

ДО
КОМИСИЯТА ЗА
РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА
ул. „Гурко“ №6,
гр. София 1000

Относно: Становище на „Космо България Мобайл“ ЕАД (Глобул) във връзка с Решение №340/11.03.2010г. на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС), с което е открита процедура по провеждане на обществени консултации относно определянето на целевите стойности на параметрите за качество на обслужване при предоставянето на универсална услуга

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА, ЧЛЕНОВЕ НА КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА,

Със свое Решение №340 от 11 март 2010г. Комисията за регулиране на съобщенията откри процедура по обществени консултации относно целевите стойности на параметрите за качество на обслужване при предоставянето на универсална услуга.

Като приложение към горепосоченото решение КРС е изготвило Проект на целеви стойности на параметрите за качество на обслужване при предоставяне на универсална услуга (Проекта).

С настоящето становище представяме на Вашето внимание бележките на „Космо България Мобайл“ ЕАД (Глобул), които молим да бъдат взети предвид при приемане на окончателния вариант на параметрите за качество на обслужване при предоставяне на универсална услуга.

Следва да се вземе предвид, че при изготвяне на предложение за съответните параметри, Комисията за регулиране на съобщенията е използвала определенията и формата от ръководството на ETSI (ETSI EG 202 057); информацията, дадена от „Българска телекомуникационна компания“ АД („БТК“ АД) за предоставяне на универсалната услуга през 2009 година, в това число за достигнатите през 2009 година стойности на параметрите за качество; както и данните, предоставени във връзка с въпросниците за 2008 година от предприятията, предоставящи фиксирана телефонна услуга, за стойностите на параметрите за качество на обслужване, постигнати през годината при предоставяне на услугата.

Бихме искали да уточним, че при определяне на тези показатели следва да се отчетат и параметрите, определени от КРС в издаваните разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс за осъществяване на обществени електронни съобщения, които операторите са длъжни да изпълняват и покриват.

В този смисъл предприятието, определено да предоставя универсална услуга, следва да отговаря на изискванията и да покрива до известна степен параметрите, които са заложили в разрешенията за осъществяване на електронни съобщения, издадени в полза на операторите. Универсалната услуга съгласно определенията, дадено в чл.182, ал. 1 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС) е набор от услуги, част от които напр. се предоставят чрез фиксирана телефонна услуга. С оглед на това при определяне на показателите за осъществяване на универсална услуга следва да се отчетат и показателите, определени в разрешенията за ползване на индивидуално

определен ограничен ресурс – номера при предоставяне на фиксирана телефонна услуга. (Т.напр. в Приложения №2 към Разрешение №01346/15.01.2009г. на Глобул са изброени Изисквания за качество на обслужване – време на първоначално предоставяне на услугата; брой повреди на абонатна линия; време за отстраняване на повреди и т.нат.). Тези изисквания са аналогични за всички предприятия, които предоставят фиксирана телефонна услуга. В случая при сравнение на тези показатели с показателите, определени от КРС в Проекта към Решение №340/11.03.2010г. относно качеството на предоставяне на универсалната услуга, впечатление прави, че стойностите на последните са завишени значително и изискванията за качество не са толкова строги, като тези в разрешенията за осъществяване на фиксираната телефонна услуга.

Считаме, че качеството на предоставяната универсална услуга следва да бъде, ако не същото като това, с което се предоставя фиксирана услуга, то поне сравнително добро с оглед защита на интересите на потребителите, както и с оглед постигане на залегните цели в ЗЕС, и по-конкретно целта, визирана в чл.4, ал.1, т.3, б."а" от ЗЕС - да се подкрепят интересите на гражданите, като се осигурява достъп на всички граждани до универсална услуга.

В тази връзка Глобул представя своите предложения относно целевите стойности на параметрите за качество на обслужване при предоставяне на универсална услуга в Приложение №1 към настоящото писмо.

На първо място видно от направеното предложение Глобул е на мнение, че следва да се съкрати времето за първоначално свързване към мрежата – от 15 дни на 4 дни време, за което са изпълнени най-бързите 95% от заявките; и от 25 дни на 6 дни време, за което са изпълнени най-бързите 99% от заявките. Предложението е с оглед по-бързото и своевременно предоставяне на достъп на желаещите до мрежата на предприятието, предоставящо универсална услуга, а оттам и възможност за своевременно ползване на съответните услуги, влизащи в обхвата на универсалната услуга. На второ място предлагаме процентът на „брой повреди на абонатната линия“ да бъде намален, като вместо посочения от КРС 3% - брой повреди на абонатна линия, да се посочи, че той следва да е 1%. По този начин ще се гарантира по-високо качество на предлаганата универсална услуга и отстраняване на повредите при нейното предоставяне. В тази връзка са и последващите промени, предложени от Глобул относно параметъра – „Време за отстраняване на повреди“, а именно намаляване на времето за отстраняване на повреди. По-бързото възстановяване на услугите е единствено с оглед зачитане и съобразяване с интересите на потребителите и абонатите. По отношение параметъра „процент на неуспешни повиквания“ Глобул предлага да има леко завишение на предложените показатели, от 0,50% за национални повиквания на – 1%, и от 0,50% за международни повиквания на 2%, поради факта, че услугите, включени в обхвата на универсалната услуга, се отнасят до всички крайни потребители независимо от географското им местоположение на територията на страната, и е възможно в определени отдалечени региони повикванията да са неуспешни поради различни причини – географско местоположение, степен на изграденост на мрежата и други. Поради същите причини Глобул предлага целевата стойност на показателя „време за установяване на връзка“ да бъде леко повишена от 1 секунда на 2 секунди. Това изменение ще бъде в съответствие и с изискванията, залегнали в разрешенията за осъществяване на електронни съобщения чрез фиксирана телефонна услуга.

Глобул предлага въвеждането на нов параметър за качество на универсалната услуга, а именно – „Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез гласов интерактивен интерфейс“ със съответните стойности – средно време за отговор - 2 секунди, и процент на повикванията, за които е отговорено в

рамките на 20 секунди – 90%. Последните предложения на Глобул са относно увеличаване на средното време за отговор при повиквания за услуги чрез оператор и при повиквания към телефонни справочни услуги, а по-конкретно от 15 на 20 секунди. По отношение на параметъра – „процент на жалбите относно коректността на сметките“ предлагаме целевата стойност да бъде леко намалена от 0,30% на 0,2%. В този смисъл отново считаме, че в най-голяма степен ще бъдат защитени интересите на потребителите.

В направените предложения от „Космо България Мобайл“ ЕАД са отчетени в най-голяма степен защита на правата и интересите на потребителите и абонатите, изпълнението на целите на ЗЕС, взети са предвид изискванията, които са поставени пред операторите в разрешенията им за осъществяване на електронни съобщения във връзка с предоставянето на фиксирана телефонна услуга, както и спецификата на универсалната услуга.

Вярваме, че гореизложените бележки и коментари ще бъдат взети предвид и надлежно отразени.

Приложение съгласно текста.

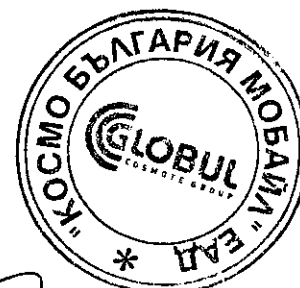
С уважение,



Владимир Василев,
Пълномощник на
„Космо България Мобайл“ ЕАД

Параметри за качество на обслужване при предоставяне на универсална услуга			
Параметър	мерна единица	Целева стойност	
Време за първоначално свързване към мрежата	Време, за което са изпълнени най-бързите 95% от заявките	дни	4
	Време, за което са изпълнени най-бързите 99% от заявките	дни	6
	Процент на заявки, изпълнени до датата договорена с клиента, а когато процентът е под 80%	%	90
	-средния брой на дните закъснение след договорената дата	дни	
Брой повреди на абонатната линия	Съотношение между броя на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии	%	1
Време за отстраняване на повреди	Време за отстраняване на най-бързите 80% от валидните заявки за повреда на абонатната линия	часове	4
	Време за отстраняване на най-бързите 95% от валидните заявки за повреда на абонатната линия	часове	6
	Процент на повредите отстранени в рамките на максималния срок определен в договора с клиента	%	95
Процент на неуспешни повиквания	за национални повиквания	%	1
	за международни повиквания	%	2
Време за установяване на връзка	средно време за установяване на връзка при национални и международни повиквания	секунди	2
Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез гласов интерактивен интерфейс	средно време за отговор	секунди	2
	процент на повикванията, за които е отговорено в рамките на 20 секунди	%	90
Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор	средно време за отговор	секунди	20
	процент на повикванията, за които е отговорено в рамките на 20 секунди	%	90
Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги	средно време за отговор	секунди	20
	процент на повикванията, за които е отговорено в рамките на 20 секунди	%	90
Процент на жалбите относно коректност на сметките	брой на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	%	0,2

ВАРНО С ОРГИНАЛА



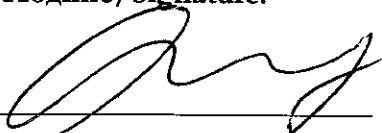
ПЪЛНОМОЩНО/POWER OF ATTORNEY

<p>Долуподписаната Ангелина Николаева Лякова с лични данни ЕГН 7209216834, л.к. № 162670311, издадена на 27.09.2000г. от МВР-София, в качеството си на Мениджър на Отдел „Регулации“ в “Космо България Мобайл” ЕАД, регистрирано по ф.д. № 632 по описа на Софийски градски съд за 2001 г., БУЛСТАТ/ЕИК 130460283, със седалище и адрес на управление: гр. София, общ. Младост, ж.к. Младост 4, Бизнес Парк София, сграда 6 (наричан по – долу за краткост „Дружеството“), с настоящото</p>	<p>The undersigned, Anguelina Nikolaeva Liakova, having personal ID No7209216834, holder of ID card No162670311, issued on 27.09.2000 by the Ministry of Interior – Sofia, in her capacity of Cosmo Bulgaria Mobile EAD, registered with the Sofia City Court under company file No. 632 as per the inventory for the year 2001, BULSTAT/EIK 130460283, with its seat and registered address at building 6, Business Park Sofia, j.k. Mladost 4, Mladost Municipality, Sofia (hereinafter referred to as the “Company”), hereby</p>
<p align="center">ПРЕУПЪЛНОМОЩАВАМ</p>	<p align="center">AUTHORISE</p>
<p>Владимир Мартинов Василев, ЕГН 7608236980, л.к. №165070141, издадена на 01.06.2001 г. от МВР – София, в качеството му на Адвокат – Софийска Адвокатска Колегия,</p>	<p>Vladimir Martinov Vassilev, personal ID No 7608236980, holder of an ID card N 165070141, issued on 01.06.2001 by the Ministry of Interior-Sofia, in his capacity of Lawyer – Sofia Bar Association,</p>
<p>1. Да представява Дружеството: 1.1. Пред всички съдилища и съдебни инстанции, арбитражни съдилища във връзка със заведените от и срещу Дружеството дела, включително да извършва справки по всички дела и преписки, да представя и получава всякакви документи от името и за сметка на Дружеството; 1.2. Пред Комисия за регулиране на съобщенията и Комисията за защита на конкуренцията във връзка с дела, преписки, писма, запитвания, искания и др., по които Дружеството е страна или адресат, или които имат отношение към дейността му, като подава, получава и подписва всякакви документи във връзка с това.</p>	<p>1. To represent the Company: 1.1. Before all courts, court instances, and arbitration courts in relation to all cases in which the Company is a participant, regardless whether applicant or respondent, including to check the files of all cases related to the Company, to present and to receive all kind of documents on behalf and at the account of the Company; 1.2. Before the Commission for regulations of communications and Commission for protection of Competition in relation to cases, files, letters, inquiries, requests and etc., in which the Company is a participant, or that are related with the Company’s activity, by sending, receiving and signing of all the relevant documents.</p>
<p>2. Да подписва изходяща от Дружеството кореспонденция, свързана с регулаторните задължения на Дружеството, в т.ч. становища по проекти за изменение и допълнение на нормативни и подзаконовни актове, искания за достъп до обществена информация от Комисията за регулиране на съобщенията, и др. документи, с адресат, включително, но не само, Комисията за регулиране на съобщенията и</p>	<p>2. To sign the Company’s outgoing correspondence related to the regulation obligations of the Company, including statements to projects for amendment and adoption of secondary legislation, requests for access to public information of the Commission for regulations of communications, and other documents, including but not only to the Commission for regulations of communications and</p>

ВЯРНО С ОРИГИНАЛА

Комисията за защита на конкуренцията.	Commission for protection of Competition.
3. Да подписва съдебни документи, включително искиви молби, жалби, сигнали, писмени защиты, бележки и становища.	3. To sign legal documents, including claims, complaints, signals, notes, statements and etc.
4. Да плаща всички необходими такси и разноси във връзка с правата по настоящето пълномощно.	4. To pay all necessary fees and expenses regarding the rights granted by the present power of attorney.
5. Упълномощеното лице има право да преупълномощава трети лица с правата по настоящето пълномощно.	5. The authorized person has a right to reauthorize third person with the assigned rights under the present power of attorney.
6. Пълномощното е със срок от 06.04.2010г. до 09.04.2010г.	6. This power of attorney has a period of validity from 06.04.2010 till 09.04.2010.

Подпис/Signature:



Ангелина Лякова/ Anguelina Liakova

Дата/Date: 06.03.2010

ВЯРНО С ОРГИНАЛА

