

НАРЕДБА № 6 ОТ 13 МАРТ 2008 Г. ЗА ИЗИСКВАНИЯТА И ПАРАМЕТРИТЕ НА КАЧЕСТВОТО ЗА УНИВЕРСАЛНАТА УСЛУГА, СПЕЦИАЛНИТЕ МЕРКИ ЗА ХОРА С УВРЕЖДЕНИЯ И РЕДА ЗА ИЗБОР НА ПРЕДПРИЯТИЯТА, ПРЕДОСТАВЯЩИ ОБЩЕСТВЕНИ ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩИТЕЛНИ МРЕЖИ И/ИЛИ УСЛУГИ, И ЗА ВЪЗЛАГАНЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЕТО ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСАЛНАТА УСЛУГА

Издадена от Държавната агенция за информационни технологии и съобщения

Обн. ДВ. бр.32 от 25 Март 2008г., изм. ДВ. бр.26 от 29 Март 2011г.

**Раздел I.
Обхват**

Чл. 1. С тази наредба се определят:

1. изискванията и параметрите за качеството на универсалната услуга;
2. условията, редът и средствата за предоставяне на универсалната услуга на хора с увреждания;
3. редът за избор на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, и за възлагане на задължението за предоставяне на универсалната услуга.

Чл. 2. (1) Универсалната услуга е набор от услуги с определено качество, предлагани на всички крайни потребители, независимо от географското им местоположение на територията на страната и на достъпна цена.

(2) Универсалната услуга включва:

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

Раздел II.

Свързване към обществената телефонна мрежа и достъп до обществени телефонни услуги

Чл. 3. (1) Всяко предприятие, задължено да предоставя услугата по чл. 2, ал. 2, т. 1, е длъжно да удовлетвори всяко обосновано искане, подадено от краен потребител, за свързване в определено местоположение към обществената телефонна мрежа и да осигури достъп до обществената телефонна услуга с качество, чиито параметри са определени съгласно раздел V и което не се разпростира върху цифровата мрежа с интеграция на услуги (ISDN).

(2) За обосновани се считат исканията за свързване на първи телефонен пост:

1. в рамките на строителните граници на населено място, и
2. отнасящи се до постоянния адрес на крайния потребител.

(3) Свързването по ал. 1 се осъществява чрез съответни крайни електронни съобщителни устройства с оценено съответствие и отговарящи на техническите спецификации на интерфейсите за свързване на крайните електронни съобщителни устройства към мрежите на предприятията по ал. 1.

Чл. 4. (1) Предприятията по чл. 3, ал. 1 осъществяват свързване към обществената телефонна мрежа, което осигурява на крайните потребители 24 часа на денонощие, 7 дни в седмицата възможности за:

1. приемане и осъществяване на селищни, междуселищни и международни повиквания от/към

географски и негеографски номера, както и приемане и предаване на факсимилни съобщения;

2. пренос на данни със скорост, подходяща за функционален достъп до интернет.

(2) Предприятията по чл. 3, ал. 1 имат право да спрат предоставен достъп до обществената си телефонна мрежа и предоставянето на обществени телефонни услуги на абонати в случаи на системно закъснение в дължимите плащания или неплащане на сметки.

(3) В случаите по ал. 2 предприятието може да спре достъпа само след изпращане на едномесечно писмено предупреждение до абоната.

(4) В случаи на неплащане на една сметка и/или в случаите на спорове за високи сметки за услуги с добавена стойност предприятията са длъжни, при наличие на техническа възможност, да осигуряват достъп до услугите за спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112", ако абонатът продължи да плаща месечния си абонамент.

(5) Комисията за регулиране на съобщенията, наричана по-нататък "комисията", може да изиска от предприятията по чл. 3, ал. 1 да осигуряват възможност на крайните потребители за разсрочено плащане на таксите за свързване към обществените телефонни мрежи.

Раздел III.

Осигуряване на обществени телефони

Чл. 5. (1) Предприятията, задължени да предоставят услугата по чл. 2, ал. 2, т. 2, са длъжни да осигурят достатъчен брой обществени телефони, технически изправни и съоръжени с таксуващи устройства с оценено съответствие, които да отговарят на потребностите на крайните потребители по отношение на географския обхват и броя на населението.

(2) За достатъчен брой се счита наличието на поне 1 обществен телефон на 500 жители в кметства с над 500 жители и поне 1 обществен телефон на 1500 жители в кметства с над 1500 жители.

(3) Обществени телефони се инсталират в населени места, ако предприятието е получило искане от съответен орган на местното самоуправление, потвърдено от комисията.

(4) Комисията потвърждава или отказва искането по ал. 3, като се съобразява с наличието на: вече инсталиран обществен телефон в същото или друго населено място, обществени кабинки или телецентрове, покритие с мобилни мрежи, като предпоставка за ползване на мобилни телефонни услуги.

(5) При избор на нови места за поставяне на обществени телефони се вземат предвид най-посещаваните места или зони и тези с прогнозно високо потребление, както и тези, в които има малък брой телефонни постове.

Чл. 6. (1) Обществените телефони отговарят на следните условия:

1. предоставят на крайните потребители възможност за провеждане на разговори към всеки краен потребител на обществената телефонна услуга;

2. предоставят възможност за 24-часово използване;

3. притежават електронен панел, указващ набрания номер, минимално изисквания кредит и кредита на разположение, както и/или оптически и акустични сигнали, указващи изчерпването на кредита;

4. на видно място е поставена съответната актуализирана информация за основните условия на услугата и цените ѝ, както и указване на безплатните спешни повиквания чрез националните номера и единния европейски номер за спешни повиквания "112" и за услугата телефонни справки за абонатни номера, съгласно наредбата по чл. 259, ал. 3 от Закона за електронните съобщения.

(2) Предприятията по чл. 5, ал. 1 са длъжни да поддържат инсталираните обществени телефони в изправност, като отстраняват възникнали повреди в технически възможно най-краткия срок.

Чл. 7. (1) До достигане на критериите за достъпност по чл. 5, ал. 2, с оглед задоволяване на потребностите на съответните населени места, задължените предприятия могат да включват в отчетите за броя на обществените телефони и броя на обществени кабинки и/или броя на телецентрове.

(2) Предприятията по чл. 5, ал. 1 представят за сведение в комисията планове за достигане на критериите по чл. 5, ал. 2 и за адаптиране на обществените телефони, предназначени за ползването им от хора с увреждания, по-конкретно лица в инвалидни колички или с нисък ръст. Плановете се представят една година преди изтичане действието на действащите такива или по искане на комисията въз основа на оценка за актуалността на действащите планове.

Чл. 8. Комисията може да реши да не възлага задълженията за предоставяне на услугата по чл. 2, ал. 2, т. 2 на цялата или на част от територията на страната, ако след обсъждане със заинтересованите страни установи, че такива апарати, приспособления и подобни услуги са задоволително и широко

разпространени.

Раздел IV.

Осигуряване на безплатни спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112"

Чл. 9. (1) Предприятията, задължени да предоставят услугата по чл. 2, ал. 2, т. 5, осигуряват на крайните потребители, в т.ч. и на крайните потребители - хора с увреждания, осъществяването на безплатни спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112", включително и от обществените телефони, без ползването на каквито и да било разплащателни средства.

(2) Всяко предприятие, задължено да предоставя услугата по чл. 2, ал. 2, т. 5, се задължава, при наличие на техническа възможност, да предоставя на компетентните служби и специализираните органи, свързани с обслужване на спешни повиквания, данни за местоположението на крайния потребител за всички повиквания към националните номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112".

Раздел V.

Изисквания и параметри на качеството за универсалната услуга

Чл. 10. Изискванията за качество на универсалната услуга са свързани с покриване на параметрите за качеството на услугата и параметри за качество на обслужването.

Чл. 11. (1) (Предишен текст на чл. 11 - ДВ, бр. 26 от 2011 г.) Предприятията, задължени да предоставят универсалната услуга по чл. 2, ал. 2, т. 1, осигуряват качество и със следните параметри:

1. (изм. - ДВ, бр. 26 от 2011 г.) фактор за оценка на преноса на глас (R фактор) - не по-малък от 75, когато услугата се предоставя чрез фиксирани електронни съобщителни мрежи, и не по-малък от 70, когато услугата се предоставя чрез безжични електронни съобщителни мрежи;

2. еднопосочно закъснение - не по-голямо от 150 милисекунди;

3. (доп. - ДВ, бр. 26 от 2011 г.) скорост за пренос на данни за достъп до интернет - не по-малко от 28,8 kbit/s.

(2) (Нова - ДВ, бр. 26 от 2011 г.) Допуска се параметрите на качеството да бъдат с по-ниски стойности от посочените в ал. 1 само в случай на ремонт, претоварване и повреди на мрежата, както и при спиране на работа на мрежата по независещи от предприятието причини.

Чл. 12. (1) Параметрите за качеството на обслужване, подлежащи на измерване, са:

1. време за първоначално свързване към мрежата;

2. (изм. - ДВ, бр. 26 от 2011 г.) процент повреди на абонатна линия;

3. време за отстраняване на повреди;

4. процент на неуспешни повиквания;

5. време за установяване на връзка;

6. време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор;

7. време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни

услуги;

8. процент на изправните обществени телефони;

9. процент на жалбите относно коректност на сметките.

(2) Целевите стойности на параметрите за качество се определят от комисията след провеждане на обществена консултация по чл. 37, ал. 1 от Закона за електронните съобщения.

Чл. 13. (1) Предприятията, задължени да предоставят универсалната услуга, са длъжни да представят на комисията и да публикуват на страницата си в интернет ежегодно до 31 януари информация за предходната година за достигнатото ниво на качеството, съобразно резултатите от измерванията, достигнати през изтеклата година.

(2) Информацията, която предприятията по ал. 1 публикуват, следва да бъде достъпна и разбираема за потребителите.

(3) Предприятията по ал. 1 са длъжни безплатно да предоставят информацията по ал. 1 и на хартиен носител в случай, че същата е изисквана писмено от краен потребител.

Чл. 14. С цел задоволяване на потребностите на крайните потребители и поддържане на актуална информация за параметрите на качеството на обслужване предприятията, задължени да предоставят универсалната услуга, могат да публикуват стойностите на параметрите и в по-кратък срок от определения в чл. 13, като за целта уведомяват комисията и предоставят данните от измерванията.

Чл. 15. Предприятията, задължени да предоставят универсалната услуга, могат да публикуват и други параметри, различни от определените в чл. 12, ал. 1, като за целта уведомят комисията най-много 30 дни преди започване на измерванията, посочвайки начините и методите за тези измервания.

Раздел VI. Специални мерки за хора с увреждания

Чл. 16. (1) С цел осигуряване на хората с увреждания на достъп до обществени телефонни услуги, включително услугите за спешни повиквания, телефонен указател и справочни услуги, подобни на ползваните от другите крайни потребители, предприятията, задължени да предоставят универсалната услуга по чл. 2, ал. 2, предприемат специални мерки, като:

1. по искане на организациите на потребителите на хора с увреждания предоставят безплатни консултации относно техническите характеристики на крайните електронни съобщителни устройства за хора с увреждания на слуха, зрението и говора и за възможностите за осигуряване на тези устройства на пазара;

2. при техническа възможност осигуряват безплатно включване към услугата "Ограничаване на изходящите повиквания" на потребителите, лишени от зрение или с увредено зрение;

3. осигуряват улеснения за потребители, лишени от зрение или с увредено зрение, като релефен "PIP" знак на бутон 5 за ориентир на обществените телефони, местоположение на чипа или указващ знак на всяка фонокарта за разпознаване посоката за поставяне на фонокартата в апарата и други;

4. инсталират специални телефони за обществено ползване, монтирани на подходящи места, достъпни за потребители в инвалидни колички, в болници, санаториуми, централите на организациите на потребителите на хора с увреждания и за инвалиди и други обществени обекти, както и обществени телефони с текстова или друг вид връзка за хора с увреден слух или говор;

5. по искане на незрящи или на абонати със зрителни увреждания да предоставят безплатно в подходяща форма детайлизираните им сметки;

6. предлагат цени и ценови пакети, които да са различни от прилаганите при обичайни търговски условия по реда, предвиден в методиката по чл. 195 от Закона за електронните съобщения.

(2) Предприятията по ал. 1 след консултации със заинтересованите страни могат да предприемат и други мерки за осигуряване на достъп до обществени телефонни услуги на хора с увреждания.

Раздел VII.

Ред за избор на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, и за възлагане на задължението за предоставяне на универсалната услуга

Чл. 17. (1) Комисията възлага на едно или повече предприятия изпълнението на всички или някоя от услугите по чл. 2, ал. 2. За целта задължението може да се възложи и за различни части от територията на страната при условие, че се осигурява предлагане на универсалната услуга на територията на цялата страна.

(2) Изборът на предприятие и възлагането на задължението по предходната алинея се извършва при спазване на принципите за обективност, прозрачност, равнопоставеност и в интерес на крайните потребители, без предварително да се изключва предприятие от възможността да му бъде възложено предоставянето на универсална услуга или част от нея.

Чл. 18. (1) Комисията обявява намерение да проведе конкурс за избор на предприятия и за възлагане предоставянето на универсалната услуга, за да определи интереса на предприятията от предоставяне на универсалната услуга, както и условията, при които е налице такъв интерес, като дава срок от 30 дни на предприятията да заявят своя интерес.

(2) Ако след изтичане на срока по ал. 1 някое предприятие е заявило интерес, комисията в срок до един месец открива конкурсна процедура за избор на предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, и за възлагане на задължението за предоставяне на

универсалната услуга, при съответно спазване на правилата по глава пета от Закона за електронните съобщения.

(3) В обявата за стартиране на конкурсната процедура се посочва услугата или елементът, обект на конкурса, териториалният обхват, продължителността на задължението, условия за предоставяне и финансиране на услугата.

(4) В конкурсната процедура може да участва всяко предприятие, което предоставя обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги.

(5) Комисията възлага задължението за предоставяне на универсалната услуга на предприятието, при отчитане на най-целесъобразния икономически начин за предоставяне на универсалната услуга.

(6) Задължението за предоставяне на универсална услуга се определя с решение на комисията и възниква от момента на възлагането.

Чл. 19. (1) Ако след изтичане на срока по чл. 18, ал. 1 нито едно предприятие не е заявило интерес да предоставя услугата по чл. 2, ал. 2 или ако няма предприятие, на което е възложено задължението за предоставяне на универсалната услуга в резултат на проведена конкурсна процедура, комисията определя предприятието, задължено да предоставя универсална услуга, при условията на ал. 2 и 3.

(2) С решение комисията може да възложи задължението за предоставяне на всички или част от услугите по чл. 2, ал. 2 за цялата или части от територията на страната на предприятие със значително въздействие върху пазара на дребно за достъп в определено местоположение до обществени телефонни мрежи на крайни потребители.

(3) Ако на съответния пазар на дребно не е определено предприятие със значително въздействие, комисията провежда консултации с предприятията, осъществяващи дейност на този пазар, и може с решение да възложи на едно или повече предприятия задължението за предоставяне на всички или част от услугите по чл. 2, ал. 2 за цялата или части от територията на страната.

Допълнителни разпоредби

§ 1. По смисъла на тази наредба:

1. "Изисквания за качеството на универсалната услуга" са:

а) гарантиране на свързаност в определено местоположение към обществената телефонна мрежа и достъп до обществените телефонни услуги, независимо от използваната технология, за всяко обосновано искане, подадено от краен потребител за свързване на първи телефонен пост;

б) осигуряване на обществени телефони с определено качество, чрез които на потребителите да се осигури възможност за провеждане и на безплатни спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112";

в) осигуряване на безплатни спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания.

2. "Системно закъснение в плащанията" е заплащане на дължимите месечни суми след датата, посочена като краен срок за плащане в общите условия на договора между предприятието и крайния потребител, в два последователни месеца или 5 пъти в рамките на една календарна година.

3. "Спешни национални номера" са номерата за: спешна медицинска помощ - 150; пожарна и аварийна безопасност - 160, и полиция - 166.

4. "Обществени телефонни кабинети" са телефонни постове, разположени в сгради с достъп, ограничен в рамките на работното време, с разпределени им номера, чрез които се провеждат телефонни разговори срещу заплащане.

5. "Телецентрове" са помещения и/или сгради за предоставяне на телефонни, факсимилни, интернет услуги и други електронни съобщителни услуги в рамките на работното им време.

6. "Хора с увреждания" са лицата, които в резултат на анатомично, физиологично или психическо увреждане са с трайно намалени възможности да изпълняват дейности по начин и в степен, възможни за здравия човек, и за което органите на медицинската експертиза са установили степен на намалена работоспособност или намалена възможност за социална адаптация 50 и над 50 на сто.

7. "Фактор за оценка на преноса на глас - R фактор", е мярката за очакваното качество на възприемане на преноса на глас. Определя се като безразмерна стойност в обхвата от 50 до 100, като R = 100 е най-високата и означава най-добра степен на удовлетвореност от потребителя, а R = 50 е най-ниската и означава, че почти всички потребители са неудовлетворени.

8. "Еднопосочно закъснение" е времето, необходимо за преноса на глас между две фиксирани крайни точки за маршрутизация на разстояние до 5000 км. То е функция на разстоянието, броя на активните и пасивните устройства по линията, скоростта на предаване на линията и моментното натоварване на мрежата.

9. "Телефонен пост" е съвкупност от комутационни, преносни и линейни съоръжения, осигуряващи достъп до електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез номер от Националния номерационен план, предоставен от комисията на съответното предприятие.

10. "Искане за свързване на първи телефонен пост" е първото заявено искане на краен потребител за свързване в определено местоположение към обществената телефонна мрежа и достъп до обществени телефонни услуги, отнасящи се до постоянния адрес на краен потребител.

11. "Време за първоначално свързване към мрежата" (откриване на нов телефонен пост, прехвърляне на съществуващ) е времето от датата, на която операторът, предоставящ услугата, получи валидна заявка за първоначално предоставяне на услугата, до датата, на която услугата е достъпна за ползване от крайния потребител.

12. (изм. - ДВ, бр. 26 от 2011 г.) "Процент повреди на абонатна линия" е съотношението между броя на получените основателни съобщения (оплаквания) за повреди на абонатната линия и средния брой на абонатните линии за периода на отчитане.

13. "Време за отстраняване на повреди" е времето от датата и часа, в които операторът, предоставящ услугата, получи съобщение от потребителя за повреда, до датата и часа, в които услугата се възстанови в режим на нормална работа.

14. "Процент на неуспешни повиквания" е съотношението на неуспешните повиквания по технически причини в мрежата към общия брой опити за повикване за определен период от време. Показателят се отчита отделно за национални и международни разговори.

15. "Време за установяване на връзка" е периодът от момента, в който информацията, изискваща се за установяване на връзката, се получи от мрежата, до момента, в който викащата страна получи сигнал за отговор или заето на виканата страна. Показателят се отчита в секунди отделно за национални и международни разговори.

16. "Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор" е времето от момента, в който информацията, изискваща се за установяване на връзката, се получи от мрежата, до момента, в който операторът отговори, за да предостави исканата от потребителя услуга. В това число не се включват услугите, предоставяни изцяло автоматично. Показателят се отчита в секунди.

17. "Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги" е времето от момента, в който информацията, изискваща се за установяване на връзката, се получи от мрежата, до момента, в който операторът или еквивалентна гласово активираща се система отговори, за да предостави исканата от потребителя информация. Показателят се отчита в секунди.

18. "Процент на изправни обществени телефони" е броят на напълно изправните обществени телефонни апарати, т.е. такива, при които потребителят има възможност да използва в рамките на едно денонощие всички указани на апарата услуги, към общия брой инсталирани обществени телефони.

19. "Процент на жалби относно коректността на сметките" е броят на сметките, за които са подадени жалби относно коректността им, спрямо общия брой издадени сметки.

Преходни и Заключителни разпоредби

§ 2. Наредбата се издава на основание чл. 182, ал. 3 и във връзка с чл. 193 от Закона за електронните съобщения.

§ 3. Тази наредба отменя Наредба № 15 от 2004 г. за условията и реда за осигуряване на универсалната далекосъобщителна услуга и качеството, на което тя отговаря (ДВ, бр. 85 от 2004 г.).

§ 4. Комисията в едномесечен срок след приключването на анализа на съответния пазар на дребно стартира процедурата по чл. 18.

§ 5. Наложеният по реда на отменения Закон за далекосъобщенията задължения на операторите със значително въздействие върху пазара, свързани с предоставянето на универсалната далекосъобщителна услуга, се запазват до влизане в сила на решенията на Комисията за регулиране на съобщенията, с които се възлагат задължения на предприятия във връзка с предоставянето на универсалната услуга, доколкото не противоречат на настоящата наредба.