НАРЕДБА № ОТ ЗА 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. 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.

1. Универсалната услуга включва:
2. предоставяне на услуги за гласови съобщения чрез свързване в определено местоположение към обществена електронна съобщителна мрежа независимо от използваната технология;
3. осигуряване на подходящ широколентов 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.

1. 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 широколентов достъп до интернет в определено местоположение**

**Чл. 3. (1)** Предприятията, задължени да предоставят услугите по чл. 2, ал. 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 широколентов достъп до интернет в определено местоположение.

1. За обосновано искане се счита всяко изрично, писмено искане, подадено от потребител, за осигуряване на достъп до услуги за гласови съобщения в определено местоположение и/или за осигуряване на подходящ широколентов достъп до интернет в определено местоположение:
2. в рамките на строителните граници на населено място; и
3. отнасящо се до постоянния адрес на потребителя.
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 услугите по чл. 2, ал. 2, с изключение на случаите на аварии и планирани прекъсвания.

Раздел III

**Параметри за качество на универсалната услуга**

**Чл. 5. (1)** Параметрите за качество на предоставяните услуги, които се измерват, методите за измерване, съдържанието, формата и начина на публикуване на информацията, определени от Комисията за регулиране на съобщенията, наричана по-нататък „Комисията“, на основание чл. 236 от Закона за електронните съобщения, се прилагат и по отношение параметрите за качество на универсалната услуга.

**(2)** Постигнатите стойности на параметрите за качество на услугите, публикувани от предприятията, задължени да предоставят услугите по чл. 2, ал. 2, са относими и към предоставянето на универсалната услуга.

**Чл. 6. (1)** Предприятията, задължени да предоставят услугите по чл. 2, ал. 2, представят на Комисията ежегодно до 15 март 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.

1. Комисията определя съдържанието, формата и начина за предоставяне на информацията по ал. 1.

Раздел IV

Специални мерки за хора с увреждания

**Чл. 7. (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 широколентов 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;
2. осигуряват безплатно 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 безплатно, 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 наличност и достъпност на 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 V

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

**Чл. 8.** Комисията извършва анализ на наличността на услуги за подходящ широколентов достъп до интернет в определено местоположение и на услуги за гласови съобщения чрез свързване в определено местоположение, осигурявани при обичайни търговски условия на територията на цялата страна или в отделни части от нея, като взема предвид и резултатите от географското проучване по чл. 181а от Закона за електронните съобщения.

**Чл. 9. (1)** Когато установи след анализа, че услугите по чл. 8 не са налични на територията на цялата страна или на отделни части от нея, Комисията възлага на едно или повече предприятия, предоставящи услуги за гласови съобщения чрез свързване в определено местоположение и/или услуги за достъп до интернет в определено местоположение, предоставянето на всички или някои от услугите по чл. 2, ал. 2, с цел да бъдат удовлетворени всички обосновани искания от потребители за достъп до тези услуги.

**(2)** Задължението по ал. 1 може да се възложи за цялата или за различни части от територията на страната.

**Чл. 10. (1)** Изборът на предприятие или предприятия и възлагането на задължения по чл. 9 ал. 1, включително след провеждане на конкурсна процедура, 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.

**(2)** При възлагане на задълженията по чл. 9, 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. 11. (1)** Комисията обявява намерение да проведе конкурс за избор на предприятие или предприятия за възлагане на задълженията по чл. 9, ал. 1, за да определи интереса на предприятията, 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, при съответно спазване на правилата по Глава пета от Закона за електронните съобщения.

1. В решението за откриване на конкурсната процедура се посочват, когато е приложимо: услугата, обект на конкурса; териториалният обхват; продължителността на задължението; условията за предоставяне на услугата; параметрите за качество на услугата.
2. При откриване на конкурсна процедура Комисията може да включи като критерий предоставянето и предлаганата цена на крайни устройства за хора с увреждания на слуха, зрението и говора.
3. В конкурсната процедура могат да участват всички предприятия, предоставящи услуги за гласови съобщения чрез свързване в определено местоположение или услуги за достъп до интернет в определено местоположение.

**Чл. 12.** Ако след изтичане на срока по чл. 11, ал. 1 нито едно предприятие не е заявило интерес да поеме задължения във връзка с предоставянето на универсалната услуга, Комисията определя предприятието или предприятията, на които да наложи задължението по чл. 9, ал. 1 след провеждане на обществени консултации по реда на чл. 37 от Закона за електронните съобщения.

**Чл. 13.** Комисията анализира развитието и равнището на цените и ценовите пакети на дребно на услугите по чл. 2, ал. 2, по-специално във връзка с потребителските цени и доходи в страната.

**Чл. 14.** (1) Когато в резултат на анализа Комисията установи, че цените на дребно за услугите по чл. 2, ал. 2 не са достъпни за потребителите с ниски доходи или със специални социални потребности тя възлага на предприятията, които предоставят услуги за гласови съобщения чрез свързване в определено местоположение и/или услуги за достъп до интернет в определено местоположение, задълженията по чл. 197, ал. 1 от Закона за електронните съобщения.

**(2)** По изключение, когато налагането на задълженията по ал. 1 на всички предприятия би довело до прекомерна административна или финансова тежест за държавата или за предприятията, Комисията може да наложи тези задължения само на определени предприятия. В този случай предприятията се определят по реда на чл. 10, 11 и 12.

**(3)** Тарифните планове или ценовите пакети на задълженото/задължените предприятие/я се определят съгласно методиката по чл. 195, ал. 1 от Закона за електронните съобщения.

**Чл. 15.** 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.

Заключителни разпоредби

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

**§ 2.** В срок до 6 месеца от влизането в сила на наредбата Комисията определя подходящата услуга за широколентов достъп до интернет.

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