и следи както за наличието или липсата на проблеми при

ползване на услугата от страна на крайните потребители, така и доколко договорените условия отговарят на реално получаваната услуга.