

КОМИСИЯ ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

**РЕШЕНИЕ № ...
от 2016 г.**

За изменение и допълнение на Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения (приети с Решение № 58 от 31.01.2008 г. на Комисията за регулиране на съобщенията; Обн. ДВ. бр. 24 от 4 март 2008 г., изм. ДВ. бр.102 от 28 ноември 2008 г., изм. ДВ. бр.63 от 7 август 2009 г., изм. ДВ. бр.19 от 8 март 2011 г., изм. ДВ. бр.105 от 29 декември 2011 г., изм. и доп. ДВ. бр. 63 от 17 август 2012 г., изм. и доп. ДВ. бр.4 от 14 януари 2014 г.)

На основание чл. 73, ал.1, изр. второ от Закона за електронните съобщения (ЗЕС),

КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

РЕШИ:

§ 1. Член 5, ал. 1 се изменя както следва:

„(1) Във връзка с разпоредбата на чл. 38, ал. 1 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС), предприятията, уведомили комисията за намеренията си да осъществяват обществени електронни съобщения, са длъжни да предоставят ежегодно до 1 март отчет за дейността по предоставяне на електронни съобщителни мрежи и/или услуги през предходната година. Отчетът се изготвя по образец на формуляр, утвърден от комисията и се предоставя на комисията по един от следните три начина:

1. чрез електронния портал на комисията; или
2. на хартиен носител и по електронна поща, посочена от комисията в образца по чл. 5, ал. 2; или
3. на електронен носител.”

§ 2. Чл. 5а, ал. 1 се изменя както следва:

„(1) В 14-дневен срок от прекратяване на дейността по предоставяне на електронни съобщителни мрежи и/или услуги, предприятието уведомява комисията, като подава уведомление и предоставя отчет за дейността си по предоставяне на електронни съобщителни мрежи и/или услуги през текущата година съгласно образец, утвърден от комисията”

§ 3. Чл. 10, ал. 1 се изменя както следва:

(1) В ал. 1 думата „съгласуване“ се заменя с думата „одобряване“.

§ 4. В чл. 38 се правят следните изменения и допълнения:

1. Алинея 1 се изменя както следва:

„(1) Предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, ежегодно отчитат качеството на предоставяните услуги чрез измерване на параметрите, посочени в приложение № 5, съгласно стандартизационните документи, посочени в приложение № 5.”

2. Създават се нови алинеи 2, 3, 4, 5 и 6 със следното съдържание:

„(2) Ежегодно до 1 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 индивидуални договори по глава четиринадесета от ЗЕС и/или да събират данни,

необходими за идентифициране на потребител на предплатени услуги по чл. 251и, ал. 1, т. 1 и ал. 5, т. 2 от ЗЕС.

(4) Предприятията по ал. 1 публикуват на страницата си в интернет информацията за резултатите от измерването на параметрите, посочени в приложение № 5, за последните три календарни години. Информацията по предходното изречение 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 индивидуални договори по глава четиринадесета от ЗЕС и/или да събират данни, необходими за идентифициране на потребител на предплатени услуги по чл. 251и, ал. 1, т. 1 и ал. 5, т. 2 от ЗЕС.

§ 5. Член 39 се изменя както следва:

„Чл. 39. Предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, прилагат към годишния отчет по чл. 5, ал. 1 информацията по чл. 38, ал. 2. Предприятията посочват в годишния отчет по чл. 5, ал. 1 връзка към публикуваната информация, а в случай че нямат интернет страница, изрично посочват това в отчета.”

§ 6. В чл. 40 се правят следните изменения и допълнения:

1. Алинея 1 се изменя както следва:

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

1. електронна препратка към приетите от тях общи условия по чл. 226, 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. 40, ал. 4 и чл. 45, ал. 6, наименувана „Архив”;

2. когато е приложимо – електронна препратка към електронните карти на постигнатото покритие по чл. 51, наименувана „Карти на покритието”.”

2. В алинея 2 изразът „електронната препратка по ал. 1 се визуализира” се заменя с изрази „електронните препратки по ал. 1 се визуализират”.

3. В алинея 3 изразът „електронната препратка по ал. 1 се визуализира” се заменя с изрази „електронните препратки по ал. 1 се визуализират”.

4. В алинея 4 изразът „по ал. 1” се заличава, а думата „леснодостъпни” се заменя с думата „достъпни”.

§ 7. В чл. 41, ал. 2 изразът „чл. 251а, ал. 1, т. 1 и ал. 5, т. 2 ЗЕС” се заменя с изрази „чл. 251и, ал. 1, т. 1 и ал. 5, т. 2 от ЗЕС”.

§ 8. В чл. 42 се правят следните изменения:

1. Алинея 2 се изменя както следва:

„(2) Екземплярите по ал. 1 се подписват от представител на предприятието и от абоната. Предприятията предоставят на абоната еднообразен екземпляр от сключения индивидуален договор на хартиен носител.”

2. Алинея 3 се изменя както следва:

„(3) Преди подписване на индивидуалния договор предприятията са задължени да предоставят на потребителя проекта на договора в цялост за запознаване със съдържанието му.”

§ 9. В чл. 43, ал. 4 накрая се поставя запетая и се добавя изразът „но не по-малък от 12 пункта (точки)”.

§ 10. В чл. 45 се правят следните изменения и допълнения:

1. Алинея 2 се изменя както следва:

1. срока на промоцията;
2. условията на промоцията;
3. дължимата месечна такса през срока на промоцията”
4. Алинея 5 става ал. 6.

2. В алинея 1, т. 3 накрая се поставя запетая и се добавя изразът „което да може да бъде съхранено на телефонния апарат на абоната“.

4. правото на абоната да прекрати индивидуалния договор без санкции в срок до един месец от влизането в сила на изменението по т. 1 и/или т. 2”.

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

(3) Ал. 1 не се прилага за мобилни услуги за пренос на данни, предоставяни в роуминг.”

„Чл. 51. (1) Предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги 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, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, включват в електронните карти по предходното изречение покритието на мрежата, до която се ползва достъп.

(2) Предприятията изготвят картите по ал. 1 при спазване на изискванията по ал. 3 - 10 на този член.

(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 x 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.

(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, съдържаща се в Приложение № 7.

(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 селищни 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, съдържаща се в Приложение № 7. Непосредствено след таблицата следва да се публикува информация относно възможностите за ползването на видовете услуги при избраната мрежа (2G, 3G или 4G).

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) в своите търговските обекти и в търговските обекти на своите търговски представители или дистрибутори, упълномощени да сключват индивидуални договори по глава четиринадесета от ЗЕС, и/или да събират данни, необходими за идентифициране на потребител на предплатени услуги по чл. 251и, ал. 1, т. 1 и ал. 5, т. 2 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."

§ 16. Създава се нов чл. 52:

„Чл. 52. (1) Когато абонатът е избрал да получава документите по чл. 260, ал. 2 и чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС на хартиен носител, предприятието ги изпраща като кореспондентска пратка (писмо) до посочен от абоната адрес за кореспонденция.

(2) Извън случаите по ал. 1, предприятието е длъжно:

1. да изпрати документите по чл. 260, ал. 2 и чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС до посочен от абоната адрес на електронна поща, или

2. да осигури онлайн достъп до документите по чл. 260, ал. 2 и чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС.

(3) Достъпът по ал. 2, т. 2 се осигурява след регистрация на абоната, извършена при ред и условия, регламентирани от предприятията в общите им условия.

(4) Ако до издаване на документите по чл. 260, ал. 2 и чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС абонатът не предостави адрес на електронна поща или не извърши регистрацията по ал. 3, предприятието ги предоставя по реда на ал. 1.”

§ 17. Създава се нов чл. 53:

„Чл. 53. Предприятията, предоставящи обществени телефонни услуги, осигуряват възможност на викания и на викащия абонат за незабавно прекратяване на изградената телефонна връзка”.

§ 18. В Приложение № 3 „БДС EN 50083-7” се заменя с „БДС EN 60728-1”.

§ 19. В Приложение № 4 се правят следните изменения:

1. В т. 2.А. „Първоначално уведомление” в таблицата се създава нов първи ред с текст „Първоначално уведомление” и в последния ред думата „Посочи” се заменя с „Посочете”.

2. В т. 2.Б. „Окончателно уведомление” в таблицата се създава нов първи ред с текст „Окончателно уведомление” и в последния ред думата „Посочи” се заменя с „Посочете”.

§ 20. Приложение № 5 се изменя както следва:

Параметри за качество на предоставяните услуги
Параметри за качество на предоставяната фиксирана гласова услуга

Параметър	Измерване	Стойност	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Време за първоначално свързване към мрежата (Supply time for fixed network access) ***	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	
Дял на проблемите, свързани с процедури за преносимост на номера** (Proportion of problems with number portability procedures) ***	Процент на заявките за пренасяне, изпълнени с отклонения от нормалната процедура		%	ETSI EG 202 057- 1 *
Процент повреди на абонатната линия (Fault report rate per fixed access lines) ***	Съотношение между броя на валидните повреди на абонатната линия и средния брой на абонатните линии за отчетания период.		%	ETSI EG 202 057- 1 *
Време за отстраняване на повреди (Fault repair time for fixed access lines) ***	Времето, за което са отстранени най-бързите 80 % и 95 % от валидните повреди по абонатните линии		часове	ETSI EG 202 057- 1 *
	Процент на повредите отстранени в рамките на максималния срок определен в договора с клиента		%	

Параметър	Измерване	Стойност	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Време за отговор при услуги от оператор (Response time for operator services) ***	Средно време за отговор		секунди	ETSI EG 202 057- 1 *
	Процент на отговорените повиквания в рамките на 20сек.		%	
Процент на жалбите относно коректност на сметките (Bill correctness complaints) ***	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки		%	ETSI EG 202 057- 1 *
Коефициент на неуспешни повиквания (Unsuccessful call Ratio) ***	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	национални	%	ETSI EG 202 057- 2 *
		международно дни	%	
Време за установяване на връзка (Call set up time) ***	Средното време при национално избиране		секунди	ETSI EG 202 057- 2 *
	Средното време при международно избиране		секунди	
Качество на разговорната връзка (Speech connection Quality) ***	Фактор за оценка на преноса на глас – R (R фактор), съгласно ITU-T Rec. G.109		---	ETSI EG 202 057- 2 *

Параметри за качество на предоставяната мобилна гласова услуга

Параметър	Измерване	Стойност	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Дял на проблемите, свързани с процедури за преносимост на номера** (Proportion of problems with number portability procedures) ***	Процент на заявките за пренасяне, изпълнени с отклонения от нормалната процедура		%	ETSI EG 202 057- 1 *
Време за отговор при услуги от оператор (Response time for operator services) ***	Средно време за отговор		секунди	ETSI EG 202 057- 1 *
	Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек.		%	
Процент на жалбите относно коректност на	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени		%	ETSI EG 202 057- 1 *

Параметър	Измерване	Стойност	Мерна единица	Стандартизационен документ*
сметките (<i>Bill correctness complaints</i>) ***	сметки			
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	
Качество на разговорната връзка (<i>Speech connection Quality</i>) ***	Фактор за оценка на преноса на глас – R (R фактор), съгласно ITU-T Rec. G.109			ETSI EG 202 057- 2 *
Коефициент на неуспешни повиквания (<i>Unsuccessful call Ratio</i>) ***	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	национални	%	ETSI EG 202 057- 3 *
		международни		
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.	национални	%	ETSI EG 202 057- 3 *
		международни		

Параметри за качество на предоставяната услуга „достъп до интернет”

АДМИНИСТРАТИВНИ ПАРАМЕТРИ НА КАЧЕСТВОТО на предоставяната услуга „Достъп до интернет”				
Параметър	Измерване	Стойност	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Време за първоначално свързване към мрежата за фиксиран достъп до интернет (<i>Supply time for Internet access</i>) ***	Времето за което са изпълнени най-бързите 50 %, 95 % и 99 % от заявките за включване на услугата.		дни	ETSI EG 202 057- 1 *
	Процент на заявките, изпълнени до съгласуваната с клиента дата, а когато процентът на заявките, изпълнени до съгласуваната с клиента дата е под 80 %, средният брой на дните, за забавените заявки, с които съгласуваната дата е превишена		% дни	

АДМИНИСТРАТИВНИ ПАРАМЕТРИ НА КАЧЕСТВОТО на предоставяната услуга „Достъп до интернет”				
Параметър	Измерване	Стойност	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Процент на жалбите относно коректност на сметките за фиксиран и мобилен достъп до интернет (Bill correctness complaints) ***	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки		%	ETSI EG 202 057- 1 *
Време за отстраняване на повреди за фиксиран достъп до интернет (Fault repair time for fixed access lines) ***	Времето, за което най-бързите 80 % и 95 % от валидните неизправности за достъп са отстранени		час	ETSI EG 202 057- 1 *
	Процентът на отстранените неизправности, по всяко време, посочено от доставчика на услуги като целева стандартна точност за спазване на уговорките за ден и час		%	

Параметри за качество на предоставяната услуга „Достъп до интернет”

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ НА КАЧЕСТВОТО на предоставяната услуга „Достъп до интернет”								
Параметър	Измерване/ Стойност						Мерна единица	Стандартиза- ционен документ
Постигната скорост на предаване на данни, спрямо офертата (Data transmission speed achieved) ***	Оферт а	Оферт а	Оферт а	Оферт а	Оферт а	Оферт а	kbit/s	ETSI EG 202 057- 4 clause 5.2 *
	-----	-----	-----	-----	-----	-----		
	Максимална постигната скорост на предаване на данни (за достигнатата най-висока скорост на предаване на данни в kbit/s при 95 % от предаванията спрямо офертата)						kbit/s	
	-----	-----	-----	-----	-----	-----		
	Предоставена минимална скорост на предаване на данни (спрямо офертата)						kbit/s	
-----	-----	-----	-----	-----	-----			

Параметър	Измерване	Стойност	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Закъснение при предаване на данни (еднопосочно) PING ***	Закъснението е половината от времето, в милисекунди, което е необходимо на заявка за ехо/отговор на ICMP (Ping) до валиден адрес в IP.		ms	ETSI EG 202 057- 4 clause 5.5 *
Колемание на закъснението (Delay variation/Jitter) ****	Стандартното отклонение на закъснението е мярка за джитера. (Разликата в закъснението при предаване на два поредни пакета)		ms	ITU-T Y.1540 clause 6.2.4 * ITU-T Y.1541 Appendix II * ETSI EG 202 057- 4 F.2 *
Коефициент на загуба на пакети (Packet loss ratio) ****	Коефициентът на загуба на пакети е съотношението на изгубените IP пакети спрямо предадените IP пакети от общия брой изпратени IP пакети за дадено измерване.		%	ITU-T Y.1540 clause 6.4 *
Коефициент на сгрешените пакети (Packet Error Ratio) ****	Коефициента на грешните пакети е процентното отношение на грешните пакети към общия брой изпратени пакети.		%	ITU-T Y.1540 clause 6.3 *

* В посочения стандартизационен документ се съдържа дефиниция и информация за начина на измерване и водене на статистика за съответния параметър.

** При този параметър се използва начинът на измерване и водене на статистика от стандартизационния документ при сроковете, определени в съответните функционални спецификации за преносимост.

*** Измерването и предоставянето на стойности за параметъра е задължително.

**** Измерването и предоставянето на стойности за параметъра е опционално и се отнася за предприятията притежаващи система за измерване.

§ 21. Създава се Приложение № 7 към чл. 51:

№	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)	Цветови код
1	Липса на покритие	$X \leq -100$ dBm	$X \leq -105$ dBm	$X \leq -110$ dBm	бял
2	Задоволително	-100 dBm < X < -85 dBm	-105 dBm < X < -85 dBm	-110 dBm < X < -100 dBm	зелен
3	Добро	-85 dBm $\leq X$ < -65 dBm	-85 dBm $\leq X$ < -65 dBm	-100 dBm $\leq X$ < -80 dBm	жълт
4	Много добро	$X \geq -65$ dBm	$X \geq -65$ dBm	$X \geq -80$ dBm	червен

*За предоставяне на качествена услуга е необходима скорост на сваляне "download" (DL) не по-ниска от 5 Mbp/s.

Преходни и Заключителни разпоредби

§ 22. (1) Решението влиза в сила от деня на обнародването му в „Държавен вестник“, с изключение на:

1. § 6 относно чл. 40, ал. 1, т. 3, § 10 относно чл. 45, ал. 5 и § 15, които влизат в сила два месеца след обнародването им;
2. § 17, който влиза в сила четири месеца след обнародването му.

§ 23. Предприятията регламентират в общите си условия редът и условията за регистрация по чл. 52, ал. 3 в едномесечен срок от обнародване на решението в „Държавен вестник“.

ПРЕДСЕДАТЕЛ:

(д-р Веселин Божков)

ЗА ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:

(Цветелина Севлиевска)