

3. ВСЕОБЩО ПРЕДЛАГАНА УСЛУГА

СЪДЪРЖАНИЕ

- 3.1. Достъпност на гласовата телефонна услуга
- 3.2. Качество
- 3.3. Елементи на всеобщо предлаганата услуга

Една от основните задачи при преход към пълна либерализация на далекосъобщителния пазар е осигуряването на всеобщо предлаганата услуга. Съгласно действащия ЗД “всеобщо предлагана услуга” е телефонна услуга с определено качество на предоставянето ѝ, с възможност за достъп за всеки потребител независимо от географското му местоположение и предлагана на достъпна цена. В елементите ѝ се включва гласова телефонна услуга на всяко домакинство, достъп до гласова телефонна услуга чрез телефонни апарати за обществено ползване, справочни услуги за телефонните номера на абонатите, услуги за спешни повиквания и специализирани услуги, насочени към ползването на останалите елементи на услугата от инвалиди.

БТК ЕАД е единственият оператор, който предоставя чрез своята далекосъобщителна мрежа всеобщо предлаганата услуга.

3.1. Достъпност на гласовата телефонна услуга

През 2001 г. се наблюдава положителна промяна на някои параметри при предоставянето на всеобщо предлаганата услуга. Нейната достъпност се осигурява от развитието на инфраструктурата на мрежата на БТК ЕАД. Вече 83% от домакинствата в България имат достъп до телефонни услуги. Нарастването на телефонната плътност се дължи на редица стъпки, които БТК ЕАД предприе за развитието на своята мрежа (в сравнение с 2000 г.), както и на техническото поддържане на централите.

При изменението на цените на телефонните услуги, предоставяни от БТК ЕАД, бяха запазени преференциите за абонатите с ограничено потребление (до 800 импулса) – 40 импулса да се заплащат по цена от 0.01 лв. Тези преференции осигуряват достъпа телефонни услуги на граждани със силно ограничени финансови възможности.

3.2. Качество

През годината се наблюдава определено подобряване на качеството на търговското обслужване.

Таблица 5

Показатели за качество на обслужване	31.12.1998 г.	31.12.1999 г.	31.12.2000 г.	31.12.2001 г.
Чакащи заявления за нови телефонни постове	416 000	331 785	245 414	181 722
Заявени повреди на 100 телефонни поста средно месечно	4.6	4.2	4,04	3.76
Среден брой повреди, отстранени до 24 ч.	83.9%	87.4%	89,91%	80.76%
Среден брой рекламации за качество на връзките на 1000 абонати	1,1	1,01	0,63	0,33
Среден брой рекламации за размера на месечните сметки на 1000 абонати	1.15	1.01	0,63	0,41

Значително, с 35%, е намалял броят на чакащите заявления за откриване на нови телефонни постове (в сравнение с 2000 г.). Това намаление, наред с

високия процент на незаети монтиран капацитет абонатни линии, предполага постепенно нормализиране на условията за достъп до мрежата на БТК ЕАД.

По-малкото средно месечно заявени повреди на 100 телефонни поста се дължи на по-добре организираната работа в служби "Повреди", а също и на повечето отстранени повреди в по-кратки срокове. Този факт кореспондира пряко и с приетите компенсационни мерки в полза на абонатите на телефонни постове с "Общите условия на договорите между БТК ЕАД и абонатите на телефонни постове".

Намалението на средномесечния брой рекламации на 1000 абонати за размера на месечните сметки се дължи на откритите нови цифрови централи, както и на системно внедряването на апаратури за детайлизирано таксуване в аналоговите централи.

3.3. Елементи на всеобщо предлаганата услуга

Като важен аспект на всеобщо предлаганата услуга се разглежда общественият достъп до обикновената телефонна услуга чрез обществени телефони (таксофони), разпръснати по цялата територия на страната и монтирани на подходящи места, които осигуряват безплатен достъп до националните услуги за спешна помощ.

Индивидуални лицензи за инсталиране и експлоатация на система "Телефонни апарати за обществено ползване" са издадени на "Радиотелекомуникационна компания" ООД (РТК ООД) и "Булфон" АД БКТИ. Обществените телефони на РТК ООД ("Мобика") и "Булфон" АД БКТИ използват фонокarti с вграден микрочип, а на БТК ЕАД - жетони. През август 2000 г. "Мобика" инсталира монетни и комбинирани телефонни апарати.

Таблица 6

Брой таксофони към:	31.12.1998 г	31.12.1999 г	31.12.2000 г	31.12.2001 г
Общо, в т.ч.:	14 451	19 031	21 619	19 910
Таксофони за селищно избиране – жетонни телефонни апарати на БТК ЕАД	8 227	7 846	7 929	6 357
Таксофони за комбинирано избиране – фонокартни апарати на РТК ООД ("Мобика")	7 472	5 085	6 078	5803
Таксофони за комбинирано избиране – фонокартни апарати на "Булфон" АД БКТИ		6 100	7 612	7 750

В сравнение с 2000 г. има известно намаление на жетонните таксофони. Трябва да се има предвид, че масовото разпространение на мобилните телефони в известна степен е алтернатива на таксофоните. По показателя "брой на таксофоните на 1 000 жители" България е сред страните, в които плътността на проникване е около средната – Латвия, Словения, Полша, Литва и Чешката Република.

Ключов фактор за защита на потребителските интереси са Общите условия на договорите между далекосъобщителните оператори и ползвателите на услуги, които определят взаимоотношенията между тях. Лицензираните оператори разработват по силата на ЗД и издадените им лицензии общи условия на договорите с потребителите и ги съгласуват с ДКД. За да одобри тези условия, Комисията се съобразява със следните основни принципи:

- информиране на потребителите;
- справедливост;
- качество на обслужване;
- незлоумишлено използване на информация, отнасяща се до потребителите;
- процедури за обжалване;
- нерегламентирано прекъсване;
- тайна на далекосъобщенията;
- обезщетения при неспазване на договорните отношения.

Особено внимание в краткосрочен план ще се отделя на одобряването на общи условия на оператори с монополно и господстващо положение от гледна точка на наличие на елементи на принуда в тях при предоставянето на различни услуги.

Гарантирането на достъп до всеобщо предлаганата услуга трябва да бъде със съответното качество, при пълна равнопоставеност на потребителите и ясно регламентирани права и задължения на страните.

На 27.11.2000 г., с решение № 1237 ДКД прие Общите условия на договора между БТК ЕАД и абонатите на телефонни постове на фиксираната телефонна мрежа. В процеса на работата по приемане на тези условия се целеше формулирането на по-ясни права и задължения на страните при техните взаимоотношения, за да се защитят по-добре интересите на всички потребители на всеобщо предлаганата услуга и се повиши качеството на обслужването. В тази връзка бяха въведени някои нови положения:

- прозрачност при откриването на телефонни постове;
- конкретни срокове за отстраняване на повреди;
- изменения на някои условия за заплащане на месечните сметки.

При одобряването на Общите условия се отчете техническото ниво и технологичните особености на мрежата на БТК ЕАД, за да се гарантира тяхното съответствие на действие в реални условия.

В общите условия са важни и клаузите за уреждане на спорове. У нас съществува нормативна база, третираща тези въпроси, както и специален Закон за предложенията, сигналите, жалбите и молбите, съгласно който споровете се уреждат от съда. В Закона за защита на потребителите и правилата за търговия е предвидена възможност за разрешаване на спорове и от помирителна комисия. В далекосъобщителния сектор участието на регулаторния орган също е един възможен начин за директна или косвена

намеса в споровете между потребителя и оператора, без да се изключва и възможността спорът да стигне до съда, ако не бъде постигнато съгласие.

Сега в ЕС се обсъжда нова Директива, с която ще се предложат много по-опростени и не скъпо струващи процедури за решаването на тези въпроси, които могат да действат паралелно с националната съдебна система. Предстои да бъде решено дали уреждането на споровете да бъде специфично за различните сектори и да се извършва, например, от регулаторния орган или общо чрез пълномощник.

Преди пълната либерализация в далекосъобщенията, особено важно е в нормативен акт за всеобщо предлаганата услуга да се определят обхвата, конкретните изисквания за качеството и приемливи цени, специални тарифни схеми и преференциални тарифи, въвеждането на детайлизирано таксуване и други допълнителни услуги, произтичащи от Директива 95/62/ЕС, изменена с Директива 98/10/ЕС.

Операторите, които в бъдеще ще бъдат лицензирани за предоставяне на всеобщо предлаганата услуга, трябва да поемат задължения, свързани с изискванията за нейното качество и достъпни цени. Тези задължения в много случаи ще доведат до финансови загуби за операторите, затова е необходимо да се приеме нормативен акт, който да регламентира както условията, на които трябва да отговарят операторите, така и условията и реда за компенсирането им. Необходимо е да се създаде и благоприятна среда за стимулиране на операторите при предоставянето на този пакет от услуги.

Бързото развитие на технологиите в отрасъла и поевтиняването на услугите ще дадат възможност да се разшири обхвата на всеобщо предлаганата услуга. Като начало е необходим задължителен достъп до Интернет в училищата, а по-късно тази услуга трябва да стане достъпна за всяко домакинство. В тази връзка е възможно услугите от пакета да се разделят между различни оператори.