

**НАРЕДБА №ОТЗА УСЛОВИЯТА И РЕДА ЗА
ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСАЛНАТА УСЛУГА ПО ЗАКОНА ЗА
ЕЛЕКТРОННИТЕ СЪОБЩЕНИЯ**

**Раздел I.
Обхват**

Чл. 1. С тази наредба се определят:

1. условията и редът за предоставяне на универсалната услуга;
2. изискванията и параметрите за качеството на универсалната услуга;
3. условията, редът и средствата за предоставяне на универсалната услуга на хора с увреждания;
4. редът за налагане на задължения във връзка с предоставянето на универсалната услуга.

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

(2) Универсалната услуга включва:

1. предоставяне на услуги за гласови съобщения чрез свързване в определено местоположение към обществена електронна съобщителна мрежа независимо от използваната технология;

2. осигуряване на подходящ ширококолов достъп до интернет в определено местоположение, чрез който могат да се поддържат най-малко следните услуги:

- а) електронна поща;
- б) търсачки за търсене и намиране на всякакъв вид информация;
- в) базови онлайн инструменти за обучение и образование;
- г) онлайн вестници или новини;
- д) закупуване или поръчка на стоки или услуги онлайн;
- е) търсене на работа и инструменти за търсене на работа;
- ж) общности за работа в мрежа с професионална цел;
- з) интернет банкиране;
- и) използване на електронни административни услуги;
- к) социални медии и комуникация в реално време чрез текстови съобщения;
- л) гласови и видеоразговори.

3. когато е приложимо предоставяне на услуги, различни от посочените по т. 1 и 2, за които са били налице действащи задължения за предоставяне на универсална услуга преди влизане в сила на Закона за изменение и допълнение на Закона за електронните съобщения (Обн., ДВ. бр. 20 от 9 март 2021 г.).

(3) По искане на потребителя свързването по ал. 2 може да бъде ограничено до поддържане на услуги за гласови съобщения.

Раздел II.

Предоставяне на услуги за гласови съобщения чрез свързване в определено местоположение към обществена електронна съобщителна мрежа и осигуряване на подходящ ширококолов достъп до интернет в определено местоположение

Чл. 3. (1) Предприятията, предоставящи услугите по чл. 2, ал. 2, т. 1 и 2, са длъжни да удовлетворят всяко обосновано искане, подадено от потребител, за свързване в определено местоположение към обществена електронна съобщителна мрежа, за нуждите на достъп до услуги

за гласови съобщения и/или за осигуряване на подходящ ширококолов достъп до интернет в определено местоположение.

(2) За обосновано искане се счита всяко искане, подадено от потребител за осигуряване на достъп до услуги за гласови съобщения в определено местоположение и/или за осигуряване на подходящ ширококолов достъп до интернет в определено местоположение:

1. в рамките на строителните граници на населено място, и
2. отнасящо се до постоянния или настоящия адрес на потребителя, и
3. при условие че потребителят няма действащ договор с предприятие за предоставяне на услуга за гласови съобщения в определеното местоположение и/или за подходящ ширококолов достъп до интернет в определеното местоположение по т. 2.

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

(4) Свързването по ал. 1 трябва да позволява поддържане на услуги за гласови съобщения в определено местоположение без ограничения по отношение на използваната технология и техническите средства.

(5) Достъпът до интернет по ал. 1 трябва да позволява поддържане най-малко на услугите, посочени в чл. 2, ал. 2, т. 2 без ограничения по отношение на технологията и техническите средства, използвани за предоставяне на достъпа.

Чл. 4. Предприятията по чл. 3 осигуряват на потребителите възможност за непрекъснатост при ползване на услуги за гласови съобщения и подходящ ширококолов достъп до интернет.

Раздел III

Осигуряване на обществени телефони и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги

Чл. 5. (1) Предприятията, задължени да осигуряват обществени телефони и/или други точки за достъп до гласови телефонни услуги, като услуга по чл. 2, ал. 2, т. 3, осигуряват обществени телефони и/или други точки за обществен достъп до услуги за гласови съобщения на местата за влизане в държавата, летища, железопътни и автобусни гари, както и на места, използвани от хората в извънредна ситуация, болници, поликлиники, полицейски управления и зони за спешни случаи на магистралите.

(2) Обществени телефони и/или точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги се инсталират в населени места, ако предприятието е получило искане от съответен орган на местното самоуправление, потвърдено от Комисията за регулиране на съобщенията, наричана по-нататък „Комисията“.

(3) Комисията потвърждава или отказва искането по ал. 2, като се съобразява с наличието на вече инсталиран обществен телефон и/или точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги в същото или друго населено място и покритие с мобилни и фиксирани мрежи като предпоставка за ползване на обществени телефонни услуги.

(4) При избор на нови места за поставяне на обществени телефони и/или точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги се вземат предвид най-посещаваните места или зони и тези с прогнозно високо потребление, както и тези, в които има малък брой телефонни постове или липсва покритие с мобилни мрежи.

(5) Предприятията по чл. 5, ал. 1 инсталират технически изправни обществени телефони и телефонни апарати, чрез които се ползват услуги за гласови съобщения в точка за обществен

достъп, като инсталираните обществени телефони и телефонни апарати са с оценено съответствие и съоръжени с таксуващи устройства.

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

1. предоставят на потребителите възможност за провеждане на разговори към всеки 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 телефонни справочни услуги.

(2) Инсталираните в точка за обществен достъп телефонни апарати, чрез които се ползват услуги за гласови съобщения, трябва да отговарят на условията по ал. 1.

(3) Предприятията по чл. 5, ал. 1 са длъжни да поддържат инсталираните обществени телефони и телефонни апарати в изправност, като отстраняват възникнали повреди във възможно най-краткия от техническа гледна точка срок.

Чл. 7. Предприятията по чл. 5, ал. 1 представят за сведение в Комисията информация относно броя и местоположението на инсталираните обществени телефони и/или други точки за обществен достъп, включително за обществените телефони, адаптирани за ползване от хора с увреждания, по-конкретно лица в инвалидни колички или с нисък ръст.

Чл. 8. Предприятията по чл. 5, ал. 1 осигуряват:

1. достъп до обществени телефони и/или други точки за обществен достъп до услуги за гласови съобщения на хора с увреждания;
2. качество на услугите в съответствие с параметрите за качество и определените от Комисията стойности на параметрите;
3. чрез обществените телефони и точките за обществен достъп до услуги за гласови съобщения достъп до услугите за спешни повиквания, включително към номер 112, без използване на монети, жетони, карти или други платежни средства.

Раздел IV.

Изисквания и параметри за качество на универсалната услуга

Чл. 9. (1) Предприятията, които предоставят универсалната услуга по чл. 2, ал. 2, т. 1, осигуряват качеството ѝ със следните параметри:

1. 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.

(2) Предприятията, които предоставят универсалната услуга по чл. 2, ал. 2, т. 2, осигуряват подходящата услуга за широколентов достъп до интернет, определена от Комисията при условията на чл. 182, ал. 4 от Закона за електронните съобщения.

Проект!

Чл. 10. (1) Параметрите за качество на услугите по чл. 2, ал. 2, т. 1 и 2, подлежащи на отчитане, са:

1. за предприятия, които предоставят достъп до обществена електронна съобщителна мрежа:

- а) време за първоначално свързване към мрежата;
- б) коефициент на повреди на линия за достъп;
- в) време за отстраняване на повреди.

2. за предприятия, които предоставят услуги за гласови съобщения, когато те упражняват контрол върху някои елементи на мрежата или имат споразумение за нивото на обслужване в този смисъл с предприятия, предоставящи достъп до мрежата:

- а) време за установяване на връзка;
- б) жалби относно коректност на сметките;
- в) коефициент на неуспешните повиквания.

3. за предприятия, които предоставят услуги за достъп до интернет:

- а) загуба на пакети;
- б) двупосочно закъснение.

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

Чл. 11. (1) Предприятията, които предоставят универсална услуга, предоставят на Комисията и публикуват на страницата си в интернет ежегодно до 31 януари информация за предходната година за стойностите на параметрите за качеството, отчетени през предходната година.

(2) Предприятията по ал. 1 публикуват изчерпателна, сравнима, леснодостъпна и разбираема за потребителите информация.

(3) Предприятията по ал. 1 са длъжни безплатно да предоставят информацията за стойностите на параметрите за качеството и на хартиен носител в случай, че същата е изискана писмено от потребител.

(4) Предприятията по ал. 1 представят на комисията ежегодно до 31 януари информация за предходната година за предоставянето на универсална услуга, в т.ч. брой абонати на универсалната услуга, брой подадени обосновани заявления, брой удовлетворени заявления, приходи и разходи за предоставянето на универсалната услуга, жалби от потребители и др.

(5) Комисията определя съдържанието, формата и начина за предоставяне на информацията по ал. 1 и ал. 4.

Раздел V.

Специални мерки за хора с увреждания

Чл. 12. (1) Предприятията, на които е възложено задължение по чл. 187, ал. 1 от ЗЕС, осигуряват на хората с увреждания услуги за гласови съобщения чрез свързване в определено местоположение към обществена електронна съобщителна мрежа независимо от използваната технология и подходящ ширококолов достъп до интернет в определено местоположение, подобни на ползваните от другите потребители, като предприемат следните специални мерки:

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

Проект!

2. осигуряват бесплатно включване към услугата „Ограничаване на изходящите повиквания“;

3. осигуряват улеснения за потребители, лишени от зрение или с увредено зрение, както и за други хора с увреждания;

4. по искане на потребители с увреждания осигуряват бесплатно, в подходяща за тях форма, детайлизираните им сметки;

5. предлагат цени и ценови пакети на универсалната услуга, определени в съответствие с методиката по чл. 195 от Закона за електронните съобщения;

6. осигуряват на потребители с увреждания възможност да наблюдават и контролират самостоятелно разходите си чрез средства, подобни на ползваните от другите потребители;

7. по искане на потребители с увреждания на слуха или говора осигуряват подходящи крайни устройства, съответно - специализирано софтуерно приложение, осигуряващо, в зависимост от техническите възможности, текстова или друг вид негласова връзка; устройствата, съответно - специализираното софтуерно приложение, трябва да дават възможност за достъп на потребители с увреждания на слуха или говора до единния европейски номер за спешни повиквания 112 в съответствие с наредбата на министъра на вътрешните работи по чл. 23, ал. 2 от Закона за Националната система за спешни повиквания с единен европейски номер 112.

(2) Предприятията по ал. 1 след консултации със заинтересованите страни, включително организации на и за хора с увреждания, могат да предприемат и други мерки за осигуряване на услуги за гласови съобщения чрез свързване в определено местоположение към обществена електронна съобщителна мрежа независимо от използваната технология и подходящ широколентов достъп до интернет в определено местоположение на хора с увреждания.

Раздел VI.

Ред за налагане на задължения във връзка с предоставянето на универсалната услуга

Чл. 13. (1) Комисията възлага на едно или повече предприятия, предоставящи услуги за гласови съобщения чрез свързване в определено местоположение и услуги за достъп до интернет в определено местоположение, предоставянето на всички или някои от услугите по чл. 2, ал. 2, т. 1 и 2 с цел да бъдат удовлетворени всички обосновани искания от потребители за достъп до тези услуги. 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 или предприятия и възлагането на задължения по ал. 1 се извършва при спазване на принципите за обективност, прозрачност, равнопоставеност и в интерес на потребителите, без предварително да се изключва предприятие от възможността да му бъде възложено предоставянето на универсална услуга или част от нея.

Чл. 14. (1) Комисията обявява намерение да проведе конкурс за избор на предприятие или 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 едно или повече предприятия са заявили интерес, Комисията в срок до един месец открива конкурсна процедура за избор на предприятие или предприятия, предоставящи услуги за гласови съобщения чрез свързване в определено местоположение и услуги за достъп до интернет в определено местоположение, и за възлагане на задължение за предоставяне на всички или някои от услугите по чл. 2, ал. 2 при съответно спазване на правилата по глава пета от Закона за електронните съобщения.

Проект!

(3) В обявата за стартиране на конкурсната процедура се посочват: услугата, обект на конкурса; териториалният обхват; продължителността на задължението; условията за предоставяне на услугата; параметрите за качество на услугата.

(4) При обявяване на процедура за избор на предприятие или предприятия за предоставяне на универсалната услуга Комисията може да включи като критерий предоставянето и предлаганата цена на крайни устройства за хора с увреждания на слуха, зрението и говора.

(5) В конкурсната процедура могат да участват всички предприятия, предоставящи услуги за гласови съобщения чрез свързване в определено местоположение и услуги за достъп до интернет в определено местоположение.

(6) При налагане на задълженията по ал. 1 Комисията отчита най-целесъобразния и ефикасен начин за предоставяне на универсалната услуга, който може да служи за определяне на нетна себестойност на задължението за предоставяне на универсална услуга.

Чл. 15. Ако след изтичане на срока по чл. 14, ал. 1 нито едно предприятие не е заявило интерес да предоставя всички или някоя от услугите по чл. 2, ал. 2, т. 1 и 2 за цялата или част от територията на страната или ако няма предприятие, на което е наложено задължението за предоставяне на универсалната услуга, Комисията определя предприятието или предприятията, на които да наложи задължението за предоставяне на всички или някои от услугите по чл. 2, ал. 2, т. 1 и 2 за цялата или част от територията на страната, след консултации с предприятията, предоставящи услуги за гласови съобщения чрез свързване в определено местоположение и услуги за достъп до интернет в определено местоположение.

Чл. 16 (1) Комисията възлага на предприятията, които предоставят услуги за гласови съобщения чрез свързване в определено местоположение и услуги за достъп до интернет в определено местоположение, задълженията по чл. 197, ал. 1 от Закона за електронните съобщения след анализ на развитието и равнището на цените и ценовите пакети на дребно на услугите по чл. 2, ал. 2, т. 1 и 2, по-специално във връзка с потребителските цени и доходи в страната. Този анализ следва да установи и дали налагането на задълженията на всички предприятия би довело до прекомерна административна или финансова тежест за държавата или за тях.

(2) Задълженията по ал. 1 се налагат само на определени предприятия, които предоставят услугите по чл. 2, ал. 2, т. 1 и 2, когато след анализа по ал. 1 се установи, че налагането на задълженията на всички предприятия би довело до прекомерна административна или финансова тежест за държавата или за тях.

(3) Задълженията по ал. 1 се налагат по начин, гарантиращ че хората със специални социални нужди или с ниски доходи на територията на цялата страна ще имат достъп до тарифни планове или ценови пакети от универсална услуга на достъпни цени.

Чл. 17. Комисията прави оценка за необходимостта от налагане на задължения, включително преглед на вече наложените такива, на всеки три години или при промяна в обстоятелствата на пазара.

Допълнителна разпоредба

§ 1. По смисъла на тази наредба:

1. „Време за отстраняване на повреди“ е времето от датата и часа, в които предприятието, предоставящо услугата, получи съобщение от потребителя за повреда, до датата и часа, в които услугата се възстанови в режим на нормална работа.

Проект!

2. „Време за първоначално свързване към мрежата“ е времето от датата, на която предприятието, предоставящо услугата по чл. 2, ал. 2, т. 1, получи обосновано искане за предоставяне на услугата, до датата, на която услугите за гласови съобщения са достъпни за ползване от потребител.

3. „Време за установяване на връзка“ е периодът от момента, в който информацията, изискваща се за изграждане 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.

4. „Двупосочно закъснение“ – е времето между първия бит, подаден в мрежата от потребителя и първия бит пристигнал при потребителя през мрежата.

5. „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.

6. „Жалби относно коректност на сметките“ е броят на сметките, за които са подадени жалби относно коректността им, спрямо общия брой издадени сметки.

7. „Загуба на пакети“ е съотношението на броя на загубените пакети към общия брой на пренесените пакети за определен период от време.

8. „Коефициент на неуспешните 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.

9. „Коефициент на повреди на линия за достъп“ е съотношението между броя на получените основателни съобщения (оплаквания) за повреди на абонатната линия и средния брой на абонатните линии за периода на отчитане.

10. „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 недовлетворени.

Заключителни разпоредби

§ 2. Наредбата се издава на основание чл. 182, ал. 5 от Закона за електронните съобщения.

§ 3. Тази наредба отменя Наредба № 6 от 2008 г. за универсалната услуга по Закона за електронните съобщения (ДВ, бр. 32 от 2008 г.).