

**Наредба за
изискванията и параметрите на качеството за универсалната услуга, специалните мерки
за хора с увреждания и реда за избор на предприятията, предоставящи обществени
електронни съобщителни мрежи и/или услуги и за възлагане на задължението за
предоставяне на универсалната услуга**

**Раздел I
Обхват**

Чл. 1. С тази наредба се определят:

- (1) Изискванията и параметрите за качеството на универсалната услуга.
- (2) Специалните мерки за осигуряване на хора с увреждания на достъп до обществени телефонни услуги, включително услугите за спешни повиквания, телефонен указател и справочни услуги.
- (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 телефонни апарати с определено качество, които осигуряват провеждане и на безплатни спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112";
3. осигуряване на телефонен указател с номера на всички абонати на обществени телефонни услуги;
4. осигуряване на телефонни справочни услуги, достъпни за всички крайни потребители, включително ползващите обществени телефони;
5. осигуряване на безплатни спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112";
6. осигуряване на достъп до обществени телефонни услуги, включително услугите за спешни повиквания, телефонен указател и справочни услуги за хора с увреждания, подобни на ползваните от другите крайни потребители

Раздел II

Свързване към обществената телефонна мрежа и достъп до обществени телефонни услуги

Чл. 3. (1) Предприятията, задължени да предоставят услугата по чл. 2, ал. 2, т. 1, са длъжни да удовлетворят всяко обосновано искане, подадено от краен потребител, за свързване в определено местоположение към обществената телефонна мрежа и достъп до обществени телефонни услуги, 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 населено място и
2. отнасящи се до постоянния адрес на крайния потребител.

(3) Свързването по ал. 1 се осъществява чрез съответни крайни устройства с оценено съответствие, съгласно действащата нормативна уредба и отговарящи на техническите спецификации на интерфейсите за свързване на крайните електронни съобщителни устройства към техните мрежи в съответствие с разпоредбата на чл. 272, ал. 1 от Закона за електронните съобщения (Обн., ДВ, бр. 41/2007 г.).

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 провеждане 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 прекратят 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 прекрати достъпа само след надлежно 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 да осигуряват достъп до услугите за спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112" до разрешаване на висящия спор.

(5) Комисията за регулиране на съобщенията 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 телефонни апарати**

Чл. 5. (1) Предприятията, задължени да предоставят услугите по чл. 2, ал. 2, т. 2, са длъжни да осигурят равномерно и пропорционално на броя на населението на обслужваната територия наличието на достатъчен брой обществени телефони, като използват само технически изправни телефонни апарати и таксуващи устройства с оценено съответствие съгласно действащата нормативна уредба.

(2) За достатъчен брой се счита наличието на един или повече обществени телефонни апарати, осигурени от предприятията по ал. 1, на всеки 1000 души население във всяко населено място с 500 и повече жители и един обществен телефонен апарат на всяко населено място с население поне 500 души, при които е оправдано инсталирането му поради отдалечеността на други подобни услуги, ограничен брой на постоянните телефонни постове или голям брой приходящи лица.

(3) Предприятията по ал. 1 са длъжни в разумен срок да изпълняват всички искания от страна на общините за поставяне на нови обществени телефонни апарати, докато изпълнят критериите по предходната алинея.

(4) При избор на нови места за поставяне на обществени телефонни апарати се вземат предвид най-посещаваните места или зони и тези с евентуално най-високо потребление, както и тези, в които има малък брой крайни устройства, чрез които се предоставят обществени телефонни услуги на крайни потребители във фиксирани точки.

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

1. Предоставят на крайните потребители възможност за провеждане на разговори към всеки абонат 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 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 спешните безплатни повиквания чрез националните номера и номер „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 телефонни апарати в непрекъсната изправност, като отстраняват възникнали повреди в технически възможно най-краткия срок.

Чл. 7. (1) Предприятията по чл. 5, ал. 1 са длъжни да подобряват условията за достъп до обществените телефонни апарати, като вземат предвид възможностите за използване на същите от хора с увреждания, достигнатите параметри за достъп от държавите-членки на

общността, изискванията на представителните организации на хората с увреждания, както и разпределението на търсенето в различните географски зони.

(2) 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 апарати и брой на обществени кабинки и/или брой на телецентрове.

(3) Предприятията по чл. 5, ал. 1 представят за одобряване от Комисията за регулиране на съобщенията планове за достигане на критериите за достъпност и за адаптиране на обществените телефони, предназначени за използването 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 за регулиране на съобщенията въз основа на оценка за актуалността на действащите планове.

Чл. 8. Комисията за регулиране на съобщенията може да реши да не възлага задълженията за предоставяне на задълженията 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. Предприятията, задължени да предоставят услугата по чл. 2, осигуряват на крайните потребители, в т.ч. и на крайните потребители – хора с увреждания, осъществяването на безплатни повиквания към спешни национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания "112", включително и от обществените телефонни апарати, без използването каквито и да било разплащателни средства.

Раздел V

Параметри на качеството за универсалната услуга

Чл. 10. Параметрите за качеството на универсалната услуга включват параметри за качество на услугата и параметри за качество на обслужване.

Чл. 11. Предприятията, задължени да предоставят универсална услуга, осигуряват качество на услугата със следните параметри:

1. фактор за оценка на преноса на глас - (R-фактор) - не по-малък от 75;
2. едностранно закъснение - не по-голямо от 150 милисекунди;
3. минимална скорост за пренос на данни за достъп до Интернет – 33,6 kbit/s.

Чл. 12. (1) Параметрите за качеството на обслужване, подлежащи на измерване и техните минимални стойности, са посочени в Приложение № 1 към настоящата наредба – „Параметри за качество на обслужване, приложими по отношение на услугата свързване в определено местоположение към обществената телефонна мрежа и достъп до обществени телефонни услуги, независимо от използваната технология”.

(2) Методите за измерване на параметрите са посочени в Приложение 2 към настоящата наредба.

(3) Данните за стойностите на параметрите в Приложение № 1 се изчисляват на тримесечни периоди и се събират до последния работен ден на месеца, следващ всяко тримесечие, с изключение на тези параметри, за които това е неприложимо.

Чл. 13. Предприятията, задължени да предоставят универсалната услуга, са длъжни да представят на Регулатора информация за нивото на качеството, измерено за всеки отделен параметър, посочен в Приложение № 1, във форма, начини и срокове, определени от Комисията за регулиране на съобщенията.

Чл. 14. (1) Всички предприятия, предоставящи обществени телефонни мрежи и/или обществени телефонни услуги за потребители във фиксирани точки, включително задължените да предоставят универсалната услуга, са длъжни 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 публикуват, следва да бъде достъпна и разбираема за потребителите.

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

Чл. 15. С цел задоволяване на потребностите на крайните потребители и поддържане на актуална информация за параметрите на качеството на обслужване, предприятията могат да публикуват стойностите на параметрите и в по-кратък срок от определения в чл. 14, като за целта уведомяват КРС и предоставят данните от измерванията.

Чл. 16. Предприятията могат да публикуват и други параметри, различни от определените в чл. 12, като за целта уведомяват Комисията за регулиране на съобщенията най-много 30 дни преди започване на измерванията, посочвайки начините и методите за тези измервания.

Раздел VI

Специални мерки за хора с увреждания

Чл. 17. (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 услугата 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 далекосъобщителни 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 телефонни апарати, местоположение на чипа или указващ знак на всяка фонокарта за разпознаване посоката за поставяне на фонокартата в апарата и др.

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. предоставят безплатно телефонни указатели, справочни услуги, детайлизирани сметки и договори в подходяща форма на хора с увреждания по предвидения в нормативните актове ред.

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. 18. (1) КРС 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. 19. (1) В срок до 3 месеца след приключване на анализа на съответния пазар Комисия за регулиране на съобщенията обявява намерение да проведе конкурс за избор на предприятия и за възлагане предоставянето на универсалната услуга, за да определи интереса на предприятията от предоставяне универсалната услуга, както и условията, при които е налице такъв интерес, като дава определен срок на предприятията да заявят своя интерес.

(2) Ако след изтичане на срока по ал. 1 някое предприятие е заявило интерес, Комисията за регулиране на съобщенията 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 елемента, обект на конкурса, териториалния 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 за регулиране на съобщенията 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 за регулиране на съобщенията и възниква от момента на възлагането.

Чл. 20. (1) Ако след изтичане на срока по чл. 19, 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 за регулиране на съобщенията определя предприятието, задължено да предоставя универсална услуга, при условията на ал. 2 и 3.

(2) С решение Комисията за регулиране на съобщенията 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 съответния пазар.

(3) Ако на съответния пазар не е определено предприятие със значително въздействие, Комисията за регулиране на съобщенията 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. С тази наредба се въвеждат изискванията на Директива на Европейския парламент и съвета 2002/22/ЕС от 07.03.2002 г. относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги.

§2. 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 разумно искане, подадено от краен потребител.

б. осигуряване на обществени телефонни апарати 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 "112";

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; за пожарна и аварийна безопасност – 160 и полиция – 166.

4. Обществени телефонни кабинети – 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.- {т. 2 от Допълнителните разпоредби на Закона за интеграция на хората с увреждания}

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 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 номерационния план, предоставен от КРС на съответното предприятие.

10. „искане за свързване на първи телефонен пост” е първото заявено искане на абонат за свързване в определено местоположение към обществената телефонна мрежа и достъп до обществени телефонни услуги, отнасящи се до постоянния му адрес на абоната.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 3. Наредбата се издава на основание чл. 182, ал. 3 от Закона за електронните съобщения.

§ 4. Тази наредба отменя НАРЕДБА № 15 от 2.09.2004 г. за условията и реда за осигуряване на универсалната далекосъобщителна услуга и качеството, на което тя отговаря, обн. ДВ, бр. 85/2004 г.

§ 5. Наредбата влиза в сила от датата на обнародването ѝ в „Държавен вестник”.

§ 6. Наложените 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 налагат специфични задължения на предприятия във връзка с предоставянето на универсалната услуга, доколкото не противоречат на настоящата наредба.