

БЪЛГАРСКА	
ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ - АД	
София ул. "Телефон" №8	
Регистрационен индекс	37-00-493
Дата	31.03.2010
Комисия за регулиране на съобщенията	
Вх. №	04-04-194
Дата:	31.03.2010

**ДО
КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ
НА СЪОБЩЕНИЯТА**

**УЛ. „ГУРКО“ № 6
СОФИЯ, 1000**

На вниманието на д-р Веселин Божков – Председател

Относно: *Обществени консултации във връзка с определянето на целевите стойности на параметрите за качество на обслужване при предоставянето на универсалната услуга*

Уважаеми д-р Божков,

С решение № 340 от 11.03.2010 г. Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) откри процедурата за провеждане на обществени консултации със връзка с определянето на целевите стойности на параметрите за качество на обслужване при предоставянето на универсалната услуга.

„Българска телекомуникационна компания“ АД (БТК) предоставя на Вашето внимание становище относно поставените на консултации въпроси и позицията на КРС.

I. Общи бележки.

Като цяло, посочените от КРС параметри на качество на обслужване са изпълними и дават възможност за ползване на услугата от абонати при отлични условия. Това показват и последните резултати на БТК, публикувани на сайта на компанията.

Следва да се има предвид обаче, че при определянето на параметри не следва да се имат предвид само гранични, а в някои случаи и непостигнати параметри, а е необходимо да се отчетат комплексните възможности на предприятията, както и технологичното развитие на мрежите. При определяне на тези показатели не следва да се взимат предвид и единствено показателите на сегашния доставчик за универсалната услуга и то постигнати през последната една година. Използването на гранични параметри, постигнати от един оператор в една календарна година могат да се окажат силно занижени. Това ще създаде нестабилни условия за всички предприятия, които предоставят или биха желали да предоставят универсалната услуга на част или на цялата територия на страната, и може да доведе до невъзможност тези стойности да бъдат поддържани и гарантирани. В много случаи за постигане на такива параметри са необходими значителни допълнителни инвестиции и реструктуриране, без да съществува реална възможност за тяхното компенсиране.

Практиката у нас показва, че тенденциите за развитие на сектора са за преминаване към безжични технологии на абонатен достъп, които въпреки някои занижени параметри, в сравнение с фиксираните технологии, дават достатъчно добро качество за потребителите. Подобна технологична неутралност има своето законово основание, като тази тенденция е отчетена още по-осезателно и в новата

регулаторна рамка на ЕС. От позицията на КРС, във връзка с обявените намерения на предприятия за предоставяне на универсална услуга се вижда, че кандидатите притежават мрежи, базирани напълно или частично на безжични технологии. Предвид тези тенденции е необходимо да се определят параметри, базирани на осреднени показатели за жична и безжична част, като се отчитат и техническите параметри, заложи при проектиране на мрежите.

II. Конкретни бележки.

1. По отношение на показателя процент на неуспешни повиквания:

Считаме, че заложените параметри от 0,50% за национални повиквания и 0,50% са гранични и практически трудно постижими.

Въпреки, че през дългия период на предоставяне на универсална услуга, БТК е постигало и по-добри параметри, то залагането на такава стойност може да доведе до невъзможност от неговото изпълнение. Това се дължи на постоянно увеличаващия се брой национални повиквания към абонати, използващи безжичен достъп. При този интерфейс процентът на неуспешни повиквания е значително по-висок.

Паралелно с това, разделянето на неуспешните повиквания на национални и международни налага диференциране на тези параметри. Това се основава на различните технологии за пренос и комутация използвани от мрежи извън територията на страната, върху които операторите у нас нямат контрол.

Считаме, че тези параметри следва да бъдат и съобразени с международните препоръки на ITU.

Предвид това предлагаме следните параметри:

Процент на неуспешни национални повиквания – 2%. Тази стойност е в съответствие със стойностите, заложи в ITU-T E.721 – 2% за локален и 3% за национален трафик.

Процент на неуспешни международни повиквания – 5%. Стойността е на база ITU-T E.721

2. По отношение на показателя време за установяване на връзка:

Заложеният параметър е граничен, а в някои случаи и нереалистичен.

Основна причина за такова твърдение е развитието на мрежите, въвеждането на нови услуги, начинът на реализиране на международна свързаност, както и използване на безжичен абонатен достъп.

Съгласно ETSI EG 202 057-2 v1.3.1, средното време за изграждане на връзка (call setup time) се формира от средно време за изграждане на връзка към локална, национална PSTN&NGN мрежа, връзки към мобилни оператори и международни направления. При дефиниране на тази стойност се отчитат и повикванията към пренесени номера. Изграждането на повикванията с преносимост на номерата, към мобилни и международни оператори внася значително закъснение, което не е отчетено в публикуваните от КРС параметри за качество на обслужване при предоставяне на универсална услуга.

Така например, в някои случаи наличието на радио интерфейс може да доведе до време за установяване на връзка от над 15 секунди. При международни повиквания,

в зависимост от технологиите, използвани от мрежи извън територията на страната, този параметър може да бъде също в рамките на 15-20 секунди.

Практически исканите стойности са изпълними при локални и национални повиквания при комутация на канали и пакети и то без наличие на преносимост на номерата.

В тази връзка, отчитайки обемите трафик, различните видове технологии – безжични, жични с комутация на канали, жични с комутация на пакети, както и направленията – локални, национални, международни, както и бъдещото нарастване на броя на пренесени номера, предлагаме този параметър да има стойност 7 секунди.

3. По отношение на показателя време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор:

Считаме, че този параметър е силно занижен. Към момента в издаденото на БТК Разрешение за ползване на номера е заложен параметър 20 сек. Този тип услуги са услуги за поръчка на междуселищни и международни разговори. Характерът на тези услуги е такъв, че те силно намаляват във времето. При това условие поддържането на ниски времеви параметри за отговор има силна финансова тежест за предприятията, тъй като се увеличава значително себестойността на услугите, предоставяни по този начин. Ако при ползването на такива услуги се определят цени, покриващи себестойността им, то би се стигнало до това потребителите да се откажат напълно от тяхното ползване. Това обезсмисля намаляването на времето за установяване на връзка.

Предвид това предлагаме следните стойности:

Средно време за отговор по-малко или равно на 20 секунди.
Процент на повикванията, за които е отговорено в рамките на 20 секунди – 80%

4. По отношение на показателя време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги.

И тази услуга, както услугите за поръчки на междуселищни и международни разговори са със силно занижени параметри, въпреки затихващите им функции. Това се дължи основно на далеч по-големите възможности за достъп до информация на потребителите, интернет, медии, рекламни съобщения на обществено достъпни места и др. През последните години броят на тези повиквания е намалял над два пъти. Въпреки това, разходите за постигане на целевите параметри за качество на обслужване не са намалели, тъй като поддръжката на съответни кол центрове и персонал се запазват. Това, както и в случая по-горе, води до предлагане на услугата на цени, значително под разходите. Следва да се има предвид, че подобни услуги в редица страни, включително съседни страни членки на ЕС, се предоставят като УДС на цени до 1 евро на минута. Това налага намаляване на целевите показатели, а оттам и на неоснователните загуби, които ще търпят доставчиците на тези услуги.

В допълнение, следва да се има предвид, че тенденциите за представяне на услуги чрез оператори е свързана с изграждане на кол центрове за предоставяне на широк набор от услуги – проверки на сметки, повреди, информация за действащи и нови услуги, промоции, цени на повиквания и др. Този начин на предоставяне на услуги чрез оператор ги прави рентабилни и максимално полезни за крайните потребители. Практиката показва, че поради разнородния им характер, средните времена за достъп до оператор в тези случаи достигат до над 30 секунди.

Предвид изложеното, предлагаме следните стойности на параметрите:

Средно време за отговор по-малко или равно на 20 секунди.

Процент на повикванията, на които е отговорено в рамките на 20 секунди – 80%

С уважение



Павел Велчев

Пълномощник на изпълнителния директор