

СЪДЪРЖАНИЕ

3.	Универсална далекосъобщителна услуга	45
3.1	Достъпност на цената на фиксираната гласова телефонна услуга.....	45
3.2	Качество на фиксираната гласова телефонна услуга.....	46
3.3	Елементи на универсалната далекосъобщителна услуга.....	47

3. УНИВЕРСАЛНА ДАЛЕКОСЪОБЩИТЕЛНА УСЛУГА

Универсалната далекосъобщителна услуга включва минимален набор от далекосъобщителни услуги с определено качество, предоставяни на всеки краен потребител на достъпна цена. Съгласно ЗД такова задължение имат оператори, определени за оператори със значително въздействие върху пазара, които осъществяват далекосъобщения чрез фиксирана далекосъобщителна мрежа и предоставят фиксирани гласови телефонни услуги. БТК АД като оператор със значително въздействие върху този пазар (Решение на КРС № 1748 от 16.09.2004 г.) има задължението за предоставяне на универсална услуга. Това задължение на БТК АД е заложено в издадената индивидуална лицензия на оператора.

ЗД и Наредбата за реда и условията за предоставяне на универсална далекосъобщителна услуга предвиждат възможност (след 01.01.2005 г.) за провеждането на конкурс за възлагане предоставянето на услугите от обхвата на универсалната услуга по искане и на оператори, които не са със значително въздействие върху пазара.

Предоставянето на универсална услуга на достъпна цена на територията на цялата страна е възможно да води до финансови загуби за операторите, поради което в другите европейски страни и у нас е предвиден механизъм за компенсиране на тези загуби. От страните в ЕС фонд за компенсиране на нетните загуби от предоставянето на универсална услуга е създаден в Белгия, Италия, Испания, Франция, Обединеното кралство и Чешката Република¹. У нас такъв фонд е учреден през 2005 г. и са приети правила за изчисляване на нетните загуби на обществените оператори от предоставянето на универсална далекосъобщителна услуга.

3.1. Достъпност на цената на фиксираната гласова телефонна услуга

При последното изменение на цените на телефонните услуги, предоставяни от БТК АД (в сила от 01.05.2004 г.²⁵), се запазват преференциите за домашните абонати, като им се предоставя възможност за сключване на допълнително споразумение за пакет за икономично ползване с половин цена на месечния абонамент и цена от 0,01 лв. на импулс за потребление до 20 импулса. Спрямо 2003 г. броят на импулсите, включени в пакета за икономично ползване, е намален с десет.

Преференциалните ценови пакети за ползване на телефонни услуги от домашни абонати-инвалиди I група включват месечен абонамент и лимит за потребление до 50 таксови импулса на месец на обща цена от 1,50 лв. и цена от 0,01 лв. на таксов импулс за потребление от 51 до 70 импулса включително. За сравнение, през 2003 г. стойността на месечния абонамент и потребление от 70 импулса е 1,25 лв. по цена на таксов импулс – 0,01 лв. за потребление от 71 до 110 импулса включително.

През 2004 г. се запазва ползването на телефонни услуги от определен телефонен пост за социалните и здравните заведения, определени от съответните министерства. През годината месечен абонамент и потребление от 350 таксови импулса е на цена от 3,50 лв., а през 2003 г. пакетът е включвал потребление с 50 таксови импулса в повече на цена от 3,30 лв.

¹ *The Cross-Country Analysis, Cullen International, February 28, 2005, p. 129-135*
Communication from Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, European Electronic Communications Regulation and Markets 2004, 10th Report, , p. 28-29

Communication from Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, European Electronic Communications Regulation and Markets 2004, 10th Report, , p. 28-29
http://europa.eu.int/information_society/topics/ecomms/all_about/implementation_enforcement/annualreports/10threport/index_en.htm

²⁶ *Цените са без ДДС*

3.2. Качество на фиксираната гласова телефонна услуга

В повечето страни от Централна и Източна Европа, както и в България, националният регулаторен орган в областта на далекосъобщенията следи за качеството на предлаганата услуга съгласно международния стандарт EG 201 769 на ETSI.

През 2004 г. БТК АД отчита най-високо ниво на повишаване на качеството на обслужване по показателя брой чакащи заявления за откриване на нови телефонни постове, чийто брой е почти два пъти по-малък в сравнение с 2003 г.

Таблица 4

Показатели за качество на обслужване	31.12.2000 г.	31.12.2001 г.	31.12.2002 г.	31.12.2003 г.	31.12.2004 г.
Чакащи заявления за откриване на нови телефонни постове (бр.)	245 414	187 000	151 854	114 568	63 073
Време за първоначално предоставяне на услугата (г./м./д.)	1г. 8 м.	1г. 7 м.	2 м. 4 дни	2 м.	3,8 м.
Заявени повреди на 100 телефонни поста средно месечно (%)	4,04	3,76	3,53	3,18	4,2
Среден брой повреди, отстранени до 24 ч. (%)	89,91	90	88,21	78,74	80,21
Средномесечен брой рекламации за качество на връзките на 1000 абоната	0,13	0,33	0,08	0,07	0,05
Среден брой рекламации за размера на месечните сметки на 1000 абоната	0,63	0,41	0,35	0,31	0,23

Източник: По данни на БТК АД

За едногодишен период стойностите на показателите “средномесечен брой рекламации за качество на връзките на 1000 абоната” и “среден брой рекламации за размера на месечните сметки на 1000 абоната” показват подобряване на търговското обслужване. Същото сочи и делът на повредите, отстранени до 24 ч. от заявяването им, който е с 1,47% по-голям в края на годината спрямо същия период на 2003 г.

Времето за първоначално предоставяне на услугата е нараснало от два месеца през 2003 г. на 3,8 през 2004 г. и е достигнало най-високи стойности за целия период 2002-2004 г.

С оглед на очакваното навлизане на нови, алтернативни участници на пазара на фиксирани телефонни мрежи и предоставяне на фиксирани гласови телефонни услуги, за да задържи съществуващите и евентуално привлече нови абонати, усилията на БТК АД през 2005 г. ще бъдат насочени към цялостно подобряване на търговското обслужване на клиентите и предимно към съкращаване на времето за първоначално предоставяне на услугата.

3.3. Елементи на универсалната далекосъобщителна услуга

3.3.1. Обществени телефонни апарати

Един от елементите от обхвата на универсалната далекосъобщителна услуга е достъпът до фиксирана гласова телефонна услуга чрез обществени телефонни апарати (таксофони).

От края на 2003 г. осъществяването на далекосъобщения при предоставяне на услугата достъп до гласови телефонни услуги чрез обществени телефонни апарати премина от режим на индивидуално лицензиране към по-опростения режим на регистрация по обща лицензия.

И през 2004 г. дейността по инсталиране и експлоатация на системи телефонни апарати за обществено ползване се извършва от "РАДИОТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ" ООД (РТК ООД), "БУЛФОН" АД БКТИ и БТК АД. От 2004 г. регистрацията за осъществяване на този вид далекосъобщителна дейност има и "ИНТЕРТЕЛ" ЕООД, но до края на годината дружеството не е осъществявало дейност.

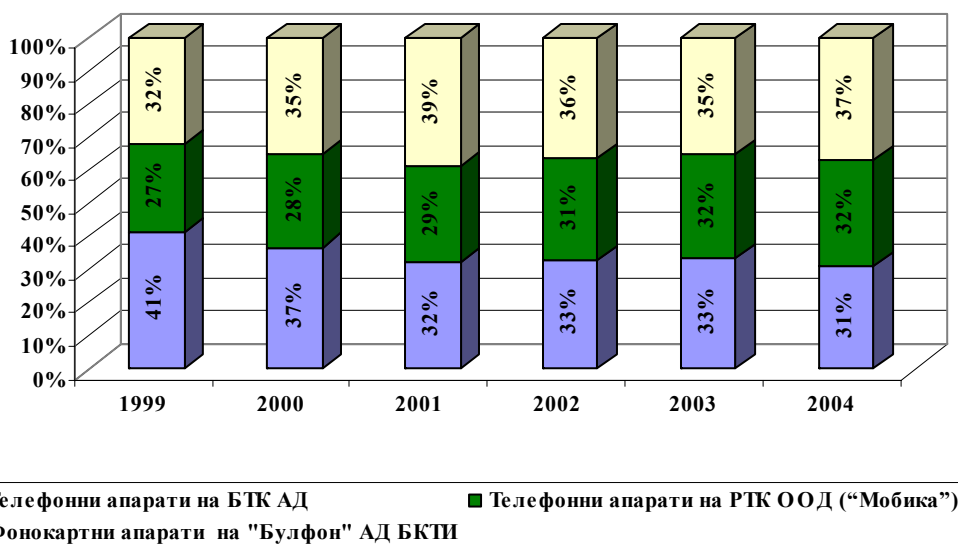
Таблица 5

Брой таксофони към:	31.12.1999 г.	31.12.2000 г.	31.12.2001 г.	31.12.2002 г.	31.12.2003 г.	31.12.2004 г.
Общо, в т.ч.:	19 031	21 619	19 910	21 389	21 092	20 605
Таксофони за селищно избиране – жетонни и кабинкови телефонни апарати на БТК АД	7 846	7 929	6 357	6 975	6 998	6 398
Таксофони за комбинирано избиране – фонокартни, монетни и комбинирани апарати на РТК ООД ("МОБИКА")	5 085	6 078	5803	6 637	6 646	6 544
Таксофони за комбинирано избиране – фонокартни апарати на "БУЛФОН" АД БКТИ	6 100	7 612	7 750	7 777	7 448	7 663

Източник: По данни на БТК АД, РТК ООД и "БУЛФОН" АД БКТИ

Обществените телефони на БТК АД оперират с жетони, а на "БУЛФОН" АД БКТИ и РТК ООД ("МОБИКА") - с фонокарти и монети.

Относителен дял на таксофони на лицензирани далекосъобщителни оператори за периода 1999 - 2004 г.

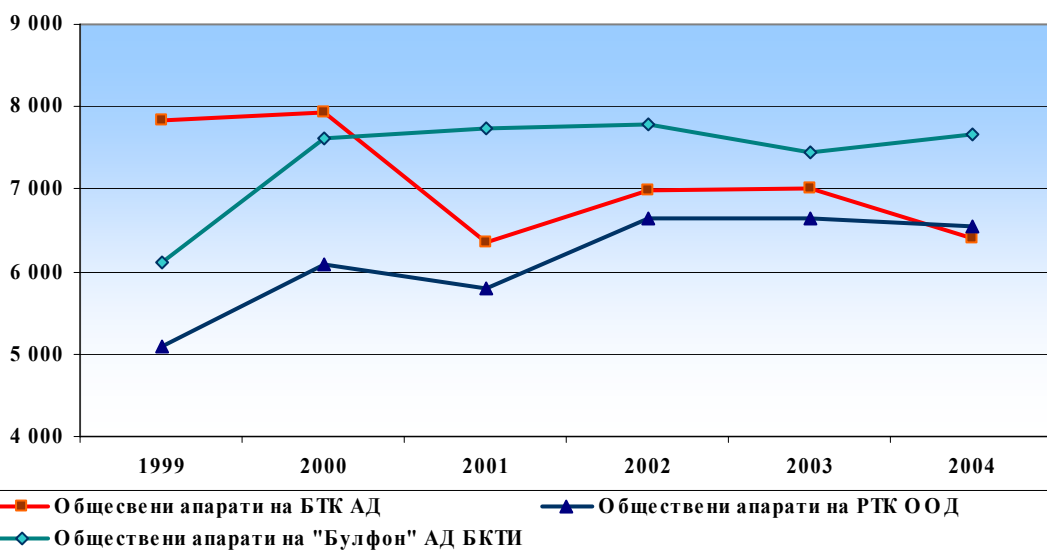


Източник: КРС

Фиг. 46

За периода 2001-2004 г. дяловете на всеки от трите оператора в общата структура на монтираните телефонни апарати за обществено ползване са относително постоянни. За четвърта поредна година най-голям дял от телефонните апарати за обществено ползване има "БУЛФОН" АД. През 2004 г., спрямо 2003 г. делът на "МОБИКА" се запазва, а делът на "БУЛФОН" АД нараства с 2% за сметка на жетонните апарати на БТК АД.

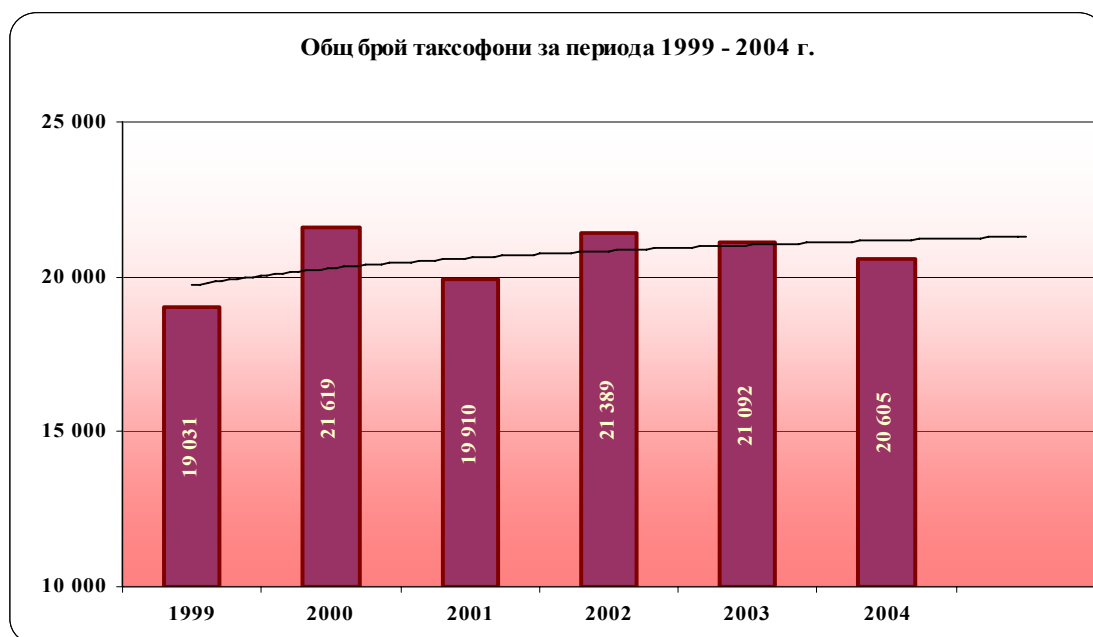
Разпределение на броя таксофони за периода 1999 - 2004 г.



Източник: КРС

Фиг. 47

Към 31.12.2004 г. общият брой на обществените телефонни апарати е намалял с 2,3% спрямо 31.12.2003 г. Това намаление се дължи на спада в броя на таксофоните на БТК АД и РТК ООД ("МОБИКА"), съответно с 9% и 2%, което не се компенсира с 3%-то увеличение при таксофоните на "БУЛФОН" АД.



Източник: КРС

Фиг. 48

В края на 2004 г. размерът на реализираните приходи от предоставяне на услуги чрез обществени телефонни апарати възлиза на 15,8 млн. лв. и е с 19% по-нисък спрямо края на 2003 г. Намалението може да се обясни с наблюдаващата се през последните години тенденция потребителите да имат все по-малък стимул да ползват услугите, предлагани чрез телефонни апарати за обществено ползване, за сметка на нарастналото потребление на мобилни услуги. Основни фактори за преориентиране на потреблението са атрактивните ценови пакети, които мобилните оператори предлагат в съчетание с по-голямата мобилност, гъвкавост и разнообразие на услугите. Намаленото търсене на обаждания през таксофони пък не създава стимули у съществуващите на пазара оператори да инвестират в по-нататъшно развитие и поддържане на своята система. Евентуално раздвижване на пазара на телефонни апарати за обществено ползване през 2005 г. би било възможно, ако през годината "ИНТЕРТЕЛ" ЕООД стартира дейност и започне предоставяне на този вид далекосъобщителни услуги.

Споменатата вече конкуренция на VoIP операторите при предоставянето на фиксирана гласова телефонна услуга е налице и при обществените телефони: все повече расте броят на обществени телефонни апарати и кабинки с VoIP телефония, предлагащи разговори до мобилни телефони и международни дестинации с отстъпка, спрямо цените на БТК АД.

3.3.2. Справочни услуги и улеснения за инвалиди

Елемент на универсалната далекосъобщителна услуга е и предоставянето на справочни услуги за телефонните номера на абонатите и телефонен указател за номерата на абонатите на фиксираните и мобилните мрежи.

Операторите, задължени да предоставят този елемент на универсалната далекосъобщителна услуга, следва да спазват изискванията за защита на личните данни, предвидени в ЗД и Закона за защита на личните данни. Телефонните указатели

трябва да са общодостъпни, да се актуализират и публикуват най-малко веднъж на три години, като се изготвят и поддържат както в печатна, така и в електронна форма. И през 2004 г., по отношение на предоставяните специализирани услуги, позволяващи достъп до далекосъобщителни услуги на инвалидите от различни групи, са налице улеснения като възможност за включване на съоръжения за свързване с мрежата, конструирани специално в помощ на клиенти с увреждания: безплатно предоставяне на телефонния указател на БТК АД и преференциални ценови пакети за ползване на телефонни услуги. Около 1% от общия брой телефонни апарати са пригодени за ползване от различни групи инвалиди. През годината БТК АД монтира 4 нови таксофона, които са специализирани за ползване от инвалиди.