

ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНИ ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩЕНИЯ

Издадени от Комисията за регулиране на съобщенията

*Обн. ДВ. бр.108 от 17 декември 2021г., изм. ДВ. бр.42 от 7 юни 2022г.,
изм. ДВ. бр.56 от 30 юни 2023г., **изм. и доп. ДВ. бр.113 от 23 декември 2025г.***

Раздел I. Общи положения

Чл. 1. (1) Тези общи изисквания определят условията, правата и задълженията при осъществяване на обществени електронни съобщения от предприятия, които са подали уведомление за предоставяне на обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги.

(2) Тези общи изисквания не се прилагат спрямо предприятия, предоставящи междуличностни съобщителни услуги без номера.

Чл. 2. (1) Уведомлението за предоставяне на обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги се подава съгласно образец, отговарящ на изискванията на чл. 75 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС), или по образец, изготвен от Органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения.

(2) Конкретните права и задължения на предприятията, уведомили Комисията за регулиране на съобщенията (комисията) за намерението си да предоставят обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, се прилагат към съответното предприятие в зависимост от вида на електронните съобщителни мрежи и/или услуги, които се предоставят.

Чл. 3. (1) Уведомления за предоставяне на обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги могат да се подават и от лица, регистрирани в друга държава.

(2) Лицата, регистрирани в друга държава, прилагат към уведомлението документ за актуална регистрация по националното законодателство.

(3) Предполагаемата дата за начало на дейността се посочва в уведомлението, в случай че е различна от датата на подаване на уведомлението.

(4) В случай че териториалният обхват, на който ще се предоставят обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, е различен от територията на цялата страна, същият се посочва в уведомлението.

Чл. 4. (1) Във връзка с разпоредбата на чл. 38, ал. 1 от ЗЕС предприятията, уведомили комисията за намеренията си да осъществяват обществени електронни съобщения и вписани към 31 декември в публичния регистър по чл. 33, ал. 1, т. 1 от ЗЕС, са длъжни да предоставят на комисията годишен отчет за дейността по предоставяне на обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги за изминалата година. Предприятията изготвят годишния отчет по образец на формуляр, утвърден от комисията, и го предоставят

на комисията в срок до 15 март ежегодно чрез електронната система за онлайн въпросници.

(2) Образецът се публикува на интернет страницата на комисията до 31 декември всяка година.

(3) В случаите, когато предоставената в срока по ал. 1 информация е непълна или неточна, предприятията са длъжни да представят необходимите корекции по нея, но не по-късно от 15 април на текущата година.

Чл. 5. В 14-дневен срок от прекратяване на дейността по предоставяне на електронни съобщителни мрежи и/или услуги предприятието уведомява комисията, като подава уведомление по образец. В срок до 30 дни след подаването на уведомлението по предходното изречение предприятието предоставя на комисията чрез електронната система за онлайн въпросници отчет за дейността си по предоставяне на електронни съобщителни мрежи и/или услуги през годината, в която е подадено уведомлението. Отчетът се предоставя съгласно образец, утвърден от комисията.

Чл. 6. (1) Предприятията, уведомили комисията за намеренията си да осъществяват обществени електронни съобщения чрез услуги за пренос на данни (в това число достъп до интернет) и вписани към 1 юли в публичния регистър по чл. 33, ал. 1, т. 1 от ЗЕС, са длъжни да предоставят на комисията информация по образец на формуляр, утвърден от комисията. Предприятията предоставят информацията в срок до 15 август ежегодно чрез електронната система за онлайн въпросници.

(2) Образецът по ал. 1 се публикува на интернет страницата на комисията до 15 юли всяка година.

(3) В случаите, когато предоставената в срока по ал. 1 информация е непълна или неточна, предприятията са длъжни да представят необходимите корекции по нея не по-късно от 15 септември на текущата година.

Чл. 7. (В сила от 01.04.2022 г.) Предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, предоставят цените и тарифните условия на дребно по реда на чл. 216, ал. 4 от ЗЕС чрез публикуването им в електронното средство за сравнение, достъпно на интернет страницата на комисията.

Раздел II.

Изисквания към предприятията във връзка с осигуряване на сигурност на електронните съобщителни мрежи и услуги (Отм. - ДВ, бр. 42 от 2022 г.)

Чл. 8. (Отм. - ДВ, бр. 42 от 2022 г.)

Раздел III.

Изисквания във връзка със защита на обществения интерес, националната сигурност и за осигуряване на електронни съобщения за нуждите на отбраната и при кризи

Чл. 9. Предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, са длъжни да съдействат за защита на обществения интерес, за защита на националната сигурност и за осигуряване на електронни съобщения за нуждите на отбраната и при кризи, като в зависимост от използваните от тях мрежи и/или предоставяните от тях услуги:

1. осигуряват условия за ограничаване и прекратяване на преноса на информация със съдържание, противоречащо на действащото законодателство;

2. не осъществяват електронни съобщения, които съдържат заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога;

3. предоставят възможност за законосъобразно проследяване на трафик по мрежата си от страна на компетентните държавни органи;

4. създават за своя сметка условия за прихващане на електронни съобщения, като осигуряват интерфейси за нуждите на националната сигурност и обществения ред.

Раздел IV.

Изисквания към предприятията по отношение на преноса и/или разпространението на радио- и телевизионни програми чрез обществени кабелни електронни съобщителни мрежи

Чл. 10. Преносът и/или разпространението на радио- и телевизионни програми чрез обществени кабелни електронни съобщителни мрежи следва да се извършва при спазване на изискванията, посочени в приложение № 2.

Раздел V.

Защита на интересите на крайните ползватели

Чл. 11. (1) Предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги на крайни ползватели, ежегодно отчитат качеството на предоставяните услуги чрез измерване на параметрите в приложение № 3. Измерването на параметрите е в съответствие със стандартизационните документи, посочени в същото приложение.

(2) Ежегодно до 15 март предприятията по ал. 1 публикуват на страницата си в интернет резултатите от измерването на параметрите на услугите, предоставяни през предходната календарна година.

(3) Предприятията по ал. 1, които нямат интернет страница, публикуват информацията по ал. 2 на хартиен носител и я представят на видно място в търговските си обекти и на видно място в търговските обекти на своите търговски представители или дистрибутори, упълномощени да сключват договори (за предплатени или абонаментни услуги) по глава четиринадесета от ЗЕС.

(4) Предприятията по ал. 1 публикуват на страницата си в интернет информацията за резултатите от измерването на параметрите, посочени в приложение № 3, за последните три календарни години. Информацията се публикува във вид, позволяващ съпоставяне на постигнатите стойности на параметрите.

(5) Предприятията по ал. 1, които нямат интернет страница, публикуват информацията по ал. 4 на хартиен носител и я представят на видно място в търговските си обекти и на видно място в търговските обекти на своите търговски представители или дистрибутори, упълномощени да сключват договори (за предплатени или абонаментни услуги) по глава четиринадесета от ЗЕС.

Чл. 12. Предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги на крайни ползватели, прилагат към годишния отчет по чл. 4, ал. 1 информацията по чл. 11, ал. 2. Предприятията посочват в годишния отчет по чл. 4, ал. 1 връзка към публикуваната информация, а в случай че нямат интернет страница, изрично посочват това в отчета.

Чл. 13. (1) Предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги на крайни ползватели, наричани по-нататък "предприятията", гарантират, че при първоначалното зареждане на страницата им в интернет се визуализират:

1. когато е приложимо - електронна препратка към приетите от тях общи условия по чл. 230, ал. 1 от ЗЕС, наименувана "Общи условия"; при зареждане на страницата, където са публикувани общите условия, следва да се съдържа електронна препратка към информацията по чл. 13, ал. 4 и 5, наименувана "Архив";

2. когато е приложимо - електронна препратка към електронните карти на постигнатото покритие по чл. 23, наименувана "Карти на покритието".

(2) Предприятията гарантират, че електронните препратки по ал. 1 се визуализират във видимата част на екрана, без да е необходимо допълнително хоризонтално или вертикално преместване чрез приплъзване.

(3) Предприятията гарантират, че електронните препратки по ал. 1 се визуализират по реда на ал. 2 и на всяка вътрешна страница в интернет страницата на предприятията.

(4) Общите условия и/или специалните правила, касаещи услуги, които вече не се предлагат от предприятията, трябва да са достъпни в обособена секция на интернет страницата на предприятията до момента, в който бъде прекратен договорът и на последния краен ползвател, ползващ съответната услуга.

(5) Предприятията гарантират, че условията на тарифните планове, тарифите и/или пакетите, които вече не се предлагат от тях, са достъпни на страницата им в интернет до момента, в който бъде прекратен договорът и на последния краен ползвател, ползващ съответния тарифен план, тарифа и/или пакет.

Чл. 14. Изричната заявка по чл. 260, ал. 1 от ЗЕС се оформя като отделен писмен документ или се отправя към предприятието чрез обявени от него канали за комуникация. Предприятието трябва да е в състояние да докаже, че крайният ползвател е упражнил надлежно правото си по чл. 260, ал. 1 от ЗЕС.

Чл. 15. (1) В случаите по чл. 230, ал. 2 от ЗЕС предприятията уведомяват крайния ползвател чрез:

1. писмо, изпратено до адреса на крайния ползвател като кореспондентска пратка; или

2. електронно писмо (e-mail), изпратено до посочен от крайния ползвател адрес на електронна поща; или

3. кратко текстово съобщение (SMS) или съобщение чрез друг вид технология, което да може да бъде съхранено на крайното устройство на крайния ползвател.

(2) В случаите по ал. 1, касаещи изменение на договор за ползване на мобилна гласова услуга, предприятията уведомяват крайния ползвател чрез съобщение по ал. 1, т. 3. В случай че мобилната гласова услуга на крайния ползвател не включва възможност за получаване на такива съобщения, предприятията уведомяват крайния ползвател по реда на ал. 1, т. 1 или 2.

(3) Във всички случаи предприятията оформят уведомлението по ал. 1 като отделен и самостоятелен документ (писмо, електронно писмо, кратко текстово съобщение (SMS) или съобщение чрез друг вид технология).

(4) При изпращането на съобщение чрез друг вид технология предприятията следва да могат да гарантират, че крайният ползвател е надлежно уведомен.

Чл. 16. Уведомлението по чл. 15 съдържа информация за:

1. обстоятелството, че предстоят изменения на договора, и начина, по който крайният ползвател може да се информира за измененията;

2. точната дата (ден, месец и година), на която влизат в сила измененията по т. 1;

3. (изм. - ДВ, бр. 56 от 2023 г.) правото на крайния ползвател да прекрати договора без допълнителни разходи в срока по чл. 230, ал. 3 от ЗЕС.

Чл. 17. (1) При наличие на техническа възможност договор по глава четиринадесета от ЗЕС може да бъде подписан от страните по реда на чл. 13 от Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

(2) В случаите по чл. 230, ал. 2 от ЗЕС относно промени на договор за ползване на предплатени мобилни гласови услуги предприятието уведомява крайния ползвател чрез кратко текстово съобщение (SMS) или съобщение чрез друг вид технология, което да може да бъде съхранено на крайното устройство на крайния ползвател. В случай че мобилната гласова услуга на крайния ползвател не включва възможност за получаване на кратки текстови съобщения, предприятията уведомяват крайния ползвател за изменението по реда на чл. 15, ал. 1, т. 1 или 2 или със съобщение чрез друг вид технология, което да може да бъде съхранено на крайното устройство на крайния ползвател.

(3) Уведомлението по ал. 1 съдържа информация за:

1. обстоятелството, че предстоят изменения на договора, и начина, по който крайният ползвател може да се информира за измененията;

2. точната дата (ден, месец и година), на която влизат в сила измененията по т. 1.

(4) При изпращането на съобщение чрез друг вид технология предприятията следва да могат да гарантират, че крайният ползвател е надлежно уведомен.

Чл. 18. (1) При отпадане на телевизионна програма от списъка по чл. 231, ал. 1 от ЗЕС предприятието уведомява крайният ползвател в срок не по-кратък от един месец преди отпадането на програмата.

(2) В случай че не разполага с информация за отпадането на програмата в срока по ал. 1, предприятието уведомява крайния ползвател за отпадането на програмата в срок до един месец след получаването или узнаването на съответната информация.

(3) В случаите по ал. 1 и 2 предприятието уведомява крайния ползвател по някой от начините в чл. 15, ал. 1 или чрез кратко текстово съобщение на телевизионния екран, или чрез сервизен канал, или по друг технически възможен начин, който гарантира, че съответната информация ще достигне до знанието на крайния ползвател.

Чл. 19. (1) (Изм. - ДВ, бр. 113 от 2025 г., в сила от 01.01.2026 г.) Предприятията, предоставящи мобилен пренос на данни, когато тарифирането е на единица пренесени данни (килобайт, мегабайт или гигабайт), осигуряват една или повече парични максимални граници на потребление за определен период на използване на услугите, при условие че крайният ползвател е предварително информиран за съответните обеми. В случай че крайният ползвател не е избрал максимална граница на потребление, доставчикът на услугите е длъжен да прилага по подразбиране максимална граница от 25,56 евро (без ДДС) за потребените услуги за период на фактуриране от един месец.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 113 от 2025 г., в сила от 01.01.2026 г.) Предприятията, предоставящи мобилен пренос на данни, когато тарифирането е на единица пренесени данни (килобайт, мегабайт или гигабайт), могат да определят граници, изразени в обем, при условие че крайният ползвател е предварително информиран за съответните парични суми. Една от тези граници (границата по отношение на обем по подразбиране) съответства на парична сума, която не надхвърля 25,56 евро (без ДДС) за дължими такси за период на фактуриране от един месец.

(3) Предприятията по ал. 1 и 2 могат да предлагат други месечни горни парични граници.

(4) Границата по подразбиране по ал. 1 и 2 се прилага за всички крайни ползватели, които не са избрали друга граница.

(5) Предприятията по ал. 1 и 2 осигуряват изпращането на подходящо съобщение до мобилното устройство на крайния ползвател например чрез SMS съобщение, съобщение по електронната поща или в работен прозорец на неговото крайно устройство или съобщение чрез друг вид технология, което да може да бъде съхранено на крайното устройство на крайния ползвател, когато услугите за пренос на данни достигнат 80 % от договорената парична граница или граница по отношение на обема. Всеки краен ползвател има правото да поиска преустановяването на изпращането на такива съобщения и има правото по всяко време и безплатно да поиска от своя доставчик тази услуга да му бъде предоставена отново. При изпращането на съобщение чрез друг вид технология предприятията следва да могат да гарантират, че крайният ползвател е надлежно уведомен.

(6) Когато тази парична граница или граница по отношение на обем изглежда, че ще бъде превишена, предприятията по ал. 1 и 2 прекратяват предоставянето и таксуването на услугите за пренос на данни и изпращат до крайния ползвател съобщение, което да може да бъде съхранено на мобилното

устройство на крайния ползвател, с което го уведомяват за прекратеното предоставяне на услугата и за причината. В съобщението се посочва процедурата, която трябва да се следва, ако крайният ползвател желае подновяване на предоставянето на тези услуги, и разноските, свързани с всяка използвана единица данни. Предоставянето и таксуването на услугите за пренос на данни за този краен ползвател се прекратяват от предприятието, докато крайният ползвател не поиска подновяване на предоставянето на тези услуги.

(7) Всеки път, когато краен ползвател поиска да ползва или да се откаже от услугата парична горна граница по ал. 1 или горна граница по отношение на обема по ал. 2, промяната се извършва безплатно в срок от един работен ден от получаване на искането и не е обвързана с условия или ограничения, свързани с други елементи от абонамента.

(8) Алинеи 1 до 7 не се прилагат спрямо мобилни услуги за пренос на данни, при които крайният ползвател заплаща за потребление на обем пренесени данни при пълна скорост на преноса, след което скоростта на пренос се намалява до определена от доставчика минимална скорост за преноса, без да се изисква допълнително заплащане от крайния ползвател.

(9) Алинеи 1 до 7 не се прилагат спрямо мобилни услуги за пренос на данни, предоставяни в роуминг, както и спрямо устройства от вида "машина до машина", използващи мобилни съобщения.

Редакция към ДВ, бр. 108 от 17 Декември 2021 г.

Чл. 19. (1) Предприятията, предоставящи мобилен пренос на данни, когато тарифирането е на единица пренесени данни (килобайт, мегабайт или гигабайт), осигуряват една или повече парични максимални граници на потребление за определен период на използване на услугите, при условие че крайният ползвател е предварително информиран за съответните обеми. В случай че крайният ползвател не е избрал максимална граница на потребление, доставчикът на услугите е длъжен да прилага по подразбиране максимална граница от 50 лв. (без ДДС) за потребените услуги за период на фактуриране от един месец.

(2) Предприятията, предоставящи мобилен пренос на данни, когато тарифирането е на единица пренесени данни (килобайт, мегабайт или гигабайт), могат да определят граници, изразени в обем, при условие че крайният ползвател е предварително информиран за съответните парични суми. Една от тези граници (границата по отношение на обем по подразбиране) съответства на парична сума, която не надхвърля 50 лв. (без ДДС) за дължими такси за период на фактуриране от един месец.

(3) Предприятията по ал. 1 и 2 могат да предлагат други месечни горни парични граници.

(4) Границата по подразбиране по ал. 1 и 2 се прилага за всички крайни ползватели, които не са избрали друга граница.

(5) Предприятията по ал. 1 и 2 осигуряват изпращането на подходящо съобщение до мобилното устройство на крайния ползвател например чрез SMS съобщение, съобщение по електронната поща или в работен прозорец на неговото крайно устройство или съобщение чрез друг вид технология, което да може да бъде съхранено на крайното устройство на крайния ползвател, когато услугите за пренос на данни достигнат 80 % от договорената парична граница или граница по отношение на обема. Всеки краен ползвател има правото да поиска преустановяването на изпращането на такива съобщения

и има правото по всяко време и безплатно да поиска от своя доставчик тази услуга да му бъде предоставена отново. При изпращането на съобщение чрез друг вид технология предприятията следва да могат да гарантират, че крайният ползвател е надлежно уведомен.

(6) Когато тази парична граница или граница по отношение на обем изглежда, че ще бъде превишена, предприятията по ал. 1 и 2 прекратяват предоставянето и таксуването на услугите за пренос на данни и изпращат до крайния ползвател съобщение, което да може да бъде съхранено на мобилното устройство на крайния ползвател, с което го уведомяват за прекратеното предоставяне на услугата и за причината. В съобщението се посочва процедурата, която трябва да се следва, ако крайният ползвател желае подновяване на предоставянето на тези услуги, и разноските, свързани с всяка използвана единица данни. Предоставянето и таксуването на услугите за пренос на данни за този краен ползвател се прекратяват от предприятието, докато крайният ползвател не поиска подновяване на предоставянето на тези услуги.

(7) Всеки път, когато краен ползвател поиска да ползва или да се откаже от услугата парична горна граница по ал. 1 или горна граница по отношение на обема по ал. 2, промяната се извършва безплатно в срок от един работен ден от получаване на искането и не е обвързана с условия или ограничения, свързани с други елементи от абонамента.

(8) Алинеи 1 до 7 не се прилагат спрямо мобилни услуги за пренос на данни, при които крайният ползвател заплаща за потребление на обем пренесени данни при пълна скорост на преноса, след което скоростта на пренос се намалява до определена от доставчика минимална скорост за преноса, без да се изисква допълнително заплащане от крайния ползвател.

(9) Алинеи 1 до 7 не се прилагат спрямо мобилни услуги за пренос на данни, предоставяни в роуминг, както и спрямо устройства от вида "машина до машина", използващи мобилни съобщения.

Чл. 20. (1) Краен ползвател на мобилна гласова услуга има право да поиска от предприятието да бъде деактивиран достъпът до услугата мобилен пренос на данни за ползван от него номер. Предприятието извършва деактивирането на услугата безплатно в срок до един работен ден от получаване на искането.

(2) Искането по ал. 1 се подава по начини, обявени на страницата на предприятието в интернет. Предприятието е задължено да приема искания по ал. 1 и в писмена форма.

(3) Алинея 1 не се прилага за крайни ползватели, които ползват услугата мобилен пренос на данни в рамките на ценови пакет и/или като допълнително заявена услуга.

Чл. 21. (1) Предприятията, предоставящи услуги за гласови съобщения, предлагат на крайните ползватели най-малко две тарифи, при които се прилага първоначален минимален период на таксуване до 30 секунди за изходящи повиквания, като след това таксуването е на секунда, за всяка една от следните услуги:

1. мобилна гласова услуга на абонаментен план;
2. фиксирана гласова услуга на абонаментен план;
3. предплатена мобилна гласова услуга;

4. предплатена фиксирана гласова услуга.

(2) Алинея 1 не се прилага за услугата "роуминг", както и когато съответната услуга не се предлага от предприятието.

Чл. 22. Предприятията, предоставящи услуги за гласови съобщения, предлагат на крайните ползватели най-малко един план с включено време за разговори към мобилни и/или фиксирани мрежи, в които се включват и разговори с номера след код 700, за всяка една от следните услуги, ако такива се предлагат:

1. мобилна гласова услуга на абонаментен план;
2. фиксирана гласова услуга на абонаментен план;
3. предплатена мобилна гласова услуга;
4. предплатена фиксирана гласова услуга.

Чл. 23. (1) Предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги на крайни ползватели чрез мобилни мрежи, се задължават да публикуват на страниците си в интернет електронни карти на постигнатото покритие за всяка от използваните в мрежата технологии. В случаите на предоставяне на мобилни услуги от виртуални мобилни оператори или чрез национален роуминг предприятията по предходното изречение, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, включват в електронните карти по предходното изречение покритието на мрежата, до която се ползва достъп.

(2) Предприятията по ал. 1 изготвят картите по ал. 1 при спазване на изискванията по ал. 3 - 8.

(3) Електронните карти по ал. 1 следва да позволяват проверка на покритието, като визуализират покритието на отделни части от територията на страната с точност най-малко 100 м × 100 м. В рамките на една мащабна единица (един квадрант) се допуска представяне на покритието със средноаритметичната стойност на нивото на сигнала.

(4) Електронните карти по ал. 1 следва да позволяват визуализацията и бърза навигация чрез търсене по име на община, населено място, селищно образувание и адрес, както и мащабиране на подходящи стъпки, позволяващо видимост на един екран от конкретен адрес до видимост на цялата страна. Изключение от изискването за визуализация, навигация и мащабиране по конкретен адрес е допустимо само в случай че съответният доставчик на електронната карта, който ползва предприятието, не предлага такава възможност за конкретния адрес. При избора на конкретен доставчик предприятията отчитат в максимална степен необходимостта от подробна, подходяща и сравнима информация за електронните карти.

(5) На електронните карти по ал. 1 следва да бъде визуализирано постигнатото покритие с градация по ниво на сигнала чрез цветови код, определен в таблицата в приложение № 4.

(6) На електронните карти по ал. 1 следва да бъдат изобразени всички населени места и селищни образувания в Република България с изписване на техните наименования. Населените места и селищните образувания следва да бъдат представени с точни граници на селищната територия, определена от строителните им граници.

(7) На електронните карти по ал. 1 следва да бъдат изобразени всички пътища от републиканската пътна мрежа. Отделните категории от пътната мрежа -

автомагистрала, скоростни пътища, пътища първи, втори и трети клас, следва да бъдат представени с различно и ясно разграничимо обозначение.

(8) Електронните карти следва да бъдат придружени от следната информация:

1. легенда за всяка представена информация върху тях, включително легенда за използваните цветови кодове за степента на осигуреното покритие съгласно таблицата в приложение № 4; непосредствено след таблицата следва да се публикува информация относно възможностите за ползването на видовете услуги при избраната мрежа (2G, 3G, 4G и 5G);

2. пояснение относно вида на покритието по ниво (вътрешно/външно приемане);

3. описание на външните фактори, които влияят на качеството на услугите при осигурено добро покритие;

4. пояснение, че изобразеното покритие на публикуваните карти е с приблизителна, а не с абсолютна точност.

(9) Предприятията по ал. 1 са задължени да осигурят възможност за достъп до картите чрез персонален компютър (терминал) или друго устройство с размер на дисплея над 5 инча, даващо възможност за визуализация и разглеждане на картите в своите търговски обекти и в търговските обекти на своите търговски представители или дистрибутори, упълномощени да сключват договори (за предплатени или абонаментни услуги) по глава четиринадесета от ЗЕС.

(10) Предприятията по ал. 1 са задължени да:

1. поддържат актуална информация относно постигнатото покритие на мрежите; публикуваната информация следва да се актуализира в срок до един месец от всяка промяна на мрежата, която води до изменения на постигнатото покритие;

2. посочат на видно място към коя дата е актуална информацията относно постигнатото покритие на мрежите.

Чл. 24. (1) Предприятията, предлагащи услуги за гласови съобщения, включват в договора възможност крайният ползвател да избере начин за получаване на документите по чл. 260, ал. 2 от ЗЕС.

(2) Предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги чрез електронни съобщителни мрежи, освен предприятия, предоставящи услуги за гласови съобщения, включват в договора възможност крайният ползвател да избере начин за получаване на документите по чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС.

(3) В случай че крайният ползвател не е упражнил правото си на избор по ал. 1 и 2, предприятията са длъжни да осигурят електронен достъп до документите по чл. 260, ал. 2 и чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС по ред и условия, публикувани на интернет страниците им.

(4) По всяко време след сключване на договора крайният ползвател може безвъзмездно да поиска да получава документите по чл. 260, ал. 2 и чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС чрез електронен достъп или на хартиен носител. Когато крайният ползвател е избрал да получава документите на хартиен носител, предприятието ги изпраща като кореспондентска пратка (писмо) до посочен от крайния ползвател адрес за кореспонденция.

(5) Когато крайният ползвател е избрал да получава документите по ал. 4 на хартиен носител, предприятието може да не ги изпраща на хартиен носител при следните условия:

1. посоченият от крайния ползвател адрес за кореспонденция е непълен, неточен, неактуален или не е осигурен достъп до пощенската кутия на крайния ползвател, и

2. предприятието е информирало крайния ползвател, че преустановява предоставянето на документите по чл. 260, ал. 2 и чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС на хартиен носител и за начина на получаване на достъп до тях; задължението по предходното изречение не се прилага, в случай че предприятието не разполага с данни за контакт с крайния ползвател.

(6) В случаите по ал. 5 предприятията осигуряват достъп до документите по чл. 260, ал. 2 и чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС съгласно ал. 3.

Чл. 25. В случаите по чл. 260, ал. 4 от ЗЕС предприятията предоставят детайлизираната справка в едномесечен срок от датата, на която е поискана, а в случай че услугата е платена - в едномесечен срок от заплащането за същата. В случай че е заявен абонамент за детайлизирани справки, предприятията предоставят същите в срока по чл. 260, ал. 2 от ЗЕС.

Чл. 26. Предприятията, предоставящи услуги за гласови съобщения, незабавно прекъсват изградената връзка при прекратяване на повикването от страна на викания или викащия краен ползвател.

Чл. 27. В случаите по чл. 261, ал. 1 и 2 от ЗЕС предприятието, което изпраща съобщението за целите на директния маркетинг и реклама, гарантира, че същото може да бъде съхранено в крайното устройство на получателя на съобщението.

Допълнителни разпоредби

§ 1. По смисъла на тези общи изисквания:

"Краен ползвател" е всяко физическо или юридическо лице, което е страна по договор (за предплатени или абонаментни услуги) по глава четиринадесета от ЗЕС и не предоставя обществени електронни съобщителни мрежи или услуги.

Преходни и Заключителни разпоредби

§ 2. Общите изисквания са приети с Решение № 406 от 2.12.2021 г. на Комисията за регулиране на съобщенията на основание чл. 73, ал. 1 от Закона за електронните съобщения.

§ 3. Общи изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения, приети с Решение № 58 от 31.01.2008 г. (ДВ, бр. 24 от 2008 г.), се отменят.

§ 4. (1) Член 7 влиза в сила от 1.04.2022 г.

(2) Към датата на влизане в сила на чл. 7 предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, са задължени да публикуват в електронното средство за сравнение всички цени и тарифни условия на дребно, представени за сведение на комисията преди 1.04.2022 г. и актуални към тази дата.

§ 5. Приложение № 3 към чл. 11 относно параметрите "Двупосочно закъснение (Delay)", "Колебание на закъснението (Delay variation/Jitter)" и "Загуба на пакети (Packet loss)" влиза в сила от 1.01.2023 г.

§ 6. (Нов - ДВ, бр. 113 от 2025 г.) Разпоредбите на член 19, ал. 1 и 2 влизат в сила от датата, определена в Решение (ЕС) 2025/1407 на Съвета от 8 юли 2025 година относно приемането на еврото от България, считано от 1 януари 2026 г. (ОВ, L 2025/1407 от 14 юли 2025 г.)

Приложение № 1 към чл. 8, ал. 2

(Отм. - ДВ, бр. 42 от 2022 г.)

Приложение № 2 към чл. 10

Изисквания към обществени кабелни електронни съобщителни мрежи за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми

Изисквания	Други ограничения	Приложим стандарт
1. Безопасност на ползвателите, обслужващия персонал и всички други лица както при нормални условия на работа, така и при повреди.		
2. Качество на работата на мрежата.		БДС EN 60728-11
3. Удовлетворяване на изискванията за електромагнитна съвместимост на изградената мрежа.		БДС EN 60728-1 БДС EN 50083-8
4. Честотно разпределение на каналите в мрежата.	1.* Радиочестотна лента 153 - 162.050 MHz може да се използва в кабелните електронни съобщителни мрежи на разстояние не по-малко от 40 км от бреговата ивица на Черно море и река Лънава.	БДС 17224 БДС 17265

	2.* Радиочестотна лента 162.050 - 174 MHz може да се използва в кабелните електронни съобщителни мрежи за пренос на информация в цифров формат.
--	---

* *Забележка.* Ограниченията се прилагат по отношение на съответните честотни канали в табл. 1 и 2 от БДС 17265.

Приложение № 3 към чл. 11

(В сила от 01.01.2023 г. относно параметрите "Двупосочно закъснение (Delay)", "Колемание на закъснението (Delay variation/Jitter)" и "Загуба на пакети (Packet loss)")

Параметри за качество на предоставяните услуги

1. За доставчици на достъп до електронна съобщителна мрежа				
За услуги, предоставяни чрез:	Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Фиксирана мрежа	Време за първоначално свързване към мрежата (<i>Supply time for initial connection</i>)	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95 % и 99 % от заявките	дни	ETSI EG 202 057-1
		Процент на заявки, изпълнени до датата, договорена с клиента, а когато процентът е под 80 % - среден брой на дните закъснение след договорената дата	% дни	
Фиксирана мрежа	Процент повреди на линията за достъп (<i>Fault rate per access line</i>)	Съотношение между броя на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии	%	ETSI EG 202 057-1
Фиксирана мрежа	Време за отстраняване на	Времето, за което са отстранени най-	часове	ETSI EG 202 057-1

	повреди (<i>Fault repair time</i>)	бързите 80 % и 95 % от валидните повреди по абонатните линии	
		Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	%

2. За доставчици на междуличностни съобщителни услуги и услуги за достъп до интернет

Услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Фиксирана гласова услуга	Процент на жалбите относно коректност на сметките (<i>Bill correctness complaints</i>)	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	%	ETSI EG 202 057-1
Мобилна гласова услуга			%	
Достъп до интернет през фиксирана мрежа			%	
Достъп до интернет през мобилна мрежа			%	
Фиксирана гласова услуга	Процент на неуспешни повиквания (<i>Unsuccessful call ratio</i>)	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	За национални повиквания %	ETSI EG 202 057-2
			За международни повиквания %	
Фиксирана гласова услуга	Време за установяване на връзка (<i>Call set up time</i>)	Средното време при национално избиране	секунди	ETSI EG 202 057-2
		Средното време при международно избиране	секунди	

Мобилна гласова услуга	Време за установяване на връзка (<i>Call set up time</i>)	Средното време при национално избиране	секунди	
		Средното време при международно избиране	секунди	
Фиксирана гласова услуга	Качество на разговорната връзка (гласовата) (<i>Voice connection quality</i>)	Фактор за оценка на преноса на глас - R фактор		ETSI EG 202 057-2/ ITU-T Rec. G.109
Мобилна гласова услуга	Качество на разговорната връзка (гласовата) (<i>Voice connection quality</i>)	Фактор за оценка на преноса на глас - R фактор		ETSI EG 202 057-2/ ITU-T Rec. G.109
Фиксирана гласова услуга	Време за отговор при услуги от оператор (<i>Response time for operator services</i>)	Средно време за отговор	секунди	ETSI EG 202 057-1
		Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек	%	
Мобилна гласова услуга	Време за отговор при услуги от оператор (<i>Response time for operator services</i>)	Средно време за отговор	секунди	ETSI EG 202 057-1
		Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек	%	
Фиксирана гласова услуга	Коефициент на неуспешни повиквания (<i>Unsuccessful call ratio</i>)	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	%	ETSI EG 202 057-2
Мобилна гласова услуга	Коефициент на неуспешни повиквания	Отношение на броя на неуспешните повиквания към	%	ETSI EG 202 057-2

	<i>(Unsuccessful call ratio)</i>	общия брой повиквания за определен период		
Услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Мобилна гласова услуга	Коефициент на пропаднали повиквания <i>(Dropped call ratio)</i>	Отношение на броя на пропадналите или прекъснати разговорни връзки, след успешното им изграждане, поради проблеми в мрежата към общия брой изградени връзки за определен период	%	ETSI EG 202 057-3
Достъп до интернет през фиксирана мрежа	Двупосочно закъснение <i>(Delay)</i>	Времето между първия бит, подаден в мрежата от ползвателя, и първия бит, пристигнал при ползвателя през мрежата	ms	ITU-T Y.2617
Достъп до интернет през мобилна мрежа	Двупосочно закъснение <i>(Delay)</i>	Времето между първия бит, подаден в мрежата от ползвателя, и първия бит, пристигнал при ползвателя през мрежата	ms	ITU-T Y.2617
Достъп до интернет през фиксирана мрежа	Колебание на закъснението <i>(Delay variation/Jitter)</i>	Колебание между максималното и минималното закъснение за определен период от време	ms	ITU-T Y.2617
Достъп до интернет през мобилна мрежа	Колебание на закъснението <i>(Delay variation/Jitter)</i>	Колебание между максималното и минималното закъснение за определен период от време	ms	ITU-T Y.2617
Достъп до	Загуба на	Отношение на броя	%	ITU-T Y.2617

интернет през фиксирана мрежа	пакети (<i>Packet loss</i>)	на загубените пакети и общия брой на пренесените пакети за определен период от време		
Достъп до интернет през мобилна мрежа	Загуба на пакети (<i>Packet loss</i>)	Отношение на броя на загубените пакети и общия брой на пренесените пакети за определен период от време	%	ITU-T Y.2617

Приложение № 4 към чл. 23, ал. 8

№	Степени на покритие	GSM мрежа X-ниво на сигнала (RxLev)	UMTS мрежа X-ниво на сигнала (CPICH RSCP)	LTE мрежа X-ниво на сигнала (RSRP)	5G NR мрежа X-ниво на сигнала (SS- RSRP)	Цветови код
1.	Липса на покритие	$X \leq -100 \text{ dBm}$	$X \leq -105 \text{ dBm}$	$X \leq -110 \text{ dBm}$	$X \leq -110 \text{ dBm}$	бял
2.	Задоволително	$-100 \text{ dBm} < X < -85 \text{ dBm}$	$-105 \text{ dBm} < X < -85 \text{ dBm}$	$-110 \text{ dBm} < X < -100 \text{ dBm}$	$-110 \text{ dBm} < X < -100 \text{ dBm}$	зелен
3.	Добро	$-85 \text{ dBm} \leq X < -65 \text{ dBm}$	$-85 \text{ dBm} \leq X < -65 \text{ dBm}$	$-100 \text{ dBm} \leq X < -80 \text{ dBm}$	$-100 \text{ dBm} \leq X < -80 \text{ dBm}$	жълт
4.	Много добро	$X \geq -65 \text{ dBm}$	$X \geq -65 \text{ dBm}$	$X \geq -80 \text{ dBm}$	$X \geq -80 \text{ dBm}$	червен