

4. МОБИЛНИ ТЕЛЕФОННИ УСЛУГИ

СЪДЪРЖАНИЕ

- 4.1. Участници и пазарна конкуренция
- 4.2. Инфраструктура на мобилните мрежи
- 4.3. Развитие на пазара на мобилните телефонни услуги
- 4.4. Качество на обслужване
- 4.5. Цени

4.1. Участници и пазарна конкуренция

Към 31.12.2001 г. у нас работят три мобилни оператора с лицензии за изграждане, използване и поддържане на мобилни клетъчни мрежи с национално покритие и предоставяне на услуги чрез тях - РТК ООД с търговското име "Мобиком", "Мобилтел" АД и "Космо България Мобайл" ЕАД с търговското име "Глобул". Предлагащите услуги са сходни, с известна специфика по отношение на използваните стандарти – аналогов NMT450 от "Мобиком", и цифров GSM900 от "Мобилтел" АД и "Глобул".

През 2001 г., с появата на пазара на третия национален оператор – "Глобул", се създадоха предпоставки за реална конкуренцията в сектора на мобилните телефонни услуги. Навлизането на други конкуренти е подчинено на целите на държавната политика в сектора, на ограниченията в ресурсите от радиочестотния спектър и националното номерационно пространство и на нормативните изисквания за издаване на индивидуални лицензии.

Изключителните права на БТК ЕАД върху дейностите от установения държавен монопол до 31.12.2002 г. създава някои ограничения на мобилните оператори по отношение на:

- изграждането на съединителните линии на мрежите им, тъй като, по силата на §11, ал.2 от Преходните и заключителни разпоредби на ЗД, "обществените далекосъобщителни оператори са длъжни да изграждат мрежите си чрез наети линии", и
- международния трафик от и към мобилните оператори.

4.2. Инфраструктура на мобилните мрежи

В таблица 7 са посочени основните параметри, които определят нивото на развитие на инфраструктурата на мобилните клетъчни мрежи.

Таблица 7

Оператор \ Мрежа	"Мобиком"		"Мобилтел"		"Глобул"
	31.12.2000 г.	31.12.2001 г.	31.12.2000 г.	31.12.2001 г.	31.12.2001 г.
Покритие по територия	85%	86%	76.50%	79.25%	
Покритие по население	96%	96%	89.50%	89.70%	39.80%
Базови станции, брой	319	314	519	956	154
Нарастване		-1%		84%	
Клетки в експлоатация	385	487	1196	2220	382
Нарастване		26%		86%	

През 2001 г. GSM операторите "Глобул" и "Мобилтел" реализираха уникално развитие на мрежовата инфраструктура, като за една година инвестираха над 400 милиона лева и удвоиха съществуващите компоненти. "Глобул" преизпълни задълженията си по лицензията да покрие 40% от населението на страната. Към края на януари 2002 г. то обхваща 20 от най-големите градове и 2 основни пътни магистрали. "Мобилтел" има ограничен растеж на покритието по територия и население, но практически удвои "плътността" на мрежата си, с което значително увеличи абонатния капацитет и условията за качествено обслужване.

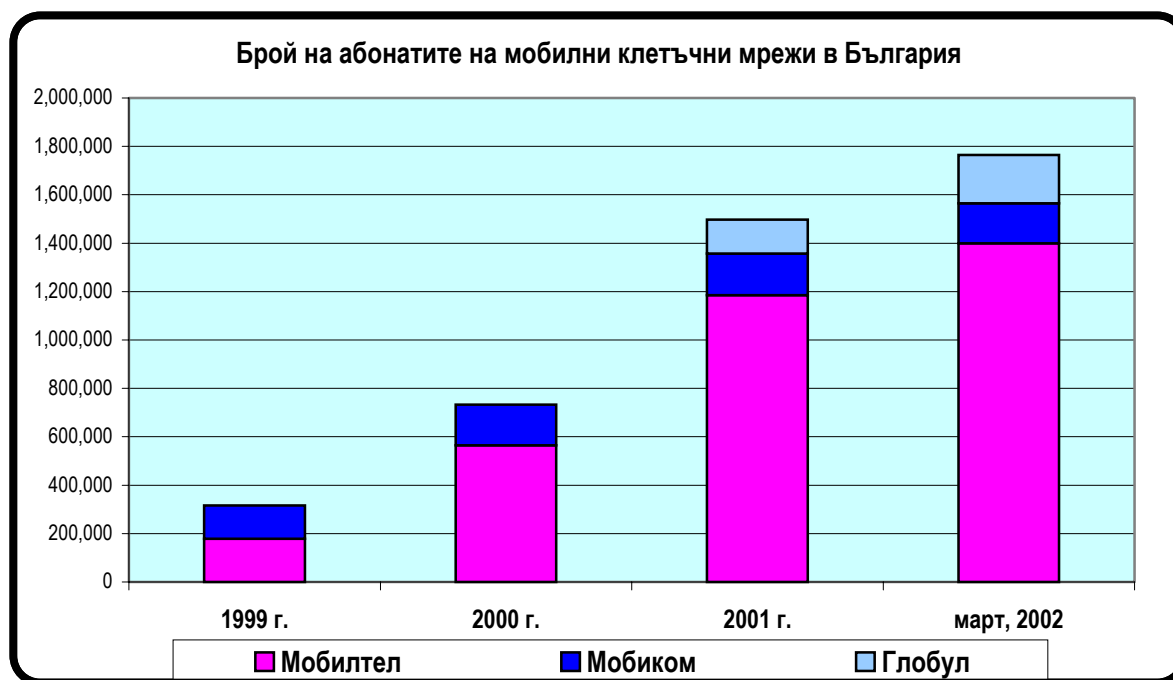
Лицензирането на втория GSM оператор “Глобул” осигури не само изграждането на нова цифрова клетъчна мрежа, но предизвика съществено развитие на мрежата на “Мобилтел”.

Покритието на мрежата на “Мобиком” по територия и население се увеличи незначително през 2001 г., но поради специфичната технология продължава да е по-добро от това на GSM мрежите.

Към края на 2001 г. “Мобилтел” има търговски роуминг с 232 GSM оператора от 97 държави на пет континента и с три сателитни оператора, а договори за международен роуминг са сключени с още 21 GSM оператора от 17 страни. “Глобул” има роуминг услуги с 18 GSM оператора от 14 европейски държави. “Мобиком” предлага роуминг услуги в 8 европейски държави на базата на сключени договори с 9 чуждестранни оператора.

4.3. Развитие на пазара на мобилните телефонни услуги

През 2001 г. пазарът на мобилните телефонни услуги в България бележи изключително развитие. Броят на абонатите на мобилни клетъчни мрежи в сравнение с 2000 г. се удвои.

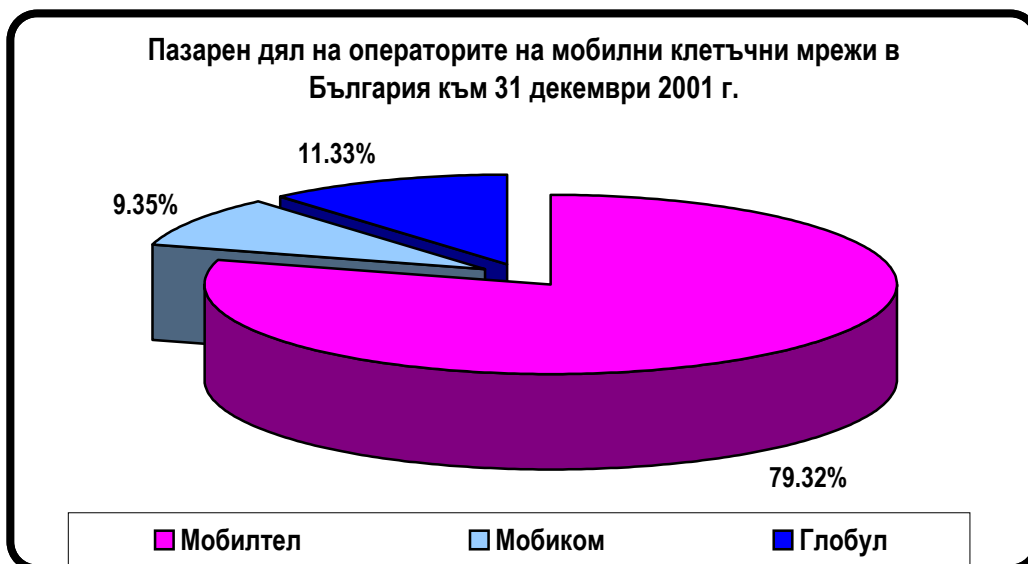


Източник: Комисия за регулиране на съобщенията

Фиг. 16

Темпът, с който нарастват абонатите на GSM мрежите, се запази и в началото на 2002 г. В края на март броят на абонатите на “Мобилтел” е вече 1,400,000, а на “Глобул” – 200,000.

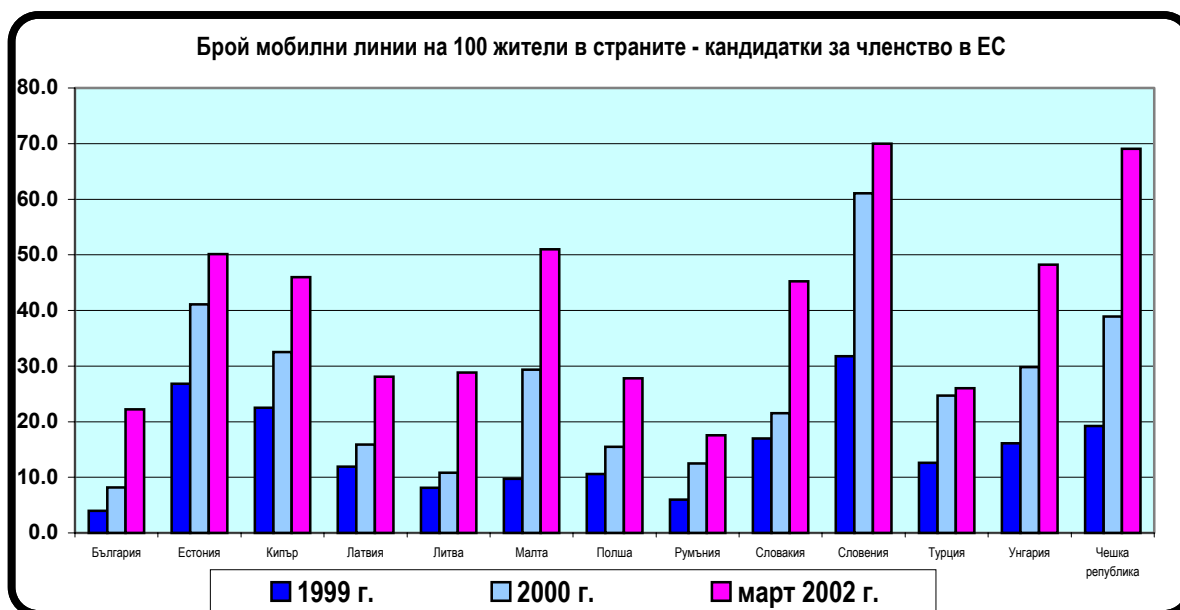
Пазарните дялове на трите мобилни оператора, изчислени според броя на абонатите, са представени на фиг.17.



Източник: Комисия за регулиране на съобщенията

Фиг. 17

По проникване (мобилни абонати на 100 жители) страната ни се нарежда на предпоследно място сред държавите – кандидатки за членство в ЕС. За периода август 2000 г. - март 2002 г. този показател за България е нараснал от 8,2 на 22.2. Средната стойност за посочените страни е около 40. По темпове на развитие за този период, обаче, българският пазар на мобилни телефонни услуги е на челно място сред държавите – кандидатки.



Източник: "Baskerville - Telecoms – May 2002"

Фиг. 18

Изключително динамичното развитие на пазара на мобилни телефонни услуги в България се обуславя от едновременното действие на следните основни фактори:

- появата на реална конкуренция

- териториално и качествено подобряване на инфраструктурата на мобилните клетъчни мрежи
- широко разпространение на картите за предплатени услуги
- предлагането на GSM телефонни апарати на сравнително ниски цени
- разнообразието от тарифни пакети и абонаментните планове, цените на които са ориентирани към различни сегменти от пазара, обхващащи потребители с различна платежоспособност.

Интелигентните цифрови клетъчни мрежи предлагат широк спектър от услуги. Основните услуги, освен телефонни разговори, включват и гласова поща, конферентна връзка, обмен на кратки съобщения и спешни повиквания. Мрежите поддържат услугите достъп до Интернет, предаване на данни и факс. Активиран бе и голям набор от допълнителни услуги, като пренасочване на повиквания, забрана за повиквания, информация за номера на търсеция клиент, проверка на сметката и други.

През годината стартира и предлагането на предплатени услуги. При тях отсъства сключването на договори и ежемесечното плащане на сметки, което е определено удобство за потребителите. До края на 2001 г., предплатените услуги бяха в начален стадий на разпространение, като броят на абонатите при тях достигна около 11% от общия. За новия GSM оператор "Глобул" този процент е 33. Като се имат предвид тенденциите в развитите пазари, може да се очаква значително увеличение на предплатените услуги и у нас.

4.4. Качество на обслужване

През 2001 г., ДКД одобри общите условия за взаимоотношенията на двата оператора "МобилТел" ЕАД и "Космо България Мобайл" ЕАД с абонатите и потребителите на обществените мобилни клетъчни мрежи, възникващи при предоставяне и ползване на услугите от тези мрежи. В общите условия са дефинирани задълженията и правата на страните, както и основните изисквания за качеството на услугите. Осигурява се достъп до мрежите с предимство за инвалиди I и II група и възможност за безплатни разговори до 20 минути месечно в часовете на силен трафик в рамките на страната.

Според общите условия на договора с абонатите, мобилните оператори са длъжни да разглеждат подадените жалби, молби и предложения в срок до един месец и да вземат съответните мерки. Жалби, молби и предложения могат да бъдат отправяни от потребителите и директно към Комисията за регулиране на съобщенията.

В таблица 8 са представени данни за причините и броя на постъпилите жалби от абонатите на мобилните мрежи и представена от операторите информация за наблюдаваните параметри за качество на обслужване.

Таблица 8

	Мобиком	Мобилтел	Глобул
1.Общ брой депозирани писмени жалби от потребители, в т.ч.	720	1627	282
1.1 брой основателни жалби	662	172	279
1.2 брой жалби на които е отговорено писмено	720	1537	3
1.3 разпределени по причини			
- несъгласие с тарифите и таксуването	185	797	113
- несъгласие с политиката на компанията	91	466	12
- технически проблеми	52	29	28
- неспазване на клаузи от договора	32	62	25
- обслужване в магазините	340	29	28
- други	30	215	43
2. Неуспешни повиквания (%) в т. ч.			
- поради липса на покритие	0%	-	< 2.5%
- поради претоварване на мрежата	1%	2.3%	
- поради повреда на радиовръзките	0.004%	1.4%	
3. Средно време за отстраняване на повредите в лицензираната мрежа	390 мин. (60 бр.)	50 мин. (316 бр.)	2 мин. (11 бр.)
4. Средно време за активиране на услугите	до 24 часа	30 мин.	25 часа (2 часа – за предплатени услуги)

Представените от операторите данни в общи линии демонстрират качествено обслужване на потребителите. Различията в посочените по-горе параметри произтичат главно от броя на абонатите, количествените характеристики и териториалното покритие на мрежите на трите мобилни оператора. Съществуват и различия в методиките за отчитане на някои параметри, най-често поради конкретните софтуерни системи, които използва даден оператор. Въпреки това “Мобиком” има определено по-дълги срокове за отстраняване на повредите и за активиране на услугите.

Предстои прецизиране на параметрите за качеството на обслужването и услугите, както и уточняване на методите за измерване и отчитане, като форма на регулиране на предоставяните услуги и защита на правата на потребителите.

“Мобилтел” и “Глобул” предлагат на своите клиенти безплатна възможност за неотложни повиквания до спешна помощ, противопожарна охрана, КАТ, полиция и допълнителен, универсален международен GSM номер 112 за спешни случаи, като достъпът през него е възможен и без SIM карта. Мобилните оператори предлагат информационни услуги на абонатите си по въпроси за абонаментните такси, справки за тарифи, зони, дължими суми и др.

“Мобиком” притежава сертификат за разработване и внедряване на система за качество, съгласно стандарт ISO 9002 на Международната организация по стандартизация. Стандартът определя критериите, свързани с производството, монтажа и обслужването на съоръженията и мрежата.

4.5. Цени

Трите оператора на мобилни клетъчни мрежи формират цените и тарифната си политика свободно. Регулаторният орган се намесва при сигнал от абонати за нарушения, както и в случай, че не са спазени принципите на лоялната конкуренция или правата на потребителите, регламентирани в Закона за защита на конкуренцията, Закона за защита на потребителите и Търговското право.

Таксите на трите мобилни оператора са сходни като структура и правила на ценообразуване и се формират на базата на три основни елемента – такса за откриване на абонамент, месечна абонаментна такса и такса за минута разговор. Тарифните пакети на “Мобиком” и абонаментните планове на “Мобилтел” се формират чрез комбинации на цените на трите компонента и са насочени към сегменти от пазара, обхващащи потребители с различна платежоспособност. “Мобиком” предлага на своите абонати четири тарифни пакета – “Моби L”, “Моби XL”, “Мобификс” и “Ситифон”, а “Мобилтел” предоставя пет абонаментни плана – “Основен”, “Бизнес”, “Универсален”, “Икономичен” и “Ограничен”. Освен абонаментни планове, “Мобилтел” предлага специални услуги – “Фирма” и “Фамилия”, при които има намаление на цените за минута разговор в групата. “Глобул” на този етап предпочита подхода на единни цени за всички абонати и към всичките национални мрежи.

И трите оператора на мобилни клетъчни мрежи въведоха карти за предплатени услуги. Независимо от значително по-високите тарифи за разговор, този вид услуги се оказаха атрактивни за потребителите с ограничени финансови възможности.

Отстъпките в цената са основна част от политиката за реализиране на услугите на пазара. Организиран се кампании за ценови намаления на апаратите и на първоначалната абонамента такса, за намален месечен абонамент при различните видове групи, за промоционни цени на пакети от телефонни апарати и абонамент, за отстъпки за предплатен абонамент. Тези ценови стратегии са с доказан ефект за привличането на нови клиенти.

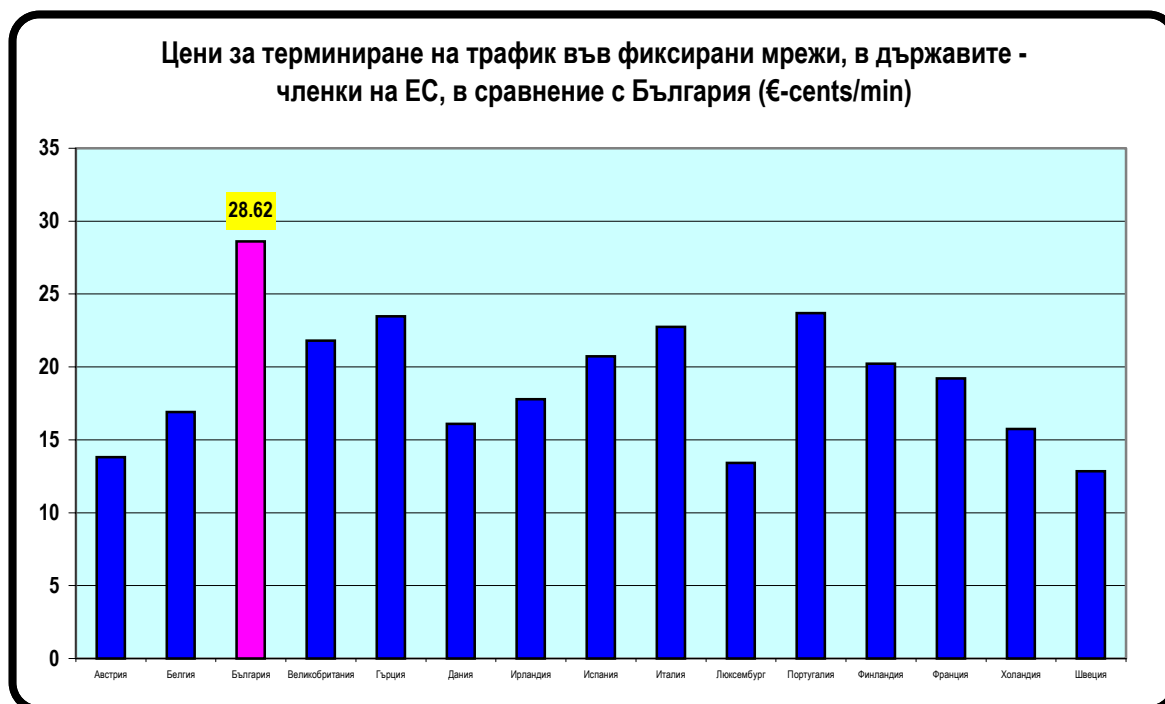
Отбелязва се тенденция към поевтиняване на мобилните телефонни услуги, главно в частта на месечния абонамент от тарифните пакети.

За да ограничи отлива на абонати от аналоговата мрежа, през 2001 г. “Мобиком” съществено намали цените на всички видове услуги, които предлага. Основни фактори са засилването на конкуренцията след навлизането на втория GSM оператор “Глобул”, развитието на пазара и повишаване на потребителското търсене.

С разнообразието от абонаментни планове, ценови пакети, предплатени карти, промоции и отстъпки, българския пазар на мобилни телефонни услуги определено се доближава до характеристиките на развитите пазари в страните от ЕС.

Пазарните принципи са неприложими върху цените на телефонните разговори от фиксираната мрежа на БТК ЕАД към мобилните мрежи. Тези цени се определят с договори за взаимно свързване между операторите и, в момента, се поддържат на необосновано високо ниво. При съществуващата нормативна уредба, регулаторният орган следи само за равнопоставеността на операторите в тези договори.

На фиг.19 са показани усреднените тарифи за телефонните разговори от фиксираните мрежи към мобилните мрежи за 10 страни от ЕС и България в €-cents/min. Независимо от някои различия в методиките за изчисляването им, цените в България са най-високи. Средната стойност на тази тарифа за ЕС е 18.86 €-cents/min.



Източник: EC, Seventh Report on the Implementation of the Telecommunications Regulatory Package

Фиг. 19

Трябва да се подчертае, че цените на този вид телекомуникационни услуги имат голяма обществена значимост и засягат близо 3 млн. абонати. През 2001 г. трафикът, формиран от тази услуга, е над 300 млн. минути и при високите цени формира значителна част от разходите на потребителите за телефонни услуги.

С решения на ДКД два пъти беше предложено БТК ЕАД и мобилните оператори да преразгледат разчетните цени за взаимно свързване. Решенията на регулаторния орган останаха без последствие.

Нормативната база в страните от ЕС предвижда регулиране на цените на операторите със значителна пазарна мощ (Significant Market Power) и с пазарен дял по-голям от 25%. Затова, голяма част от цените, на базата на които са изчислени представените на фиг.19 усреднени тарифи за терминиране на трафик във фиксираните мрежи, са формирани на разходно ориентиран принцип.