

СЪДЪРЖАНИЕ

I. СЪСТОЯНИЕ, РАЗВИТИЕ И ПЕРСПЕКТИВИ НА ДАЛЕКОСЪОБЩИТЕЛНИЯ ПАЗАР	
3. Всеобщо предлагана услуга	19
3.1 Достъпност на гласовата телефонна услуга	19
3.2 Качество.....	20
3.3 Други елементи на всеобщо предлаганата услуга	21
3.4 Регулиране и развитие на всеобщо предлаганата услуга	25

I. СЪСТОЯНИЕ, РАЗВИТИЕ И ПЕРСПЕКТИВИ НА ДАЛЕКОСЪОБЩИТЕЛНИЯ ПАЗАР

3. ВСЕОБЩО ПРЕДЛАГАНА УСЛУГА

Либерализацията на далекосъобщителния пазар предполага наред с развитието на конкуренцията и произтичащите от това предимства за крайните потребители на предлаганите услуги, така и предпоставки за ограничаване на възможностите на определени групи потребители при ползването на далекосъобщителни услуги. В отдалечените географски райони и слабо населените места на страната, където преобладават хора с ограничени финансови възможности, предоставянето на далекосъобщителни услуги изисква големи инсталационни и експлоатационни разходи, които носят минимална възвръщаемост и не могат да покрият направените инвестиции.

Този проблем е разрешен за момента посредством възлагане на задължение за предоставяне на всеобщо предлагана услуга /транспонираща концепцията за “универсална услуга” от Европейското законодателство/. Съгласно действащия Закон за далекосъобщенията /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. Всеобщо предлаганата услуга включва предоставяне на всички или някои от следните услуги: 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 осъществяване на спешни повиквания и специализирани услуги, насочени към ползването на останалите елементи на услугата от инвалиди.

В страните от ЦИЕ обхватът на универсалната услуга е определен по сходен начин, като в повечето от тях задължението по нейното предоставяне се изпълнява от историческия оператор, предоставящ фиксирана телефонна услуга. Единствено Турция от всички кандидатки за членство в ЕС не включва в елементите на услугата достъп до мрежата и до гласова услуга.

Докато в страните от ЦИЕ от първостепенно значение са все още осигуряването на достъп до телефонна услуга за всеки потребител, контролирането на нейното качество и достъпността на нейната цена, в страните от ЕС особено внимание се обръща на развитието на мерките за улесняване на хората с увреждания и осигуряване на потребителите в икономически неизгодно положение да ползват телефонни услуги.

Операторите, лицензирани за предоставяне на универсална услуга поемат задължения, свързани с изискванията за нейното качество и достъпни цени. Тези задължения водят до финансови загуби за операторите. Нормативната база на ЕС предвижда възможност за създаване на фонд за компенсиране на нетните загуби на оператора, предоставящ универсална услуга. В повечето страни от ЕС такъв фонд действа, а в страните от ЦИЕ единствено Чешката Република има работещ механизъм за компенсиране на загубите от предоставяне на универсалната услуга.

По силата на установения държавен монопол върху предоставянето на обикновената телефонна услуга през 2002 г. БТК ЕАД е единственият оператор в България, предоставящ всеобщо предлаганата услуга чрез своята далекосъобщителна мрежа.

3.1. Достъпност на гласовата телефонна услуга

През 2002 г. се наблюдава положителна промяна на някои параметри при предоставянето на всеобщо предлаганата услуга. Достъпът до тази услуга се осигурява с развитието на инфраструктурата и напредващата цифровизация на мрежата на БТК ЕАД.

При последното изменение на цените на телефонните услуги, предоставяни от БТК ЕАД /в сила от 01.05.2002 г./ бяха запазени преференциите за домашните абонати с ограничено потребление – 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 40 импулса.

Предвидени са, също така, преференциални ценови пакети за ползване на телефонни услуги от домашни абонати – инвалиди I група /месечен абонамент и потребление от 80

импулса на обща цена от 1 лв. и цена от 0,01 лв. на таксов импулс за потребление от 81 до 120 импулса/.

Други пакети са предвидени за ползване на телефонни услуги от определен телефонен пост за социалните и здравните заведения, определени от съответните министерства (месечен абонамент и потребление от 450 таксови импулса на цена от 3 лв.). Тези преференции осигуряват достъпа до телефонни услуги на граждани в неравностойно икономическо и физическо положение.

Следва да се отбележи, че през 2002 г. делът на домакинствата с достъп до фиксирани телефонни услуги е намалял на 79,3% (спрямо 83% през 2002 г.). Намаляването по този показател се дължи на бързото проникване на мобилните телефонни услуги на пазара – наблюдава се тенденция една част от потребителите на фиксирана телефонна услуга да я заменят с мобилна.

3.2. Качество

През годината се наблюдава подобряване на показателите, отчитащи качеството на търговското обслужване.

Таблица 4

Показатели за качество на обслужване	31.12.1998 г.	31.12.1999 г.	31.12.2000 г.	31.12.2001 г.	31.12.2002 г.
Чакащи заявления за нови телефонни постове	416 000	331 785	245 414	187 000	151 854
Заявени повреди на 100 телефонни поста средно месечно	4,6	4,2	4,04	3,76	3,53
Среден брой повреди, отстранени до 24 ч.	83,9%	87,4%	89,91%	90%	88,21%
Среден брой рекламации за качество на връзките на 1000 абонати	1,1	0,2	0,13	0,33	0,08
Среден брой рекламации за размера на месечните сметки на 1000 абонати	1,15	1,01	0,63	0,41	0,35

Източник: БТК ЕАД

Забелязва се значително намаление на броя на чакащите заявления за откриване на нови телефонни постове – 23% по-малко в сравнение с 2001 г., като същевременно драстично намалява и времето за откриване на нов телефонен пост, от 1 година и 7 месеца през 2001 г. на 2 месеца и 4 дни.

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. Намалението на средномесечния брой рекламации на 1 000 абонати за размера на месечните сметки се дължи на откритите нови цифрови централи, както и на системно внедряваните апаратури за детайлизирано таксуване в аналоговите централи.

В България, както в повечето страни от ЦИЕ, националният далекосъобщителен орган контролира качеството на предлаганата услуга съгласно европейските стандарти ETSI EG 201 или по-стария стандарт ETSI ETR 138.

3.3. Други елементи на всеобщо предлаганата услуга

3.3.1. Телефонни апарати за обществено ползване

Един от важните аспекти на всеобщо предлаганата услуга е достъпът до обикновената телефонна услуга чрез обществени телефони /таксофони/, разположени по цялата територия на страната и монтирани на подходящи места. Чрез тях се обезпечава както платен достъп до абонати на фиксираните и мобилни мрежи, така и безплатен достъп до националните услуги за спешна помощ.

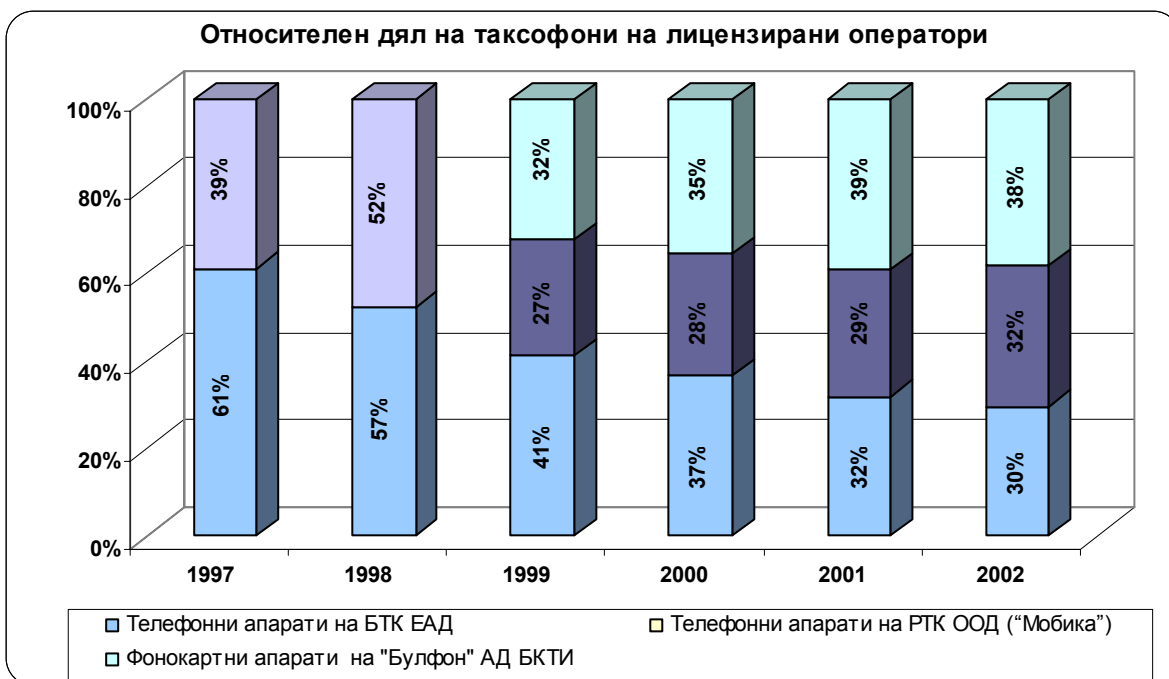
Таблица 5

Брой таксофони към:	31.12.1997 г.	31.12.1998 г.	31.12.1999 г.	31.12.2000 г.	31.12.2001 г.	31.12.2002 г.
Общо, в т.ч.:	14 453	14 451	19 031	21 619	19 910	20 480
Таксофони за селищно избиране – жетонни телефонни апарати на БТК ЕАД	8 847	8 227	7 846	7 929	6 357	6 066
Таксофони за комбинирано избиране – фонокартни, монетни и комбинирани апарати на РТК ООД ("Мобика")	5 606	7 472	5 085	6 078	5803	6 637
Таксофони за комбинирано избиране – фонокартни апарати на "Булфон" АД БКТИ			6 100	7 612	7 750	7 777

Източник: КРС

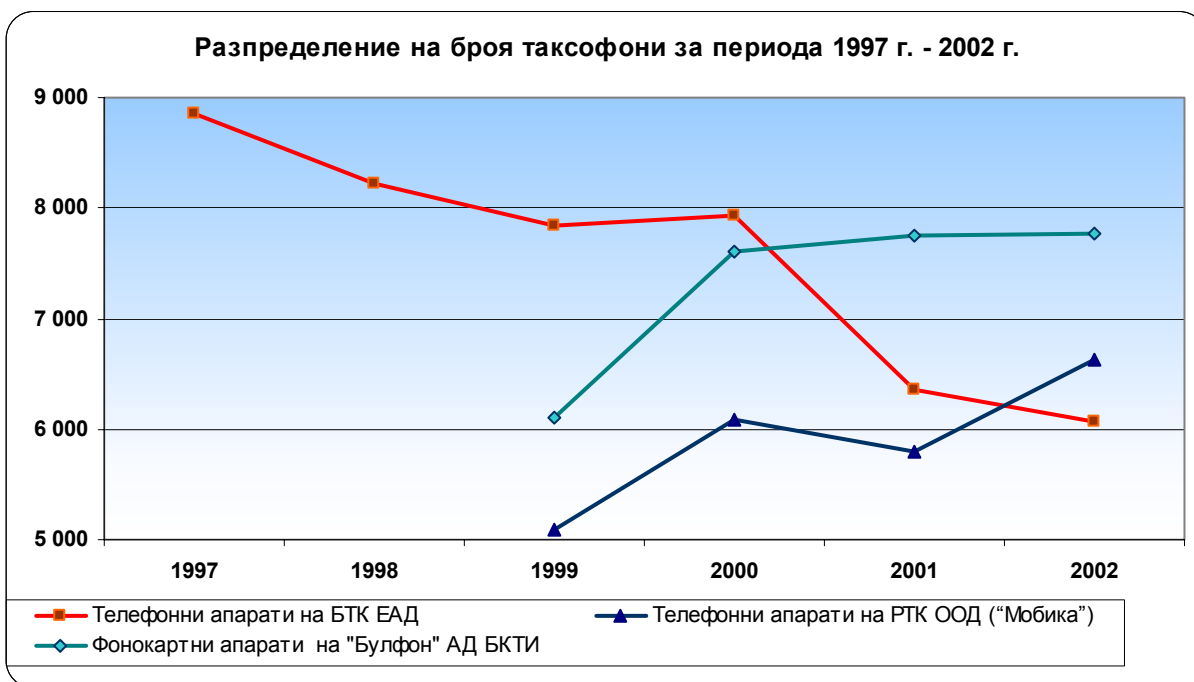
И през 2002 г. дейността по инсталиране и експлоатация на системи телефонни апарати за обществено ползване се извършва от "Радиотелекомуникационна компания" ООД (РТК ООД) и "Булфон" АД БКТИ по издадени индивидуални лицензии. БТК ЕАД въвежда в експлоатация телефонни апарати за обществено ползване, определено в комплексната ѝ лицензия.

Обществените телефони на БТК ЕАД оперират с жетони, като постепенно намаляват и биват измествани от фонокартните апарати на РТК ООД ("Мобика") и "Булфон" АД БКТИ. През 2002 г. най-голям дял от телефонните апарати за обществено ползване имат "Булфон" АД БКТИ, като се очаква съотношението да се запази и през 2003 г., отчитайки намеренията на компанията да разшири своята система чрез инсталиране на нови телефонни апарати.



Източник: КРС

Фиг. 18



Източник: КРС

Фиг. 19

За последната година броят на обществените телефонни апарати е нараснал с 3%. Средният годишен темп на растеж на техния брой за последните шест години е 8%, като най-голямо е нарастването на броя на таксофоните за периода от 1998 г. до 2000 г. (32% и 14% нарастване съответно през 1999 г. спрямо 1998 г. и 2000 г. спрямо 1999 г.). За този тригодишен период средният темп на ръста на броя на телефонните апарати за страните от Централна и Източна Европа е 9,5%, а за страните от Европейския съюз – 2%.



Източник: КРС

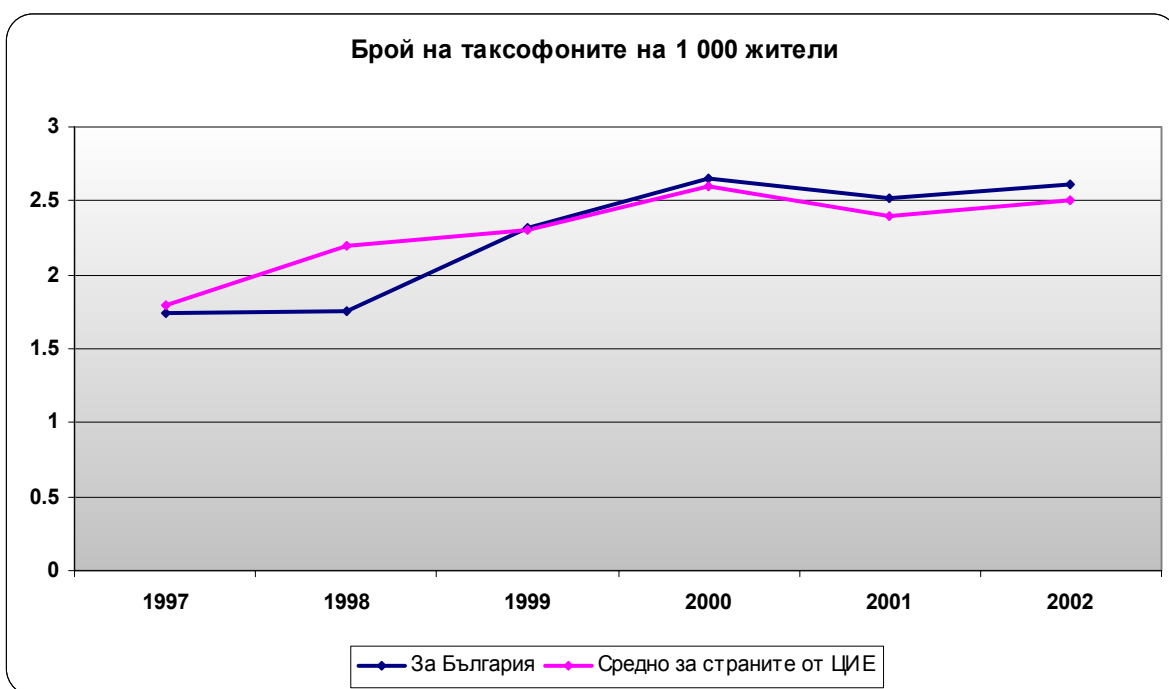
Фиг. 20

През последните две години се забелязва известен спад в броя на телефонните апарати за обществено ползване. Нови таксофони се инсталират основно в населените места с население до 10 000 души и гр. София, в останалите градове има тенденция към намаляване на техния брой. Интересно е да се отбележи, че през 2002 г. средното време на проведени разговори от фонокартните таксофони на “Мобика” и “Булфон” е приблизително 5 600 часа на ден, докато през 2001 г. е било 7 700 часа, като най-голям дял имат селищните разговори, а най-малко застъпени са разговорите към абонати на мобилни мрежи. Основна причина за намаленото ползване на таксофоните е бързото проникване на телекомуникационния пазар на мобилните телефони, които са изгодна алтернатива на фиксираните телефонни апарати.

Според проучване на британския регулаторен орган *Ofitel*, проведено в края на 2002 г. обществените телефони се ползват главно от потребители, които нямат фиксиран телефонен апарат у дома си, потребители с ниски доходи, които дори и при наличие на мобилен телефон, ползват и обществен телефон, за да се обаждат и такива, които живеят под наем. Основните причини, поради които обществения телефон бива предпочитан са провеждането на кратки разговори, поради удобното разположение на обществените телефонни апарати и провеждането на по-дълги селищни разговори, което е икономически по-изгодно от ползването на мобилен телефон.

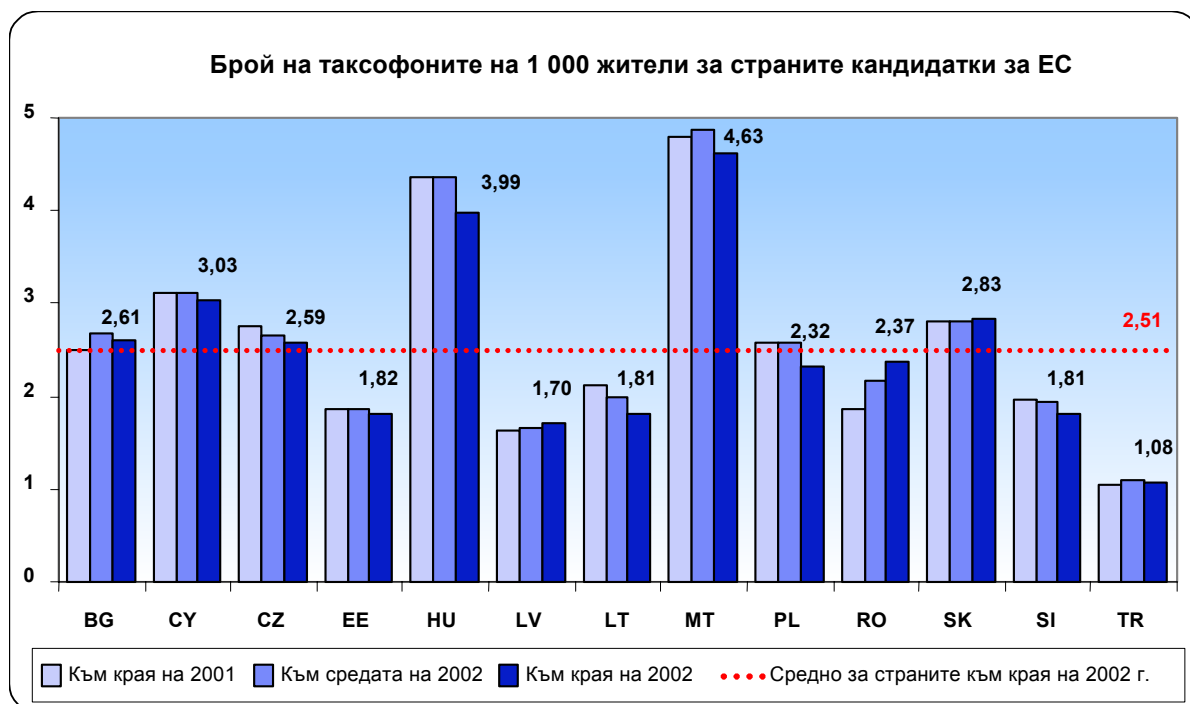
“Мобика” и “Булфон” използват фонокарти с вграден микрочип като основен елемент в маркетинговата им стратегия е изработване на рекламни фонокарти на компании, представени на българския пазар. Под търговската марка “Мобика” съществуват три вида телефонни апарати за обществено ползване – обикновения фонокартен телефонен апарат, монетен телефонен апарат и комбиниран, който позволява използване на фонокарти, монети и кредитни карти за извършване на разговори. Тенденциите и за двете компании са към увеличаване на обема на рекламната дейност, посредством отпечатване на рекламни фонокарти и излъчване на рекламни съобщения.

По показателя “брой таксофони на 1 000 жители” България запазва положението си малко над средното за страните от Централна и Източна Европа, чиято стойност е 2,5 таксофона на 1 000 жители в края на 2002 г. За сравнение този показател за Западна Европа за периода 1997 г. – 1999 г. е между 35 и 37 таксофона на 1 000 жители.



Източник: КРС, НСИ, http://www.eu-esis.org/script/form_simple.cgi, IBM Business Consulting Services, 3rd Report on Monitoring of EU Candidate Countries (Telecommunication Services Sector)

Фиг. 21



Източник: IBM Business Consulting Services, 3rd Report on Monitoring of EU Candidate Countries (Telecommunication Services Sector)

Фиг.22

3.3.2 Справочни услуги и улеснения за инвалиди

Друг елемент на всеобщо предлаганата услуга е предоставянето на справочни услуги за телефонните номера на абонатите. Единствено БТК ЕАД има задължение да ги предоставя. Все още не е регламентиран законово начинът на осигуряване и поддържане на общите телефонни указатели, в които влизат и номерата на мобилните абонати, предвид

усложненията при регламентиране правата на собственост върху базата данни и защитата на личните данни на абонатите и техните права при вписване и обработка на данните им.

По отношение на предоставяните специализирани услуги, позволяващи достъп до далекосъобщителни услуги на инвалидите от различни групи, са предвидени различни улеснения за тях като приоритетен достъп до фиксираната телефонна мрежа, възможност за включване на съоръжения за свързване с мрежата, конструирани специално в помощ на клиенти с увреждания, безплатно предоставяне на телефонния указател на БТК ЕАД, както и преференциални ценови пакети за ползване на телефонни услуги.

Определени са стандартни технически характеристики, въведени за всеки телефонен апарат за улеснено ползване от хора с увреден слух и зрение. Около 2% от общия брой телефонни апарати са пригодени за ползване от инвалиди различни групи.

3.4. Регулиране и развитие на всеобщо предлаганата услуга

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 КРС. Особено внимание в краткосрочен план ще се отделя на съгласуване на общи условия на оператори с монополно и господстващо положение от гледна точка на наличие на елементи на принуда/ продажба под условие в тях при предоставянето на различни услуги. Всеобщо предлаганата услуга трябва да бъде със съответното качество, при пълна равнопоставеност на потребителите и ясно регламентирани права и задължения на страните.

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 усвояваната в момента от страните членки на ЕС – Директива 2002/22/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.