

<b>II. ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩИТЕЛНИ МРЕЖИ И УСЛУГИ</b>	<b>21</b>
1. Гласови телефонни услуги	21
1.1. Фиксирани гласови телефонни услуги	22
1.2. Мобилни гласови телефонни услуги	27
1.3. Гласови услуги с негеографски номера с национален код за достъп от типа 099x, предоставяни чрез мрежи за широколентов безжичен достъп (BWA) с ползване на радиочестотен спектър	36
2. Услуги по предоставяне на линии под наем	36
2.1. Участници на пазара	36
2.2. Обем на пазара и пазарни дялове	37
3. Пренос на данни и достъп до Интернет	40
4. Услуги за пренос и и/или разпространение на радио- и/или телевизионни програми	44
4.1. Структура на пазарен сегмент „Услуги за пренос и/или разпространение на радио- и/или телевизионни програми”	44
4.2. Разпространение на радио- и телевизионни програми на дребно	46
4.3. Наземен радиорелеен пренос и наземно радиоразпръскване	54
4.4. Предоставяне на пренос/разпространение на радио- и/или телевизионни програми и IPTV на едро	56
5. Пакетни услуги	58
6. Предоставяне на универсална услуга	64
6.1. Възлагане на универсалната услуга	64
6.2. Предоставяне на универсалната услуга на територията на цялата страна	64
6.3. Свързване в определено местоположение към обществената телефонна мрежа и достъп до обществени телефонни услуги	65
6.4. Обществени телефонни апарати с определено качество, които осигуряват провеждане на безплатни повиквания към спешни номера	67
6.5. Телефонен указател, справочни услуги	68
6.6. Достъпност на цените на универсалната услуга	68
6.7. Качество при предоставяне на универсална услуга	69
6.8. Жалби и удовлетворяване на жалбите	71
6.9. Компенсиране на нетни разходи от предоставяне на универсална услуга	72
6.10. Перспективи за развитието на универсалната услуга	72

## II. ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩИТЕЛНИ МРЕЖИ И УСЛУГИ

### 1. Гласови телефонни услуги

През 2012 г. обемът на пазарен сегмент „Гласови телефонни услуги” възлиза на 1,840 млрд. лв., което представлява спад с 10,77% в сравнение с приходите, реализирани през предходната година. Сегментът гласови услуги включва предоставянето на фиксирана гласова услуга чрез географски номера от ННП, предоставянето на достъп до обществена телефонна услуга чрез услугата „избор на оператор”, телефонни услуги чрез обществени телефони, мобилна гласова услуга чрез номера от ННП и други гласови услуги. Приходите в позицията „други гласови услуги” се формират основно от предоставянето на VoIP<sup>1</sup> и гласова услуга чрез номера с национален код за достъп от типа „99х”.

В таблица 2 е представена информация за броя на предприятията, предоставяли през 2012 г. услуги на този пазарен сегмент, броя на техните абонати/постове, ползвали гласови телефонни услуги, както и приходите от предоставените услуги.

Таблица 2

#### Брой предприятия, брой абонати/постове и приходи по вид на предоставяните гласови телефонни услуги през 2012 г.

Наименование на услугата	Брой предприятия, предоставящи услугата към 31.12.2012 г.	Брой абонати/постове към 31.12.2012 г.		Приходи (в млн. лв. без ДДС) <sup>2</sup>
		Общо <sup>1</sup>	в т.ч. абонати на пакетни услуги	
<b>1. Фиксирана гласова услуга<sup>3</sup></b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>308,957</b>
1.1. Фиксирана гласова услуга чрез номера от ННП и услугата "избор на оператор"	25	2 074 410*	642 450	306,673
1.2. Телефонни услуги чрез обществени телефони	3	11 080**	///	2,284
<b>2. Мобилна гласова услуга чрез номера от ННП</b>	<b>3</b>	<b>10 780 732</b>	<b>1 362 727</b>	<b>1 523,807</b>
<b>3. Други гласови услуги<sup>4</sup></b>	<b>24</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>7,079</b>
<b>Общо</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>1 839,843</b>

<sup>1</sup> Вкл. абонати на пакетни услуги

<sup>2</sup> Без приходи от пакетни услуги

<sup>3</sup> Едно от предприятията, предоставящи фиксирана гласова телефонна услуга чрез географски номера, предоставят и телефонни услуги чрез обществени телефони

<sup>4</sup> Вкл. VoIP, гласова услуга чрез номера с номера с национален код за достъп от типа "99х" и други (препродажба, търговско представителство)

\* Брой постове/линии на абонати на фиксирана гласова телефонна услуга

\*\* Брой обществени телефони/телефонни кабинки

*Източник: Данни, подадени в КРС*

През 2012 г. общият брой на предприятията, декларирани дейност по предоставянето на фиксирана телефонна услуга, възлиза на 25<sup>2</sup>, което е с 2 повече от предходната година. Намаление се отчита при броя на предприятията, подали информация, че са предоставяли други гласови услуги (преобладаващо VoIP) – от 28 през

<sup>1</sup> Гласова IP услуга, при която не се използват номера (географски или негеографски) от ННП, услугата е без гарантирано качество и е необходимо потребителят да използва/разполага с достъп до интернет през съответно устройство - компютър/телефон.

<sup>2</sup> „СПЕКТЪР НЕТ” ЕАД не е включено в броя на активните към края на 2012 г. предприятия, но тъй като предприятието е осъществявало дейност до момента на вливането му в „МОБИЛТЕЛ” ЕАД на 09.11.2012 г., реализираните от него приходи са отчетени в обема на приходите от предоставянето на фиксирана телефонна услуга чрез номера от ННП през 2012 г..

предходната година на 24 през 2012 г. Общият брой на предприятията, които са декларирали дейност по предоставянето на телефонна услуга чрез обществени телефони/телефонни кабинки към края на годината се запазва в сравнение с предходната година – 3. В действителност през 2012 г. дейност осъществяват 4 предприятия, но към края на годината едно от тях е декларирало, че няма обществени телефони/кабинки. Предприятията, предоставящи мобилна гласова телефонна услуга, са 3 и през 2012 г.

Фигура 13 представя разпределението на приходите на отделните услуги в обема на сегмента. Както е видно от представените данни, през 2012 г. структурата на приходите по видове услуги на пазарния сегмент „Гласови телефонни услуги” не се променя съществено в сравнение с предходната година.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 13**

За поредна година най-голям е дялът на приходите от мобилна гласова услуга (82,8%), следван от приходите от фиксирана гласова услуга чрез номера от ННП и услугата „избор на оператор” с 16,7%, като относителният дял, формиран от приходите от фиксирана гласова услуга, се увеличава с 1,2 процентни пункта за сметка на дела на приходите от мобилна гласова услуга, при който е отчетено намаление с 1,3 процентни пункта. Дялът на приходите от обществени телефони остава непроменен в сравнение с предходната година, а частта на приходите, реализирани от други гласови услуги, се увеличава едва с 0,1 процентни пункта.

## **1.1. Фиксирани гласови телефонни услуги**

### **1.1.1. Участници на пазара на фиксирана гласова телефонна услуга**

Предприятията, предоставящи услугите, включени в сегмент „фиксиращи гласови телефонни услуги”, най-общо могат да се разделят на две групи:

- предприятия, предоставящи обществени електронни съобщения при разрешителен режим, чрез ползването на индивидуално определен ограничен ресурс – номера. Тази

група включва както предприятията, които предоставят достъп до обществена телефонна услуга чрез географски номера и чрез услугата „избор на оператор”, така и предприятията, предоставящи услуги чрез негеографски номера, справочни услуги, услугата „транзит” и др.

- предприятия, предоставящи достъп до обществена телефонна услуга чрез обществени телефони – дейността се осъществява при уведомителен режим.

По отношение на първата група предприятия следва да се отбележи, че през 2012 г. КРС издаде разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера за осъществяване на обществени електронни съобщения на още три предприятия. В началото на 2012 г. на „PREMIUM NET INTERNATIONAL” S.R.L бяха предоставени географски номера и от ННП, както и код за достъп до услуги с добавена стойност. През втората половина на 2012 г. код за достъп до услуги с добавена стойност получи още едно предприятие - „ВОЙСКОМ” АД. Код за достъп до услугата „избор на оператор” е предоставен на предприятието „669С” ЕООД.

Две от предприятията, предоставящи достъп до фиксирана телефонна услуга чрез географски номера през 2011 г., през 2012 г. не са осъществявали дейност по предоставянето на тази услуга („СКАТ ТВ” ООД) или са преустановили дейността си през годината („СПЕКТЪР НЕТ” ЕАД), като последното се вля в „МОБИЛТЕЛ” ЕАД. През 2012 г. „СПЕКТЪР НЕТ” ЕАД и „НЕКСКОМ-БЪЛГАРИЯ” ЕАД са преустановили дейността си по предоставяне на услугата „достъп до обществена телефонна услуга чрез услугата избор на оператор”. Едновременно с това четири предприятия стартираха през годината дейност по предоставянето на обществена телефонна услуга чрез географски номера от ННП и код за достъп до услуги с добавена стойност.

В резултат, към края на 2012 г. общият брой на предприятията, декларирали осъществяване на дейност по предоставянето на фиксирани телефонни услуги, възлиза на 25. Това са: „АЙ ТИ ДИ НЕГУЪРК” АД, „БЛИЗУ МЕДИА ЕНД БРОУДБЕНД” ЕАД, „БТК НЕТ” ЕООД, „БЪЛГАРСКА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ” АД (БТК), „ВАРНА НЕТ” ООД, „ВЕСТИТЕЛ БГ” АД, „ВИМОБАЙЛ” АД, „ВОЙСКОМ” АД, „ВОКСБОУН ЕС ЕЙ”, „ГЛОБЪЛ КОМЮНИКЕЙШЪН НЕТ” АД, „ГОЛД ТЕЛЕКОМ БЪЛГАРИЯ”, АД, „ЕСКОМ” ООД, „ИЗТОЧНА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ” АД, „ИНТЕРБИЛД” ООД, „ИНТЕРУУТ БЪЛГАРИЯ” ЕАД, „КАБЕЛ САТ-ЗАПАД” ЕАД, „КОСМО БЪЛГАРИЯ МОБАЙЛ” ЕАД, „МОБИЛТЕЛ” ЕАД, „НЕКСКОМ-БЪЛГАРИЯ” ЕАД, „НЕТ ИС САТ” ООД, „НЕТ-КЪНЕКТ ИНТЕРНЕТ” ЕООД, „НЕТФИНТИ” ЕООД, „ОРБИТЕЛ” ЕАД, „ТЕЛЕКОМ 1” ООД и „ТЕРА КОМЮНИКЕЙШЪНС” АД.

Броят на предприятията, заявили намеренията си да предоставят обществени телефонни услуги чрез обществени телефони, към края на годината възлиза на 15. От тях само четири предприятия са декларирали в КРС, че осъществяват дейност по предоставяне на услугата през годината, като едно от тях е прекратило дейност в края на 2012 г. В общия брой на активните предприятия е включена и БТК, която предоставя услугата „достъп до обществени телефонни услуги чрез обществени телефони” като част от задължението за предоставяне на универсална услуга.

### ***1.1.2. Изменение на сегмента „фиксирана гласова телефонна услуга”***

Общите приходи от предоставяне на фиксирана телефонна услуга<sup>3</sup>, достъп до обществени телефонни услуги чрез услугата „избор на оператор” и достъп до обществени телефонни услуги чрез обществени телефони и телефонни кабинки през 2012 г. възлизат на 309,0 млн. лв. Отново е отчетен спад в общия обем на реализираните приходи, но

---

<sup>3</sup> Не са включени приходите от инсталационни такси и месечни абонаменти от пакетни услуги, включващи фиксирани телефонни услуги.

намалението в сравнение с 2011 г. е 3,8% и е по-малко спрямо предходния период 2010 – 2011 г., когато е отчетен спад с 15,8%.

Намаление се отчита и в общия обем на изходящия трафик (измерен в минути), генериран от абонатите<sup>4</sup> при осъществяването на национални (селищни и междуселищни повиквания, повиквания към мобилни наземни мрежи, към мрежи за широколентов безжичен достъп и към негеографски номера) и международни повиквания. През 2012 г., в сравнение с 2011 г., спадът е с 10%, което е с 0,5 процентни пункта повече от намалението през 2010 – 2011 г.

През 2012 г. потреблението на услугата „избор на оператор“ продължава да се свива. Обемът на трафика, реализиран чрез използването на услугата „избор на оператор“ намалява двойно спрямо този от предходната 2011 г. и неговият дял в общия обем на телефонния трафик, реализиран от абонатите на фиксирана телефонна услуга, представлява едва 0,2%.

Пазарният дял на историческото предприятие, изчислен на база приходи<sup>5</sup> от предоставяне на обществена фиксирана телефонна услуга чрез фиксирана мрежа и услугата „избор на оператор“, за 2012 г. намалява с 3,9 процентни пункта в сравнение с 2011 г. и възлиза на 87,3%.

### ***1.1.3. Фиксирани телефонни постове***

По данни, подадени в КРС, предприятията, които предоставят достъп на крайни потребители до фиксирана телефонна услуга чрез географски номера от ННП към края на 2012 г. наброяват 20, като 3 от тях предлагат и достъп до обществена телефонна услуга чрез услугата „избор на оператор“.

След отчетеното през периода 2010 – 2011 г. нарастване на броя на фиксираните телефонни постове, в края на 2012 г. е регистриран спад с 6,1% в сравнение с предходната година, като показателят се връща на нивото, близко до това от 2009 г. Информацията, подадена от предприятията, предоставящи достъп на крайни потребители до фиксирана телефонна услуга сочи, че през 2012 г. тенденциите за нарастване на абонатите на фиксираните телефонни постове с достъп чрез мобилни мрежи и на тези, които ползват фиксирана телефонна услуга като част от пакетна услуга с други електронно съобщителни услуги, установени през предходните две години, се забавят. Броят на абонатите, ползващи фиксирана телефонна услуга в пакет с друга електронно съобщителна услуга, нараства едва с 1,8% през годината, при почти двукратно увеличение през 2011 г. При фиксираните телефонни постове с достъп чрез мобилни мрежи нарастването през 2012 г. е незначително – едва с 0,01%, като през предходната година броят на тези постове се е увеличил 1,4 пъти в сравнение с 2010 г.

---

<sup>4</sup> Включва трафика, генериран от абонати на фиксирана телефонна услуга, вкл. услугата „избор на оператор“, както и трафика от повиквания от обществени телефони.

<sup>5</sup> Използвани са приходите от предоставяне на достъп до фиксирана телефонна услуга (без приходите за месечен абонамент от пакетни услуги, включващи фиксирана телефонна услуга), трафични и други приходи от абонати на дребно, приходите от услуги на едро при взаимно свързване, като са взети предвид приходите, реализирани от предоставяне на услугата „международен транзит“ след приспадане на разходите за терминиране на трафика.



**Забележка:** Данните за периода 2009 – 2011 г. са актуализирани

**Източник:** Данни, подадени в КРС

**Фиг. 14**

И през 2012 г. броят на постове на абонати на алтернативните предприятия се увеличава, но с по-малки темпове (с 1,9%) в сравнение с предходните години (през 2011 г. тези постове се увеличават със 79,1% в сравнение с 2010 г., а през 2010 г. в сравнение с 2009 г. е отчетено 2,6 пъти увеличение). Като цяло увеличението на броя на фиксирани телефонни постове на алтернативните предприятия не компенсира намалението на броя на постове на БТК, което за 2012 г. е 9,5%. Пазарният дял на БТК (на база постове) за 2012 г. е 68,2% при 70,7% за 2011 г.

През 2012 г. отново се отчита спад в броя на потребителите на услугата „избор на оператор“. Към края на годината дялът на абонатите, ползващи услугата в общия брой абонати на фиксирана телефонна услуга е незначителен – 0,05%, а в абсолютно изражение броят на тези абонати е под 1000.

На фигурата по-долу е представено изменението на показателите „фиксирана телефонна плътност по домакинства“ и „фиксирана телефонна плътност по население“, които са изчислени като съотношения, съответно между броя на активните телефонни постове на домашни абонати и броя на домакинствата в страната, и между общия брой на активните телефонни постове и броя на населението на страната към 31 декември на съответната година<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Данните относно броя на домакинствата и населението са с източник НСИ. За броя на домакинствата са използвани окончателните резултати от преброяване на населението през февруари 2011 г. За броя на населението са използвани данни на НСИ към 31.12.2012 г. (<http://www.nsi.bg/>)



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 15**

Както е видно от фигура 15, и при двата показателя се отчита намаление в сравнение с предходната година. При показателя „фиксирана телефонна плътност по домакинства” намалението е с 4%, а при „фиксирана телефонна плътност по население” се отчита спад с 2%.

#### ***1.1.4. Обществени телефони***

Броят на обществените телефони и телефонните кабинки възлиза на 11 080 към 31.12.2012 г., което е с 2,4% по-малко в сравнение с края на предходната година (фиг. 16).



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 16**

При показателя „брой на обществените телефони на 1000 жители” за поредна година не се наблюдава съществено изменение, като възлиза на 1,52 при 1,55 през 2011 г.

## 1.2. Мобилни гласови телефонни услуги

### 1.2.1. Участници на пазара

Към края на 2012 г. три предприятия реално предоставят на българския пазар мобилни гласови телефонни услуги чрез мрежи, работещи в обхвати 900 MHz, 1800 MHz и 2 GHz – „МОБИЛТЕЛ” ЕАД, „КОСМО БЪЛГАРИЯ МОБАЙЛ” ЕАД и БТК.

### 1.2.2. Покритие на мрежите

В таблицата по-долу е представена информация за покритието към 31.12.2012 г. на мобилните наземни мрежи, работещи в обхвати 900 MHz, 1800 MHz и 2 GHz.

**Таблица 3**

Показател \ Предприятие	„Мобилтел” ЕАД		„Космо България Мобайл” ЕАД		БТК	
	GSM	UMTS	GSM	UMTS	GSM	UMTS
Покритие по територия	99,38%	96,60%	99,48%	76,51%	99,37%	95,95%
Покритие по население	99,99%	99,46%	99,98%	94,81%	99,99%	99,41%

*Източник: Данни, подадени в КРС*



Мобилните предприятия продължиха да инвестират в мрежите си по стандарт UMTS, които покриват вече близо 95% от населението на страната. Към края на годината „МОБИЛТЕЛ“ ЕАД е предприятието с най-голямо покритие по население на мобилната мрежа по стандарт UMTS, докато по стандарт GSM и трите предприятия имат почти еднакво покритие. От друга страна, за едногодишен период най-голям ръст на UMTS покритието по територия отбелязва БТК (почти 9 процентни пункта), следван от „МОБИЛТЕЛ“ ЕАД (7 процентни пункта) и „КОСМО БЪЛГАРИЯ МОБАЙЛ“ ЕАД (4 процентни пункта).

Следва да се отбележи и значителният ръст в броя на активните базови станции по стандарт UMTS, които към 31.12.2012 г. достигат 3410 общо за трите предприятия. За сравнение, към 31.12.2011 г. те са 2014. При базовите станции по стандарт GSM увеличението е едва 4,4%, но общият им брой надвишава този на станциите по стандарт UMTS и към 31.12.2012 г. достига 7584.

### *1.2.3. Развитие на пазара на мобилни гласови телефонни услуги*

#### *Динамика и развитие на пазара*

Общите приходи от предоставяне на мобилни телефонни услуги отново бележат спад: за разглеждания период те са намалели с 12,1%, като към края на 2012 г. възлизат на 1,524 млрд. лв.<sup>7</sup>

Отчетеният спад в приходите на мобилните предприятия е следствие както на неблагоприятната икономическа конюнктура през последните години, дългосрочните ефекти като насищането на традиционните пазари на гласови услуги и навлизането им в етапа на зрялост, така и на намалението на цените за терминиране в индивидуални мобилни мрежи, наложено с Решение № 1362 на КРС от 31.05.2012 г. Друг съществен фактор за този спад, който следва да бъде отчетен, е и увеличеното потребление на мобилни телефонни услуги, предлагани в пакет с други електронни съобщителни услуги, тъй като в горепосочената сума са включени приходите от абонаменти за мобилна телефонна услуга, предоставяна единствено като самостоятелна. Броят на абонатите на пакетни услуги, включващи мобилни телефонни услуги, към 31.12.2012 г. се е увеличил с 20,6% на годишна база, като те вече представляват 12,6% от общия брой на потребителите на мобилни телефонни услуги.

Важно е да се отбележи, че през 2012 г. приходите<sup>8</sup> на дребно от осъществените повиквания от абонатите на мобилните предприятия също бележат спад от 17,5% спрямо предходната година. Отчитайки и ръста в броя на потребителите на мобилни телефонни услуги (фиг. 17), може да се твърди, че през 2012 г. мобилните гласови услуги са станали по-достъпни за потребителите, като един от основните фактори за тази тенденция е именно намалението на цените на едро за терминиране в индивидуални мобилни мрежи.

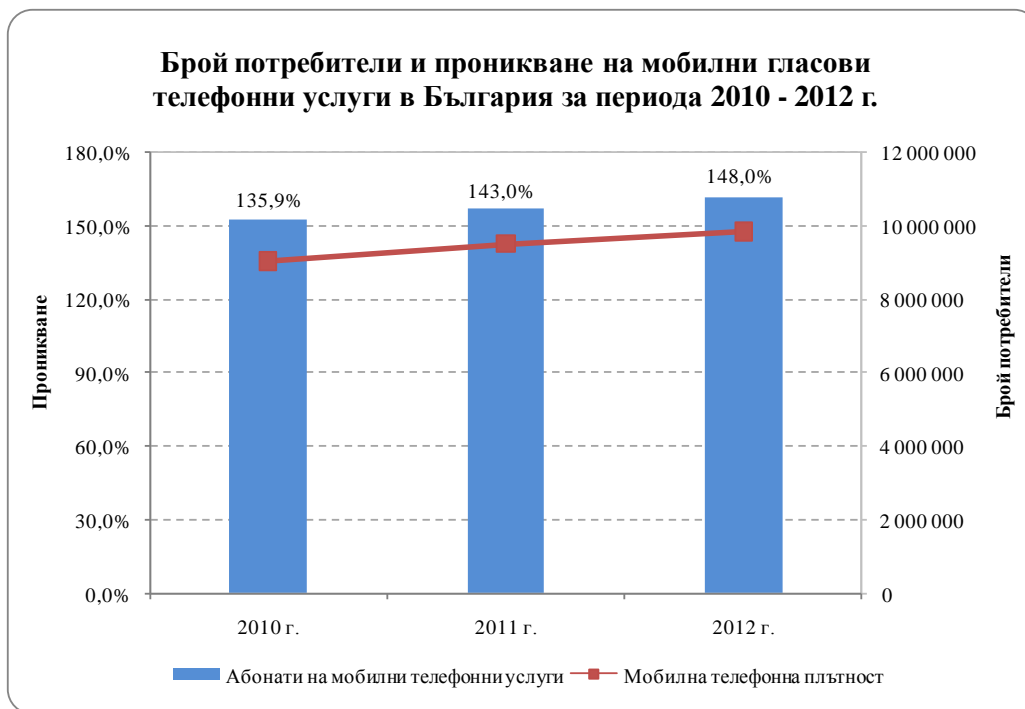
В края на годината броят на активните SIM карти с възможност за ползване на гласови услуги е 10 780 732<sup>9</sup> или с 2,9% повече спрямо края на 2011 г. (фиг. 17)

---

<sup>7</sup> Включва приходи от мобилни гласови телефонни услуги и допълнителни услуги, свързани с мобилната гласова услуга (като SMS, MMS, видеоразговори, справочно-информационни услуги и др.) с изключение на приходите от месечни абонаменти за мобилна телефонна услуга, предоставяна в пакет с други електронни съобщителни услуги.

<sup>8</sup> Включва приходи от осъществени повиквания в рамките на мрежата, към други мобилни мрежи в страната, към фиксирани мрежи в страната, към мрежи за ширококолов безжичен достъп (BWA) в страната и към мрежи в чужбина.

<sup>9</sup> Включва брой активни SIM карти с възможност за ползване на гласови услуги и при срок на валидност за предплатените карти 12 месеца. Не са включени картите за пренос на данни без възможност за осъществяване на гласови телефонни повиквания.



**Забележка:** Във връзка с публикувани окончателни данни за броя на населението в края на 2010 г и в края на 2011 г., от НСИ<sup>10</sup> е направено преизчисление на показателя „проникване на мобилни гласови услуги” по население за 2010 г., сравнено с данните, публикувани в Годишния доклад на КРС за 2010 г.

**Източник:** Данни, подадени в КРС

**Фиг. 17**

През 2012 г. в резултат от нарастването в абсолютно изражение на потребителите на мобилни телефонни услуги и спада в броя на населението<sup>11</sup>, показателят „мобилна телефонна плътност” също бележи ръст от 5 процентни пункта спрямо 2011 г., достигайки 148%.

#### **Съотношение между потребители на предплатени услуги и абонати по договор**

Броят на абонатите по договор у нас продължава да има превес над броя на потребителите на предплатени услуги, чиито дял в общия брой потребители на мобилни гласови услуги остава на същото равнище от 2011 г. – 37% (фиг. 18).

<sup>10</sup> [http://www.nsi.bg/ORPDOCS/Pop\\_6.1.1\\_Pop\\_DR.xls](http://www.nsi.bg/ORPDOCS/Pop_6.1.1_Pop_DR.xls)

<sup>11</sup> По данни на НСИ: <http://www.nsi.bg/otrasal.php?otr=19&a1=376&a2=377&a3=378#cont>



**Забележка:** Данните за 2010 г., 2011 г. и 2012 г. не отчитат картите за услуги за мобилен пренос на данни, от които не могат да бъдат осъществявани гласови телефонни повиквания. Съотношенията за предходните години са изчислени на база на данните за всички карти, поради липса на съпоставима информация.

**Източник:** Данни, подадени в КРС

**Фиг. 18**

Следва да се отбележи, че над половината (51,1%) от активираните през годината нови абонати са по договор.

#### **Абонати на услуги, предоставяни под друга търговска марка<sup>12</sup>**

През 2012 г. се отчита значително увеличение на броя на абонатите на услуги, предоставени под друга търговска марка – както е видно от данните, представени на графиката на фигура 19, този ръст е в рамките на 58% спрямо предходната година. Делът им в общия брой активни SIM карти с възможност за ползване на гласови услуги нараства с малко над 2 процентни пункта – от 4,1% през 2011 г. до 6,3% през 2012 г.

<sup>12</sup> Под други търговски марки се имат предвид както търговски марки, собственост на предприятието (от типа на Loop, Frog Mobile), така и собственост на други юридически лица (от типа на Petrol Mobile и Ало, Да!). БТК през 2012 г. не предлага услуги, предоставени под друга търговска марка.

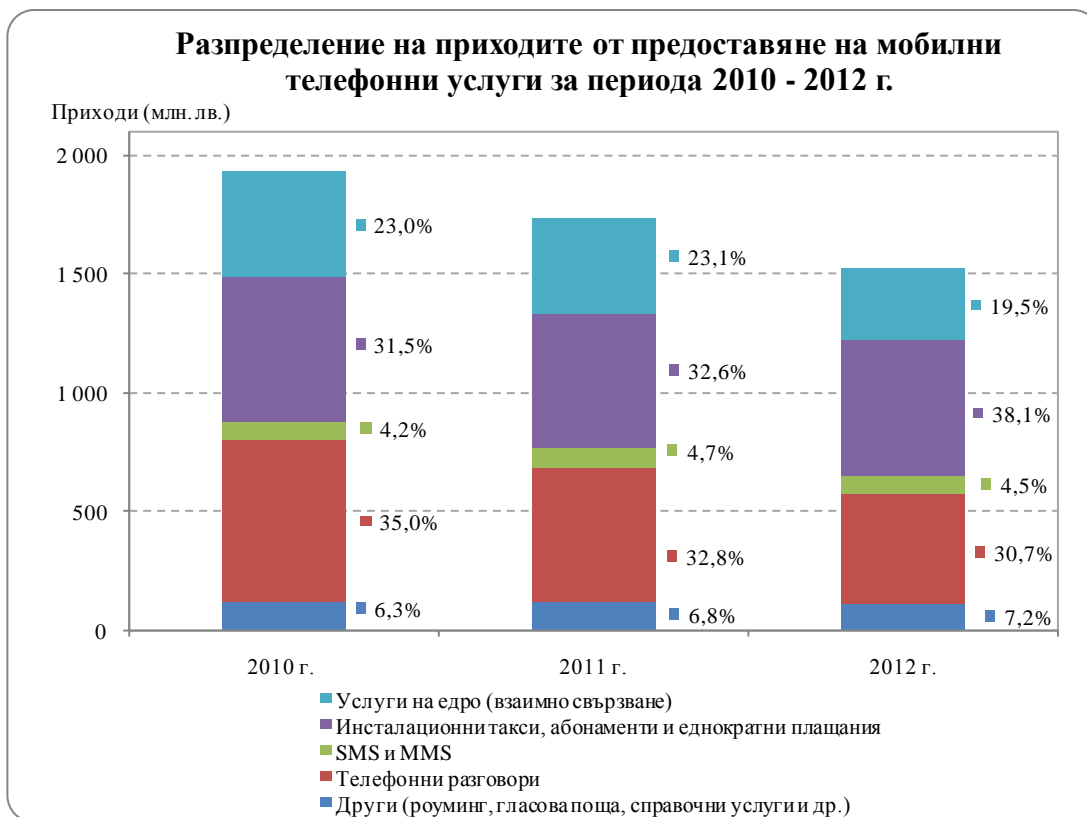


*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 19**

***Разпределение на приходите от услуги, предоставяни чрез мобилни мрежи, работещи в обхвати 900 MHz, 1800 MHz и 2 GHz***

Както е видно от представената на фигура 20 информация, основен източник на приходи за предприятията все още остава гласовата телефония, която формира около 30,7% от общата сума на приходите от мобилни услуги.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 20**

Следва, обаче, да бъде отчетено, че реално дялът на гласовите услуги е още по-висок, предвид факта, че приходите от включените в тарифните планове минути за разговори са отчетени като месечен абонамент – през 2012 г. те са нараснали с 5,5 процентни пункта спрямо 2011 г. и представляват 38,1% от общите приходи. Дялът на допълнителните услуги, свързани с предоставянето на телефонната услуга, остава стабилен.

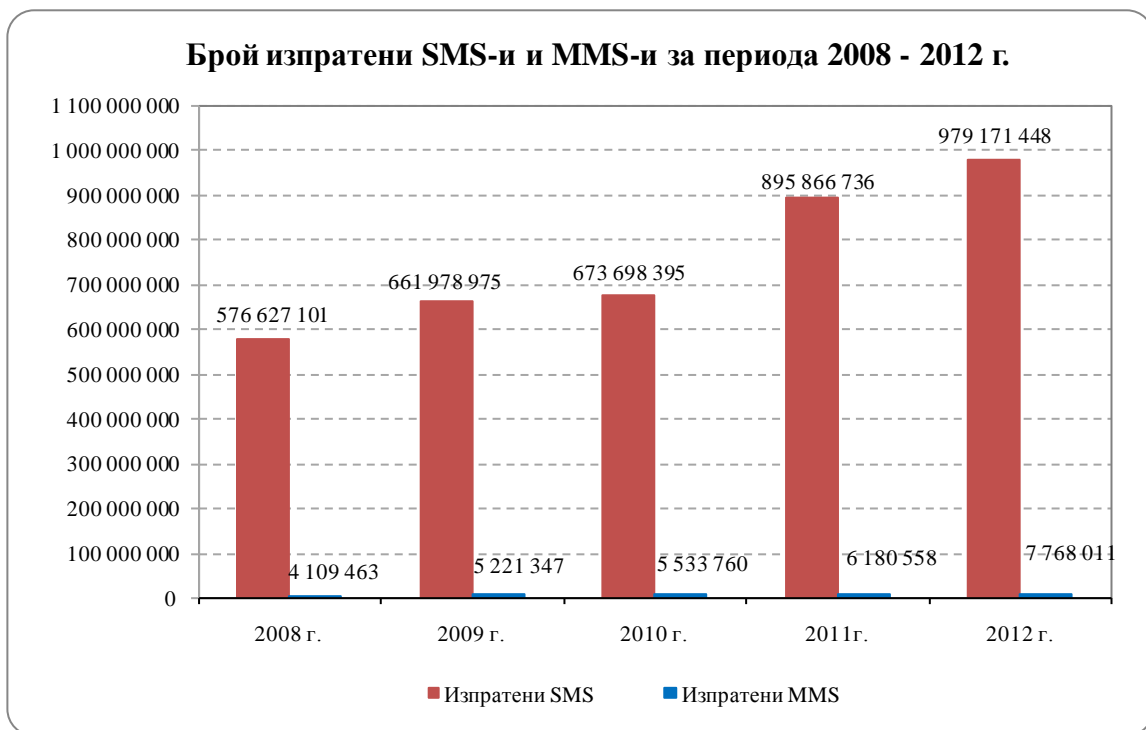
Разпределението на изходящия трафик (фиг. 21), генериран от абонатите на мобилните предприятия, ясно показва затваряне на трафика в рамките на дадена мобилна мрежа, чийто относителен дял от общо генерирания трафик на дребно в мобилните мрежи в страната представлява 85,5%. Обемът на трафика, генериран към други мобилни мрежи, е почти осем пъти по-малък в сравнение с този в рамките на собствена мобилна мрежа. Относителният дял на изходящия трафик към фиксирани мрежи е едва 2,2% от общо генерирания през 2012 г.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 21**

Данните на фигура 22 сочат, че общият брой на изпратени мултимедийни съобщения (MMS) се е увеличил с 25,7% спрямо 2011 г., а изпратените кратки текстови съобщения (SMS) са с малко над 9% повече спрямо предходната година.

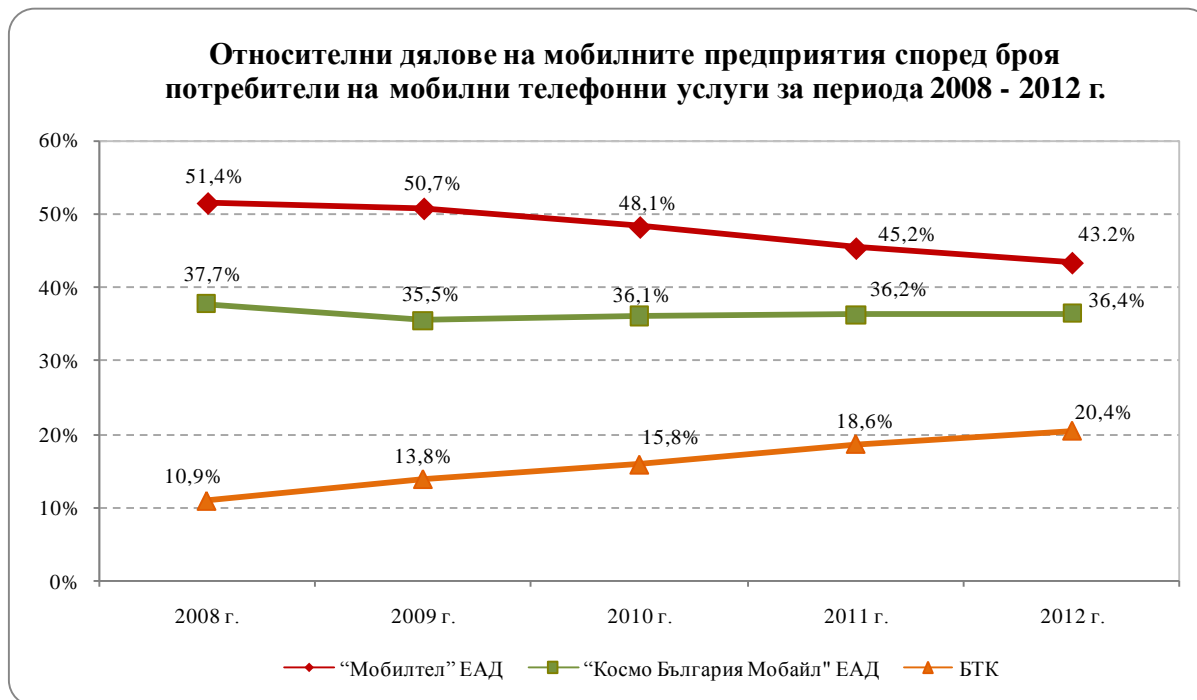


*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 22**

### Относителни дялове

Изменението на относителните дялове на предприятията, изчислени както според броя на абонатите, така и според приходите от предоставяне на мобилни телефонни услуги за периода 2008 – 2012 г., е представено, съответно, на фигура 23 и фигура 24.



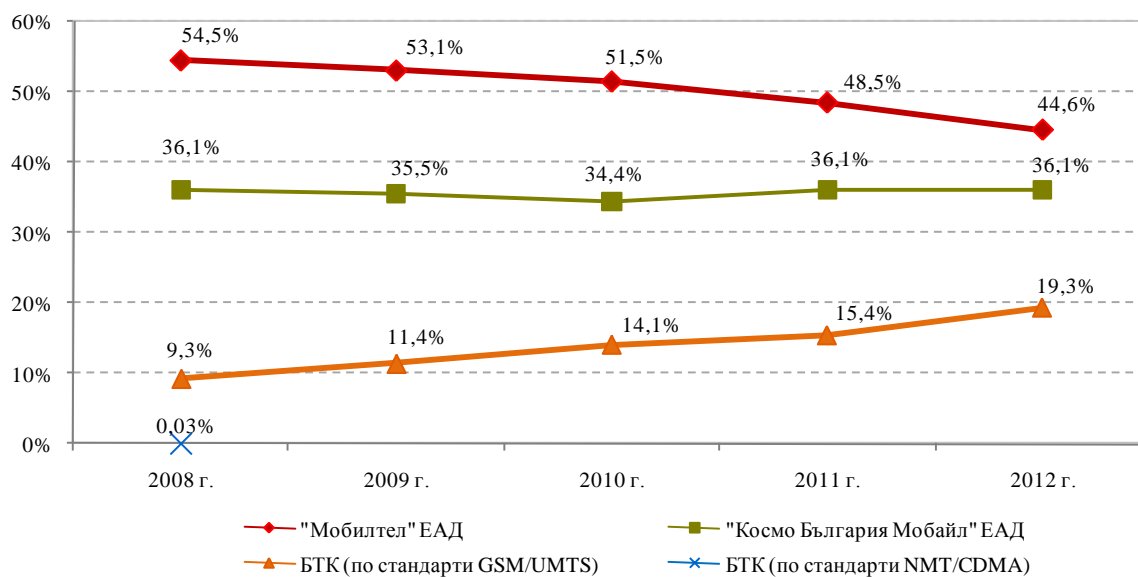
**Забележка:** В края на 2008 г. БТК преустановява предлагането на услуги чрез мобилната си мрежа по стандарт NMT, като декларира нулев брой абонати към 31.12.2008 г. С Решения № 1 и № 2 от 07.01.2010 г. на КРС, по искане на БТК, са прекратени разрешенията на предприятието за използване на ограничен ресурс за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна мрежа по стандарти NMT и/или CDMA.

**Източник:** Данни, подадени в КРС

**Фиг. 23**

От представената информация е видно, че относителният дял на БТК, изчислен на база брой абонати, нараства за едногодишен период с почти 2 процентни пункта, при съответстващо намаление на дела на „МОБИЛТЕЛ“ ЕАД. За същия период относителният дял на „КОСМО БЪЛГАРИЯ МОБАЙЛ“ ЕАД остава почти непроменен.

**Относителни дялове на мобилните предприятия според приходите от предоставяне на мобилни телефонни услуги на едро и дребно за периода 2008 - 2012 г.**



**Забележка:** В края на 2008 г. БТК преустановява предлагането на услуги чрез мобилната си мрежа по стандарт NMT, като до този момент генерира приходи, чиито относителен дял е отразен на графиката на фиг. 24.

**Източник:** Данни, подадени в КРС

**Фиг. 24**

При относителните дялове на база приходи<sup>13</sup> отново се наблюдава преразпределение на паричните постъпления от предоставяне на мобилни гласови телефонни услуги. В рамките на една година относителният дял на „МОБИЛТЕЛ” ЕАД намалява с 4 процентни пункта при съответстващ ръст на същия показател за БТК, докато този на „КОСМО БЪЛГАРИЯ МОБАЙЛ” ЕАД остава непроменен.

**Предприятия със значително въздействие върху пазара**

С решение № 1362/31.05.2012 г. в резултат от втори кръг определяне, анализ и оценка на пазара на едро за терминиране на гласови повиквания в индивидуални мобилни мрежи, КРС определи „МОБИЛТЕЛ” ЕАД, „КОСМО БЪЛГАРИЯ МОБАЙЛ” ЕАД и БТК за предприятия със значително въздействие върху пазара на едро за терминиране на гласови повиквания в собствените им мобилни мрежи. В съответствие с приетия от КРС график за поэтапно намаление, считано от 01.07.2012 г., цените за терминиране на повиквания в мрежите на трите предприятия бяха намалени средно с 57,6%<sup>14</sup>.

<sup>13</sup> Пазарните дялове са изчислени на база на приходите от мобилни гласови услуги и допълнителни услуги, свързани с мобилната гласова услуга (като SMS, MMS, видеоразговори, справочно-информационни услуги и др.). В данните за 2010 г., 2011 г. и 2012 г. не са включени приходите от месечни абонаменти за мобилна телефонна услуга, предоставяна в пакет с други електронни съобщителни услуги.

<sup>14</sup> Изчислен на базата на среднопретеглените стойности на наложените от КРС ценови ограничения за силен и слаб трафик, съответно с тегла за всяко отделно предприятие според терминирания трафик в неговата мрежа през 2012 г.



### **1.3. Гласови услуги, предоставяни чрез мрежи за широколентов безжичен достъп (BWA) с ползване на радиочестотен спектър**

Мрежите за широколентов безжичен достъп (BWA) с ползване на радиочестотен спектър позволяват предоставянето на гласови телефонни услуги с географски и негеографски номера и услуги за безжичен широколентов достъп до интернет. През 2012 г. тяхното развитие се характеризира със засилен интерес и значително увеличение на абонатите на широколентов безжичен достъп до интернет и на абонатите на гласови услуги.

Към 31.12.2012 г. разрешения за изграждане на електронни съобщителни мрежи за широколентов безжичен достъп (BWA) притежават четири предприятия: „МАКС ТЕЛЕКОМ“ ООД, „НЕКСКОМ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД, „МОБИЛТЕЛ ЕАД“ и „КЕРИЪР БГ“ АД, от които търговска дейност осъществяват „МАКС ТЕЛЕКОМ“ ООД и „НЕКСКОМ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД. „МАКС ТЕЛЕКОМ“ предоставя гласови услуги с негеографски номера с национален код за достъп от типа 099x, а предоставяните от „НЕКСКОМ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД телефонни услуги са чрез фиксирана мрежа – неподвижни крайни точки, поради което техните абонати и приходи са включени в сегмента „фиксирана гласова телефонна услуга“.

Към 31.12.2012 г. абонатите на гласови услуги с код за достъп от типа 099x нарастват със 141% спрямо абонатите в края на 2011 г., като следва да се отбележи факта, че през 2012 г. „МАКС ТЕЛЕКОМ“ ООД декларира и че предоставя пакетни услуги – 86% от абонатите на гласови услуги, предоставяни чрез мрежите за широколентов безжичен достъп, са абонати на пакетни услуги с включен достъп до интернет. Въпреки това увеличение техният брой продължава да заема незначителен дял от общия брой абонати на обществени гласови телефонни услуги, като достига едва 0,02%. При приходите<sup>15</sup> се отчита спад от 88,3%, който се дължи на намалението в приходите от услуги на едро, което е следствие от прекратяване предоставянето на услугата „транзит на входящи международни повиквания“.

Приходите от услуги на дребно формират 30% от общите приходи и в сравнение с 2011 г. се отчита увеличение от 70%. Този ръст се дължи основно на увеличения брой абонати и повишеното потребление, формиращо по-високи трафични приходи. Това обаче не означава, че е налице засилен интерес към гласовите услуги чрез мрежи за широколентов безжичен достъп (BWA). Напротив - тяхното развитие продължава да бъде трудно и непопулярно сред крайните потребители в България. Очаква се в близко бъдеще тази тенденция да се запази, като повече надежди се възлагат на развитието на 4G услуги посредством изграждането и експлоатацията на LTE мрежи.

## **2. Услуги по предоставяне на линии под наем**

### **2.1. Участници на пазара**

Към 31.12.2012 г. общо 56 предприятия фигурират в регистъра на КРС като възнамеряващи да предлагат услугата „линии под наем“, включително „международни линии под наем“. През годината 12 нови предприятия са уведомили Комисията за намеренията си да предоставят тази услуга. Уведомление за прекратяване на дейността са подадени от 3 предприятия.

Според данните, подадени в КРС, през 2012 г. 4 от предприятията, предоставящи

---

<sup>15</sup> Използваните приходи са: нетрафични приходи (приходи от месечен абонамент за самостоятелни услуги и пакетни услуги, в частта единствено за телефонната услуга) и трафични приходи от услуги на дребно и от услуги на едро. Приходите от месечен абонамент от пакетни услуги не е включен.

линии под наем през 2011 г., са прекратили дейността по предоставянето на тази услуга („ВАРНА ЛАН” ООД, „РАКОМ” АД; „СЛЪНЧЕВ БРЯГ” АД и „СПЕКТЪР НЕТ” ЕАД – поради вливането му в „МОБИЛТЕЛ” ЕАД), а други 2 („ПРОНЕТ ТЕЛЕКОМ” ООД и „ТЕЛЕКАБЕЛ” АД) са стартирали предоставянето на услугата. В резултат, в края на 2012 г. 18 предприятия са били активни на пазарния сегмент на линии под наем, девет от които са предоставяли услугата както на дребно, така и на едро (таблица 4).

Таблица 4

**Предприятия, осъществявали дейност по предоставяне на услугата  
"линии под наем" в периода 2010 - 2012 г.**

Предприятие	2010 г.		2011 г.		2012 г.	
	на едро	на дребно	на едро	на дребно	на едро	на дребно
"АЙ ТИ ДИ НЕТУЪРК" АД			✓	✓	✓	✓
"БЛИЗУ МЕДИА ЕНД БРОУДБЕНД" ЕАД	✓	✓	✓	✓	✓	✓
"БУЛГАРТЕЛ" ЕАД	✓		✓		✓	
КОМПАНИЯ" АД	✓	✓	✓	✓	✓	✓
"ВАРНА ЛАН" ООД	✓		✓			
"ВЕСТИТЕЛ БГ" АД	✓	✓	✓	✓	✓	✓
"ГЛОБЪЛ КОМЮНИКЕЙШЪН НЕТ" АД	✓	✓	✓	✓	✓	✓
"ЕН БИ АЙ СИСТЕМИ" ООД	✓		✓		✓	
"КОСМО БЪЛГАРИЯ МОБАЙЛ" ЕАД		✓		✓		✓
"МОБИЛТЕЛ" ЕАД	✓	✓	✓	✓	✓	✓
"НЕТЕРА" ЕООД	✓	✓	✓	✓	✓	
"НЕТСТАР ТЕЛЕКОМ"		✓				
"НЕТУОРКС - БЪЛГАРИЯ" ООД	✓					
"НОВАТЕЛ" ЕООД	✓		✓		✓	
"ПАНТЕЛ ИНТЕРНЕТЪНЪЛ"	✓		✓		✓	
"ПЛАДИ КОМПЮТЪРС" ООД	✓	✓	✓	✓	✓	✓
"РАКОМ" АД	✓		✓			
"ПРОНЕТ ТЕЛЕКОМ"					✓	
"СЛЪНЧЕВ БРЯГ" АД			✓			
"СОФИЯ КОМЮНИКЕЙШЪНС" ЕАД	✓	✓	✓	✓	✓	✓
"СОФИЯ ОНЛАЙН" ЕООД			✓		✓	
"ТЕЛЕКАБЕЛ"					✓	
"СПЕКТЪР НЕТ" АД*	✓	✓	✓	✓		
"ТЕЛНЕТ" ООД			✓		✓	✓
<b>Брой активни предприятия, предоставящи линии под наем на дребно и едро:</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>10</b>
<b>Общ брой активни предприятия:</b>	<b>18</b>		<b>20</b>		<b>18</b>	

*Източник: Публичен регистър на КРС и данни, подадени в КРС*

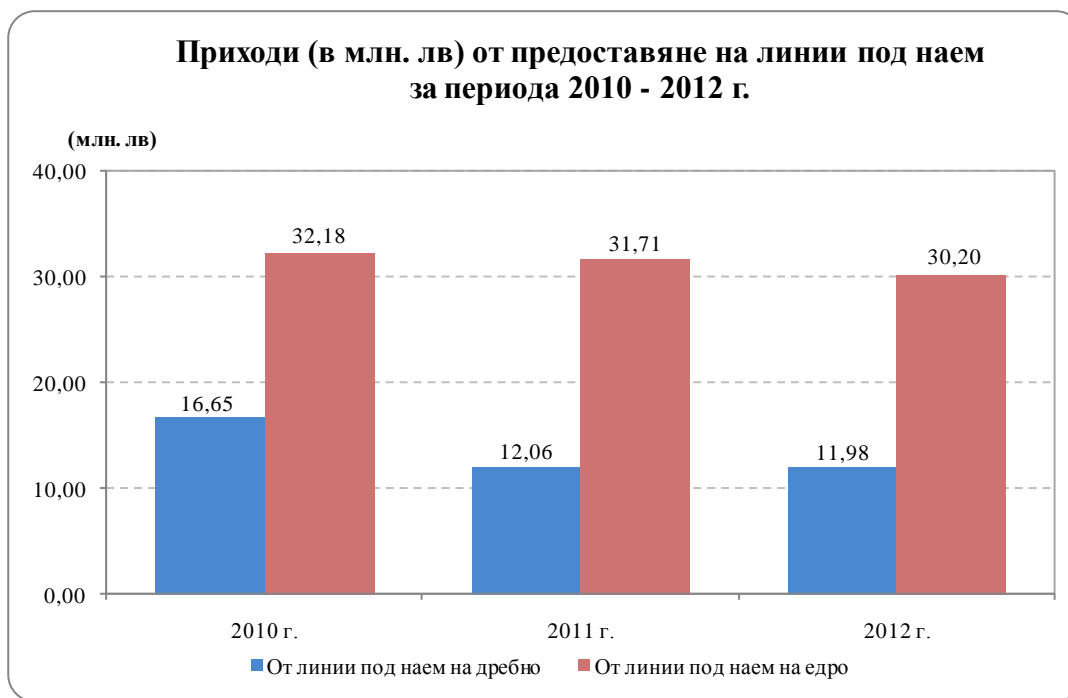
## 2.2. Обем на сегмента „линии под наем” и относителни дялове

По данни на предприятията, предоставящи линии под наем, общите приходи от предоставяне на услугата „линии под наем” през 2012 г. възлизат на близо 42,41 млн. лв.<sup>16</sup>, което представлява спад с около 3,11% спрямо 2011 г.<sup>17</sup>

<sup>16</sup> Включително приходите от предоставяне услугата на „СПЕКТЪР НЕТ” ЕАД и „РАКОМ” АД до момента на прекратяване дейността през 2012 г. Приходите на „РАКОМ” АД са представени само в позиция „Общо приходи”.

<sup>17</sup> Съгласно въпросника за отчет на дейността за 2012 г., предприятията, които предоставят международни линии под наем, представят приходите само от националните участъци на линиите.

На фигура 25 е представено разпределението на реализираните приходи от предоставяне на услугата „линии под наем” (на едро и дребно) за периода 2010 – 2012 г.



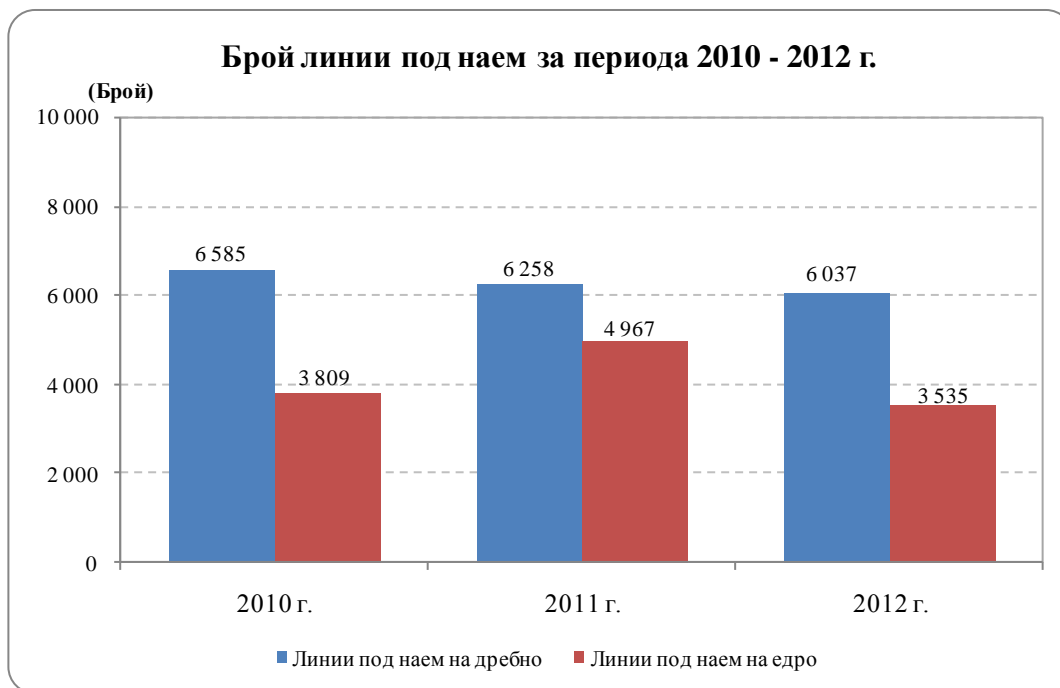
*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 25**

Въпреки отчетеното намаление на общите приходи от предоставяне на линии под наем през 2012 г. спрямо предходната година, структурата от гледна точка предоставяне услугата на едро и дребно се запазва. През 2012 г. делът на приходите от предоставяне на линии под наем на едро в общия обем възлиза на 71,6%, при отчетено намаление на приходите от предоставяне на услугата с 4,76%. От своя страна, приходите от предоставяне на линии под наем на дребно формират 28,4% от общите приходи, при отчетено намаление от 0,64 % за едногодишен период.

Общият брой линии под наем на едро и на дребно, предоставени през 2012 г. като цяло, намалява с 14,73% в сравнение с предходната година. Основно това се дължи на спада в броя на предоставените линии под наем на едро (28,8%). Броят на линиите, предоставени под наем на дребно също отбелязва спад, но само с 3,53%.

На фигура 26 е представено разпределението на броя предоставени линии под наем на едро и на дребно за периода 2010 – 2012 г.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 26**

Както е видно от графиката, за разглеждания период не се наблюдава значително изменение в структурата на предоставяните линии под наем, като през 2012 г. делът на линиите, предоставени под наем на дребно, представлява 63,1% от общия брой линии.

На фигури 27 и 28 са представени относителните дялове на БТК и алтернативните предприятия, изчислени на база реализирани приходи и брой линии от предоставяне на услугата „линии под наем” за периода 2010 – 2012 г.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 27**



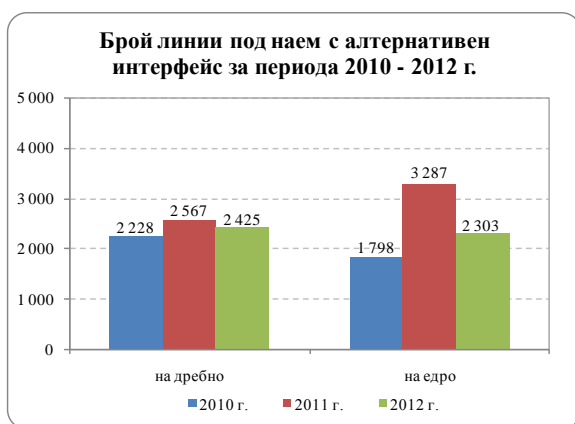
*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 28**

Изчислените стойности на относителните дялове показват, че за разглеждания период не настъпват съществени изменения. От гледна точка на реализирани приходи от услугата БТК запазва пазарен дял над 55%, като за едногодишен период този дял нараства с 1,4 процентни пункта. По отношение на показателя брой линии, както е видно от фигура 28 по-горе, пазарният дял на БТК намалява с 8,3 процентни пункта за разглеждания период, като в края му той е малко под 50%.

На фигури 29 и 30 е показано изменението на линиите под наем на едро и дребно с

алтернативен и традиционен интерфейс за разглеждания период.



Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. 29



Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. 30

В периода 2010 – 2012 г. делът на традиционните линии под наем в общия обем (традиционни и алтернативни) се изменя от 61,3% в началото на периода на 50,6% през 2012 г. При алтернативните изменението е от 38,7% през 2010 г. на 49,4% в края на периода.

По отношение на линиите под наем на дребно се отчита тенденция на плавна намаление броя на линиите с традиционен интерфейс и заменянето им с линии под наем с Ethernet интерфейс. Намалението при линиите под наем на едро с Ethernet интерфейс през 2012 г. спрямо 2011 г. се дължи основно на вливането на „СПЕКТЪР НЕТ” ЕАД в „МОБИЛТЕЛ” ЕАД, тъй като през 2011 г. над 60% от предоставяните от „СПЕКТЪР НЕТ” ЕАД линии са ползвани от „МОБИЛТЕЛ” ЕАД.

През изтеклата година се наблюдава ясно изразен процес на миграция от страна на потребителите на традиционни към алтернативни линии под наем, базирани на Ethernet мрежов протокол. Тези линии притежават аналогични функционални характеристики на традиционните линии под наем и ред предимства: съизмерима цена, гъвкави и лесни за контрол и поддръжка, евтини крайни устройства и далеч по-голяма скорост на трафичен обмен.

### 3. Пренос на данни и достъп до интернет

Услугите за достъп до интернет и пренос на данни в страната продължават да се развиват динамично. През 2012 г. общият брой на регистрираните в КРС предприятия с намерения да предоставят тези услуги е 874, като броят на реално предоставяните услуги за достъп до интернет и пренос на данни (633) отчита спад от 2% спрямо 2011 г.

Информация за броя на предприятията, предоставяли услуги за достъп до интернет и пренос на данни, за броя на техните абонати/потребители, както и за размера на получените от тях приходи, заедно със структурата на сегмента, е представена в таблица 5:

Таблица 5

**Брой абонати/потребители и приходи по вид на предоставяните през 2012 г. услуги за  
достъп до интернет и пренос на данни**

Наименование на услугата	Брой предприятия, предоставящи услугата през 2012 г.	Брой абонати/потребители към 31.12.2012 г.		Приходи (в млн. лв. без ДДС) <sup>2</sup>
		Общо <sup>1</sup>	в т.ч. абонати на пакетни услуги	
<b>1. Услуги за достъп до интернет и пренос на данни на дребно</b>	///	///	///	<b>311,785</b>
1.1. Достъп до интернет <sup>3</sup> , в т. ч.:	633	1 904 934	1 503 998	269,184
1.1.1. Фиксиран	555	1 308 529	///	///
1.1.2. Безжичен	164	596 405	///	///
- Мобилен достъп с карти за данни или модем	3	532 746	///	///
- Сателитен	1	///	///	///
- Друг вид (WiMAX, RLAN, HomeBox)	163	///	///	///
1.2. Услуги за пренос на данни	64	///	///	42,601
<b>2. Услуги на едро</b>	///	///	///	<b>35,177</b>
2.1. Предоставяне на капацитет за интернет свързаност (Peering и Transit)	70	639	///	20,723
2.2. Предоставяне на едро на линии за достъп до интернет	1	1	///	///
2.3. Съвместно разполагане на съоръжения при предоставяне на едро на линии за достъп до интернет	2	194	///	///
2.4. Услуги за пренос на данни	24	654	///	12,059
<b>Общо</b>	///	///	///	<b>346,962</b>

<sup>1</sup>Вкл. абонати на пакетни услуги

<sup>2</sup>Без приходи от пакетни услуги

<sup>3</sup>Данните за общия брой абонати на услуги за достъп до интернет и приходите са получени въз основа на експертна оценка, на база постъпили в КРС данни от 89,1% от регистрираните предприятия.

Приходите от предоставяните услуги за достъп до интернет и пренос на данни<sup>18</sup> през 2012 г. отчитат ръст от 9,78%, като достигат 346,962<sup>19</sup> млн. лв. По данни, предоставени в КРС, приходите от услуги на едро (продажба на интернет капацитет, MAN свързаност, битстрийм достъп и необвързан достъп до абонатна линия) възлизат на 35,177 млн. лв. и се повишават с 2,54% спрямо предходната година. Приходите от услуги за достъп до интернет и пренос на данни на дребно възлизат на 312 млн. лв. и се увеличават с 10,7% спрямо 2011 г.

През изминалата година потребителите на услуги за достъп до интернет в страната са се увеличили значително. Към 31.12.2012 г. общият брой на абонатите на интернет услуги (фиксиран и мобилен достъп до интернет) възлиза на 1 904 934<sup>20</sup>, което представлява ръст от 18,7% спрямо 31.12.2011 г. Броят на абонатите на фиксиран достъп до интернет (включително услуги в пакет) достига 1 308 529. Ръстът в броя на абонатите на услуги за достъп до интернет се дължи на значителното увеличение на активните абонати на мобилни услуги за достъп до интернет чрез карти за данни или модем, където е отчетено нарастване от 68,6% за едногодишен период.

<sup>18</sup> Включва приходи от самостоятелно предлагани услуги за достъп до интернет на дребно (фиксиран и безжични), услуги за пренос на данни на дребно и услуги на едро (капацитет за интернет свързаност, услуги за достъп на едро, съвместно разполагане на съоръжения при предоставяне на линии за достъп до интернет, услуги за пренос на данни на едро).

<sup>19</sup> Въз основа на експертна оценка, базирана на получени в КРС данни от 89,1% от регистрираните предприятия.

<sup>20</sup> Въз основа на експертна оценка, базирана на получени в КРС данни от 89,1% от регистрираните предприятия.

В края на 2012 г. проникването на достъп до интернет сред домакинствата в страната достига 40,4%<sup>21</sup> спрямо 37,6% в края на предходната година. Проникването на база население към 31.12.2012 г. достига 26,2% спрямо 17,6%<sup>22</sup> преди година.

Фрагментацията на предлагането на достъп до интернет (без мобилен интернет чрез карти за данни или модем) в страната се илюстрира от водещите 10 предприятия на пазара. По данни на КРС, общият пазарен дял на десетте най-големи интернет доставчици в страната (на база абонати) към 31.12.2012 г. достига 69,4%, като спрямо предходната година е отчетено увеличение от 2,9 процентни пункта.

**Таблица 6**

**Десетте най-големи интернет доставчици на база абонати за периода 2011 – 2012 г.**

Предприятие	Позиция	
	2012 г.	2011 г.
БЪЛГАРСКА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ	1	1
БЛИЗУ МЕДИА ЕНД БРОУДБЕНД	2	2
МОБИЛТЕЛ	3	7
БУЛСАТКОМ	4	3
МАКС ТЕЛЕКОМ	5	5
НЕТ 1	6	6
НЕТУОРКС - БЪЛГАРИЯ	7	8
ЕСКОМ	8	10
ПАУЪРНЕТ	9	///
ТЕЛЕКАБЕЛ	10	///
<b>ОБЩО</b>	<b>69,4%</b>	<b>66,5%</b>

*Източник: Данни, подадени в КРС*

Както се вижда от данните, представени в таблицата по-горе, значително се увеличава дялът на „МОБИЛТЕЛ” ЕАД в общия брой абонати на фиксиран достъп до интернет, което се дължи на подписаните през 2012 г. финални договори за придобиване на собствеността върху „МЕГАЛАН НЕТУЪРК” АД и „СПЕКТЪР НЕТ” ЕАД.

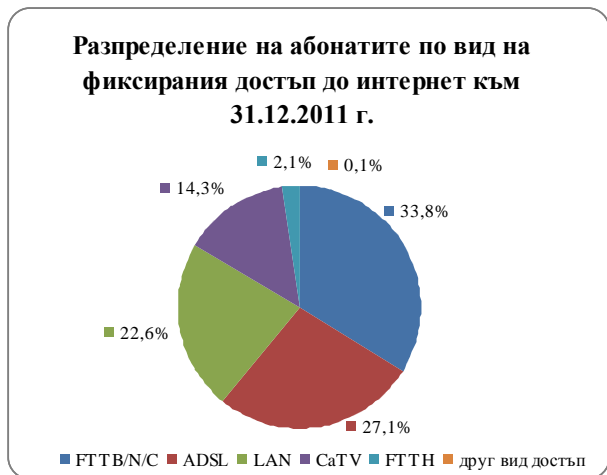
Най-разпространените начини за предоставяне на широколентов достъп на дребно в България са чрез ADSL, кабелни мрежи за разпространение на радио- и телевизионни програми (CaTV), оптична свързаност - FTTx (FTTH/V/C/N), достъп чрез UMTS/HSDPA мрежите на мобилните предприятия и LAN мрежи. Други алтернативни платформи, предоставяни на българския пазар, но по-слабо разпространени, са безжичен достъп чрез RLAN и WiMAX мрежи и спътников достъп.

На фигурите по-долу е представено разпределението на абонатите в определено местоположение по вид на достъпа към края на 2011<sup>23</sup> и 2012 г.

<sup>21</sup> За изчисление на този показател са съпоставени данните за домашните абонати (не се отчита мобилният интернет чрез карти за данни и модем) спрямо общия брой домакинства в страната, според Преброяване 2011, проведено от НСИ.

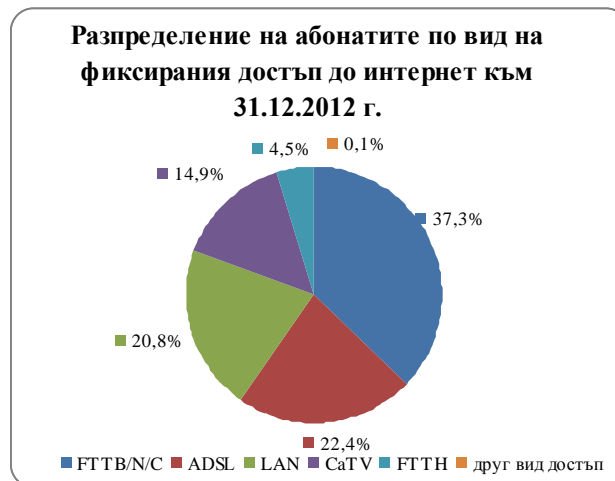
<sup>22</sup> За изчисление на този показател са използвани данните от оценката на НСИ за населението на страната към 31.12.2012 г. и към 31.12.2011 г.

<sup>23</sup> За целите на сравнението, данните за 2011 г. са преизчислени.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 31**



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 32**

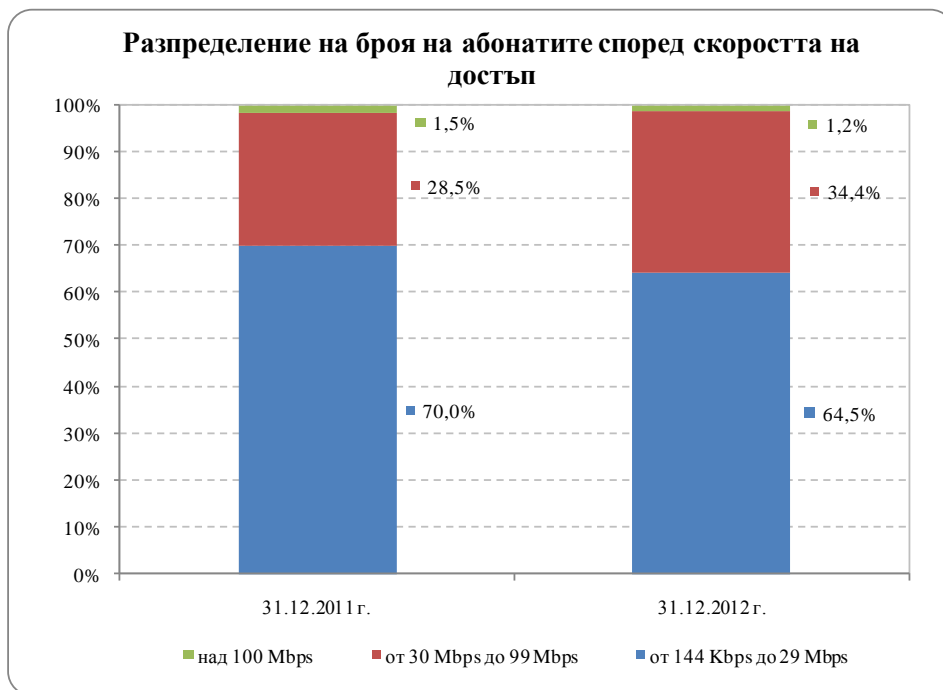
За разлика от останалите страни в ЕС, където най-популярната технология за достъп в определено местоположение е DSL, в България преобладаващата част от абонатите на фиксиран интернет достъп (77,6%) ползват алтернативни на DSL технологии (фиг. 32). Най-разпространеният начин за достъп през 2012 г. е оптичната свързаност с различна отдалеченост на мрежовата точка от крайния потребител (основно FTTB/FTTN), който за едногодишен период отчита ръст от 5,9 процентни пункта и в края на 2012 г. представлява 42% от общия брой абонати на фиксиран достъп.

Втората най-често използвана технология на българския пазар е ADSL. При абонатите на този вид фиксиран достъп обаче се наблюдава намаление с 4,7 процентни пункта спрямо 2011 г. ADSL услуги се предоставят от историческото предприятие БТК (чрез собствена мрежа) и от „ОРБИТЕЛ” ЕАД (на базата на битстрийм достъп до мрежата на историческото предприятие). Тенденцията в намалението на броя на абонатите на „ОРБИТЕЛ” ЕАД на услуги, базирани на битстрийм достъп, продължава и през 2012 г., като те представляват едва 0,003% от всички абонати на фиксиран достъп до интернет.

Мрежите на LAN операторите към края на 2012 г. се използват от 20% от абонатите на фиксиран достъп до интернет. И при този вид достъп, през последната година се отчита спад (с близо 2 процентни пункта) в относителния дял на LAN абонатите в общата структура на пазара, като намалението е основно за сметка на нарастване на дела на абонатите на оптична свързаност.

Един от основните критерии за качеството на интернет услугите е скоростта на достъп. Както е видно от данните, представени на фигура 33, към 31.12.2012 г. по данни на КРС, с близо 6 процентни пункта са нараснали потребителите на фиксиран достъп до интернет, които ползват достъп със скорост на даунлоуд от международното пространство от 30 Mbps до 99 Mbps. В края на 2012 г. над 54% от потребителите в България използват скорости над 20 Mbps. За сравнение, към 31.12.2011 г. 50% от потребителите на фиксирани интернет услуги са ползвали скорост на даунлоуд от международното пространство над 15 Mbps.





*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 33**

Значителният ръст в броя абонати на мобилен интернет достъп (чрез карти за данни и модеми), увеличението на абонати, ползващи услуги за достъп до интернет в пакет, както и миграцията от традиционни технологии за достъп към оптични и хибридни мрежи са сред основните тенденции на сегмента, очертани през 2012 г.. През 2013 г. се очаква тези тенденции да се запазят, а относителния дял на сегмента „услуги за достъп до интернет” в общия обем на пазара на електронни съобщения да нараства.

#### **4. Услуги за пренос и и/или разпространение на радио- и/или телевизионни програми**

##### **4.1. Структура на пазарен сегмент „Услуги за пренос и/или разпространение на радио- и/или телевизионни програми”**

През 2012 г. обемът на пазарения сегмент „Услуги за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми” възлиза на 235,157 млн. лв. и за втора поредна година бележи спад спрямо предходната година (с 3,6%), който се дължи на намаление в приходите от самостоятелно предлагана кабелна телевизия (с 11,3%) и на приходите от услуги на едро за разпространение на радио- и телевизионни програми (с 3,1%). Най-висок ръст в сегмента продължава да се наблюдава при приходите от предоставяне на IPTV услуги на едро и дребно, като при услугата на едро приходите нарастват с 21,4%, а при приходите от предоставяне на IPTV услуги на дребно този ръст е в размер на 97,2%.

Информация за броя на предприятията, предоставяли услуги за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми, за броя на техните абонати/потребители, както и за размера на получените от тях приходи, заедно със структурата на сегмента, е представена в таблица 7 и на фигура 34 по-долу:

Таблица 7

Брой абонати/потребители и приходи по вид на предоставяните през 2012 г. услуги за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми в сегмента

Наименование на услугата	Брой предприятия, предоставящи услугата през 2012 г.	Брой абонати/потребители към 31.12.2012 г.		Приходи (в млн. лв. без ДДС) <sup>2</sup>
		Общо <sup>1</sup>	в т.ч. абонати на пакетни услуги	
<b>1. Разпространение на радио- и телевизионни програми на дребно</b>	<b>351</b>	<b>1 635 433</b>	<b>506 219</b>	<b>188,683</b>
1.1. Кабелна телевизия <sup>3</sup>	309	826 522	279 626	83,951
1.2. Сателитова (сателитна) телевизия	3	712 645	136 280	103,800
1.3. IPTV	43	96 266	90 313	0,932
<b>2. Наземно радиоразпръскване на радио- и/или телевизионни програми<sup>4</sup></b>	<b>84</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>///</b>
<b>3. Предоставяне на пренос/разпространение на радио- и/или телевизионни програми</b>	<b>17</b>	<b>164</b>	<b>///</b>	<b>46,475</b>
3.1. Услуги за пренос на радио- и/или телевизионни програми	8	54	///	10,616
3.2. Услуги за разпространение на радио- и/или телевизионни програми, в т.ч. IPTV услуга на едро, предоставяна на други предприятия	10	110	///	35,859
<b>Общо</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>235,157</b>

<sup>1</sup>Вкл. абонати на пакетни услуги

<sup>2</sup>Без приходи от пакетни услуги

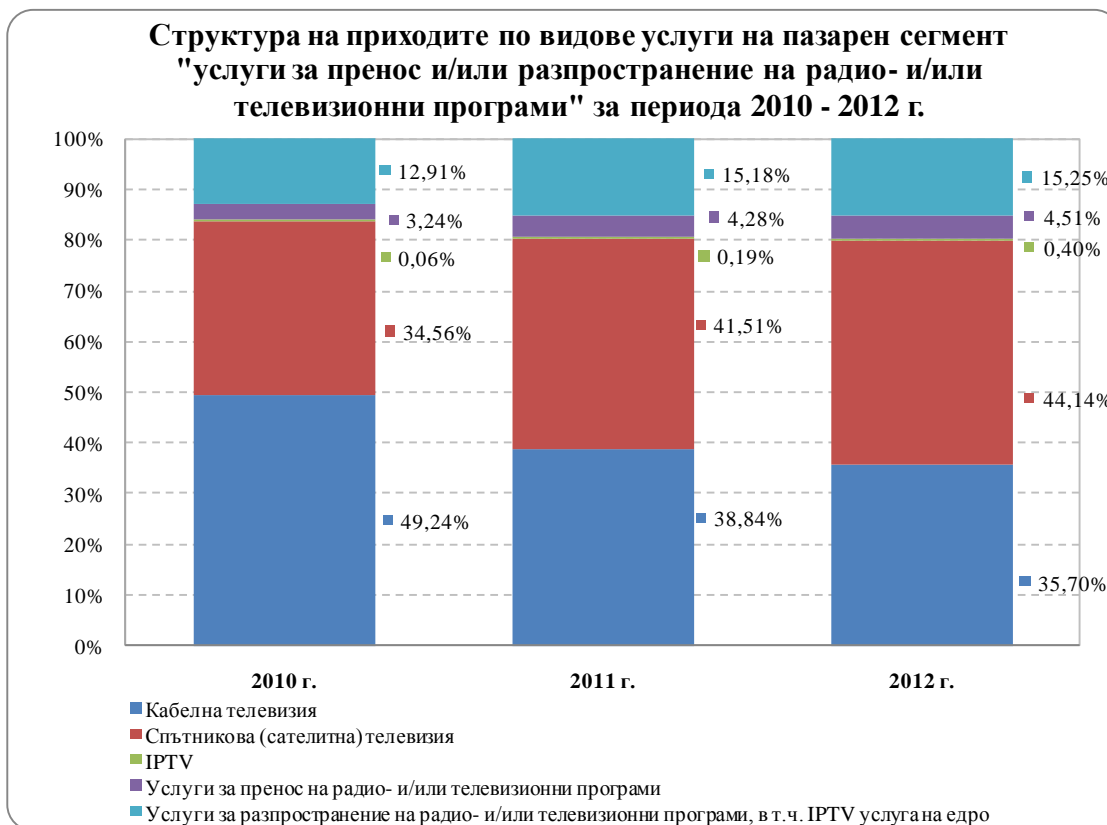
<sup>3</sup>Данните за общия брой абонати на кабелна телевизия и приходите са получени въз основа на експертна оценка, на база постъпили в КРС данни от 92,95% от регистрираните предприятия. 28 от предприятията, прилежащи регистрация в КРС за предоставяне на услугата не са предоставили отчет за дейността си през 2012 г.

<sup>4</sup> 05 от предприятията, прилежащи регистрация в КРС за предоставяне на услугата не са предоставили отчет за дейността си през 2012 г.

*Източник: Данни, подадени в КРС*

Независимо, че общият брой на абонатите на кабелна телевизия продължава да намалява и през 2012 г. (с 8,5%), на пазара на платена телевизия в страната (кабелна, сателитна и IPTV) се наблюдава ръст от 6,5% в броя на абонатите, използващи услугата. Този ръст се дължи на увеличение със 17,7% на броя на абонатите на сателитна телевизия и с 3,7 пъти на броя на абонатите на IPTV. В абсолютно изражение, през 2012 г. броят на абонатите на IPTV и сателитна телевизия нараства с 177,1 хил., а броят на абонатите на кабелна телевизия намалява със 76,9 хиляди. Към края на 2012 г. проникването на платената телевизия сред домакинствата в страната е 54,4% (за сравнение, към края на 2011 г. този показател е съответно 51,2%).

При услугите за наземно радиоразпръскване на радио- и телевизионни програми отчетеният спад през 2012 г. в броя на предприятията, които ги предоставят, е 4,6%, а броят на предприятията, предоставящи пренос/разпространение на радио- и телевизионни програми на едро, остава без изменение – 17.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 34**

През 2012 г. най-голям дял в общия обем на сегмента (80,2%) продължават да заемат приходите от предоставяне на услуги на дребно за разпространение на радио- и телевизионни програми: кабелна телевизия, спътникова (сателитна) телевизия и IPTV. Независимо от отчетения през годината висок ръст на абонатите и приходите от предоставяне на IPTV на дребно, нейният дял в сегмента продължава да е най-малък – едва 0,40%.

## 4.2. Разпространение на радио- и телевизионни програми на дребно

### 4.2.1. Кабелна телевизия

През 2012 г. 33 нови предприятия са уведомили КРС за намеренията си да предоставят кабелна телевизия. Броят на предприятията, подали документи в КРС за прекратяване на тази дейност, е 98.

Общият брой регистрирани в КРС предприятия е 397<sup>24</sup>, като този на реално предоставяните кабелна телевизия намалява с 28 спрямо 2011 г. и достига 309<sup>25</sup>. Това е индикатор за продължаване на наблюдаваната през последните няколко години тенденция на засилване на конкуренцията от гледна точка на качеството и разнообразието на предоставяните услуги и окрупняване на предприятията, осъществяващи дейност на този пазарен сегмент.

### Абонати и приходи от кабелна телевизия

Въз основа на експертна оценка, базирана на получени в КРС данни от 92,95% от

<sup>24</sup> Общ брой предприятия, предоставящи кабелна телевизия към 31.12.2012 г.

<sup>25</sup> 28 предприятия от посочените регистрирани към 31.12.2012 г. не са предоставили отчет за дейността си през 2012 г.

регистрираните предприятия, общият брой абонати на кабелна телевизия в България към 31.12.2012 г. е 826 522, като спрямо 2011 г. е намалял с 8,5%. Спадът в броя на абонатите се дължи основно на наблюдаваната миграция към алтернативни на кабелната телевизия услуги, а именно сателитна телевизия и IPTV, при които през 2012 г. е отчетен значителен ръст на абонатите.

Проникването на услугата кабелна телевизия сред българските домакинства е спаднало с 2,6 процентни пункта спрямо предходната година и към края на 2012 г. достига едва 27,5% (фиг. 35).

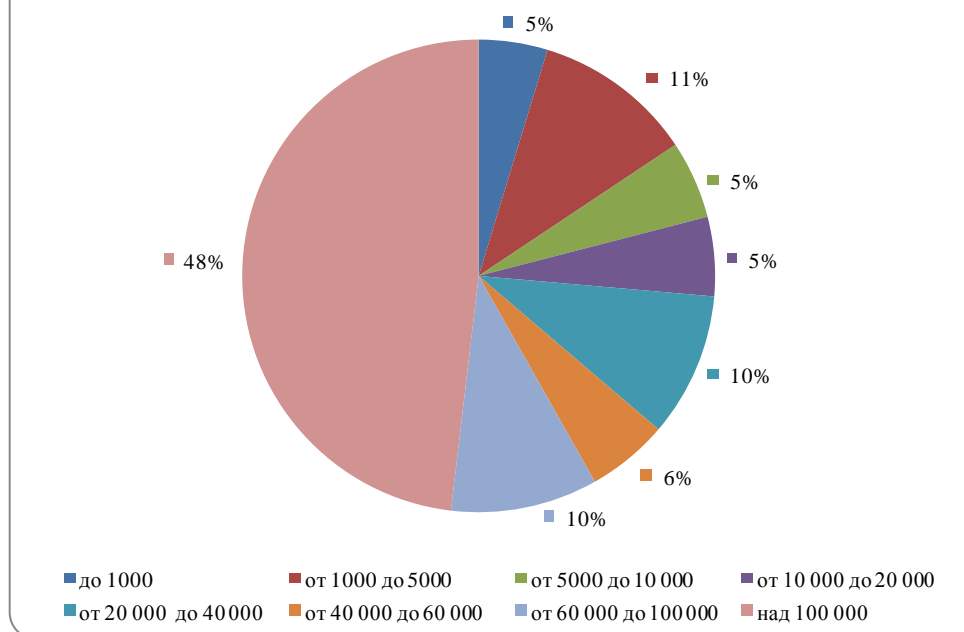


*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 35**

Около половината от потребителите на кабелна телевизия са съсредоточени в градове с население над 100 000 жители (48%), а относителният дял на абонатите в градовете с население над 60 000 жители намалява с 2 процентни пункта спрямо 2011 г., като достига 58%. В малките населени места с до 5000 жители този показател остава същият, както през 2011 г. – 16% (фиг. 36).

**Структура на броя на абонатите на кабелна телевизия според броя на жителите в населените места към 31.12.2012 г.**



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 36**

По експертна оценка на база получени в КРС данни от 92,95% от регистрираните предприятия, обемът на общите приходи, генерирани от абонати на кабелна телевизия, възлиза на 83,8 млн. лв., което е с около 11,5% по-малко в сравнение с 2011 г.<sup>26</sup>. Причина за това е не само отливът на абонати на кабелна телевизия за сметка на сателитната и IP-базираната, но и значителният дял на абонати на пакетни услуги в общия брой абонати на кабелна телевизия, който към края на 2012 г. обхваща 37%.

На фигура 37 е представена структурата на приходите от предоставяне на услугата „кабелна телевизия“. Следва да се посочи, че приходът от предприятията, които са били заличени през 2012 г. и са имали дейност до момента на заличаването си, е в размер на 131,6 хил. лв., като тези приходи не са включени при разпределението на приходите по населени места, но са включени в общия обем на пазара на услуги за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми.

<sup>26</sup> В обема на общите приходи от кабелна телевизия не се включват приходите от предоставяне на пакетни услуги.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 37**

По-високото качество и по-изгодните условия, които предлагат предприятията, както и усъвършенстването на технологиите по отношение на крайните устройства, стимулират все по-голяма част от потребителите на кабелна телевизия да заменят традиционния аналогов сигнал с цифров. Поради нарастващия интерес към цифровото приемане на телевизионни програми все повече предприятия преориентират дейността си в тази посока.

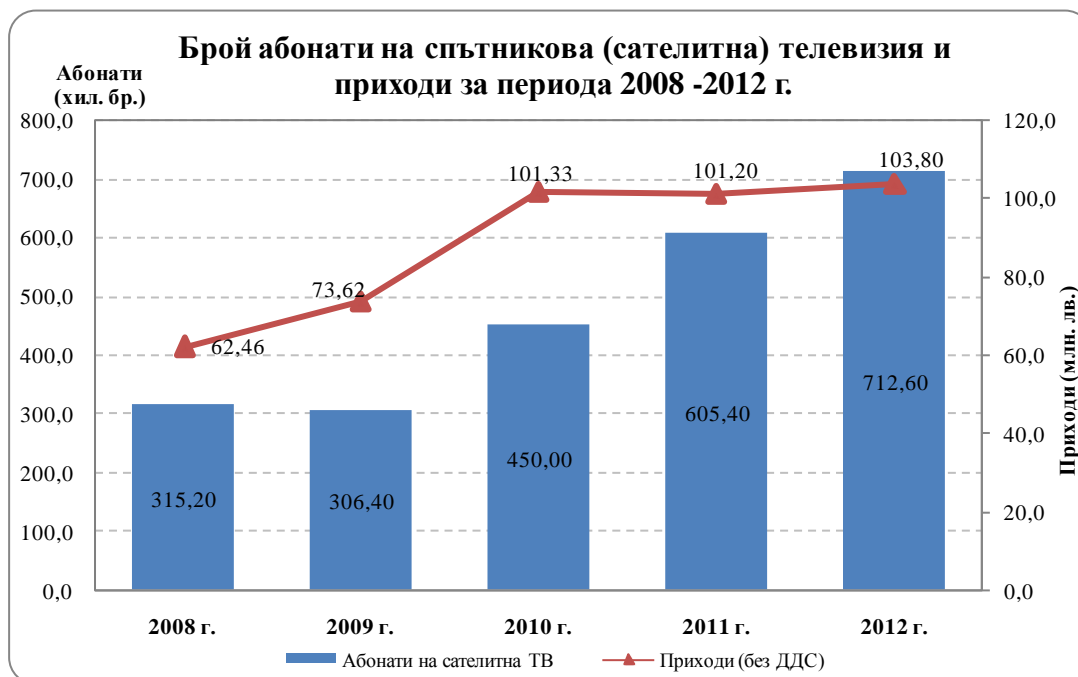
В тази връзка броят на предприятията, предоставящи възможност за цифрово приемане на телевизионни програми от абонатите, е нараснал с 25 спрямо 2011 г., като достига 101, което представлява около 33% от общия брой предприятия, реално осъществявали дейност през 2012 г. За сравнение този дял е бил близо 23% през предходната година и 16% през 2010 г. Това е в резултат не само от нарастващия интерес към цифровата телевизия, но и от задълбочаването на конкуренцията от страна на предприятията, предоставящи телевизионна услуга, базирана на различните технологични платформи (кабелна телевизия, сателитна телевизия и IPTV).

#### **4.2.2. Спътникова (сателитна) телевизия**

През 2012 г. три предприятия притежават разрешение от КРС за предоставяне на спътникова (сателитна) телевизия: „БУЛСАТКОМ” АД, БТК и „САТЕЛАЙТ БГ” АД. Към 31.12.2012 г. те предоставят услугата самостоятелно или в пакет с други електронни съобщителни услуги на 712,6 хил. абонати, което представлява ръст в броя на абонатите от 17,7% спрямо края на 2011 г. В абсолютно изражение броят на абонатите на сателитна телевизия през последната година е нараснал със 107,2 хил., като 35% от тях са абонати на пакетни услуги с включена сателитна телевизия. През 2012 г. пакетни услуги със сателитна телевизия на пазара отново се предлагат от „БУЛСАТКОМ” АД и БТК, като броят на абонатите, които ги използват, нараства с 39% през последната година, а дялът им в общия брой на абонатите на сателитна телевизия през 2012 г. достига 19%. За

сравнение – през 2011 г. 16% от абонатите на този вид телевизия са използвали услугата в пакет.

След отчетения през 2011 г. лек спад от 0,1 млн. лв. в общия размер на реализираните приходи от самостоятелно предлагана сателитна телевизия, през 2012 г. отново се наблюдава възходяща тенденция при тях, като отчетеният ръст спрямо 2011 г. е в размер на 2,6%, а общият им размер за 2012 г. възлиза на 103,8 млн. лв. (фиг. 38).

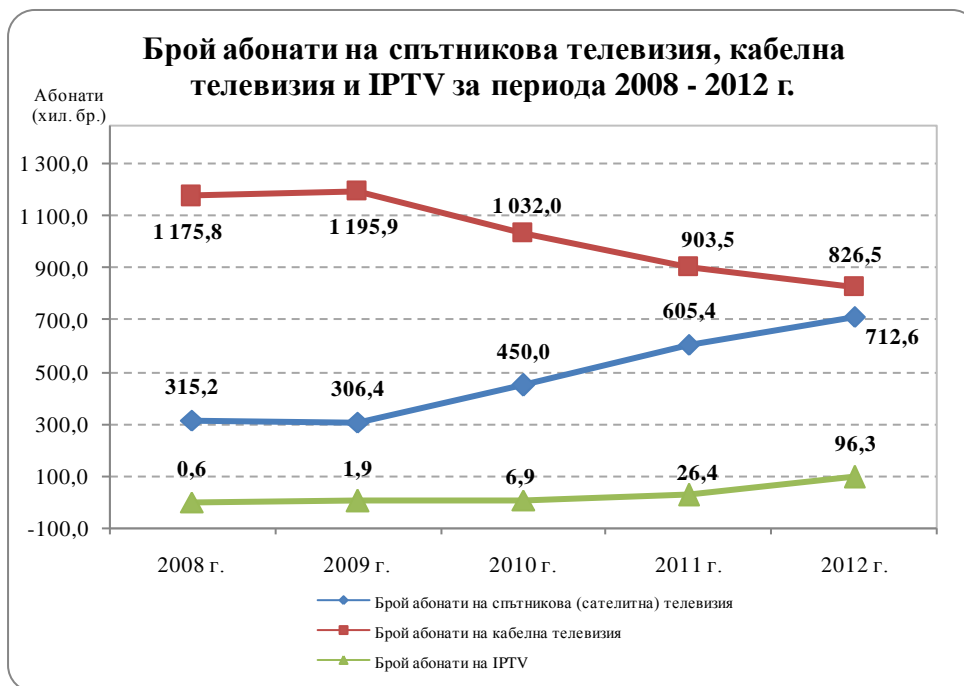


*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 38**

Проникването на услугата спътникова (сателитна) телевизия сред домакинствата в края на 2012 г. възлиза на 23,7%, и бележи ръст от 3,6 процентни пункта в сравнение с 2011 г., когато отчетеното проникване е 20,1%<sup>27</sup>. За сравнение, проникването на кабелната телевизия през 2012 г. е 27,5% или с 2,6 процентни пункта по-малко спрямо предходната година, а на IPTV достига 3,2%, което представлява увеличение с 2,3 процентни пункта спрямо 2011 г. Данни за броя на абонатите на спътникова телевизия, кабелна телевизия и IPTV за периода 2008 – 2012 г. са представени на фигура 39 по-долу.

<sup>27</sup> Броят на домакинствата (3 005 589 - обикновени домакинства), използвани за изчисляване на показателя, е от последното официално преброяване на НСИ, проведено през 2011 г.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 39**

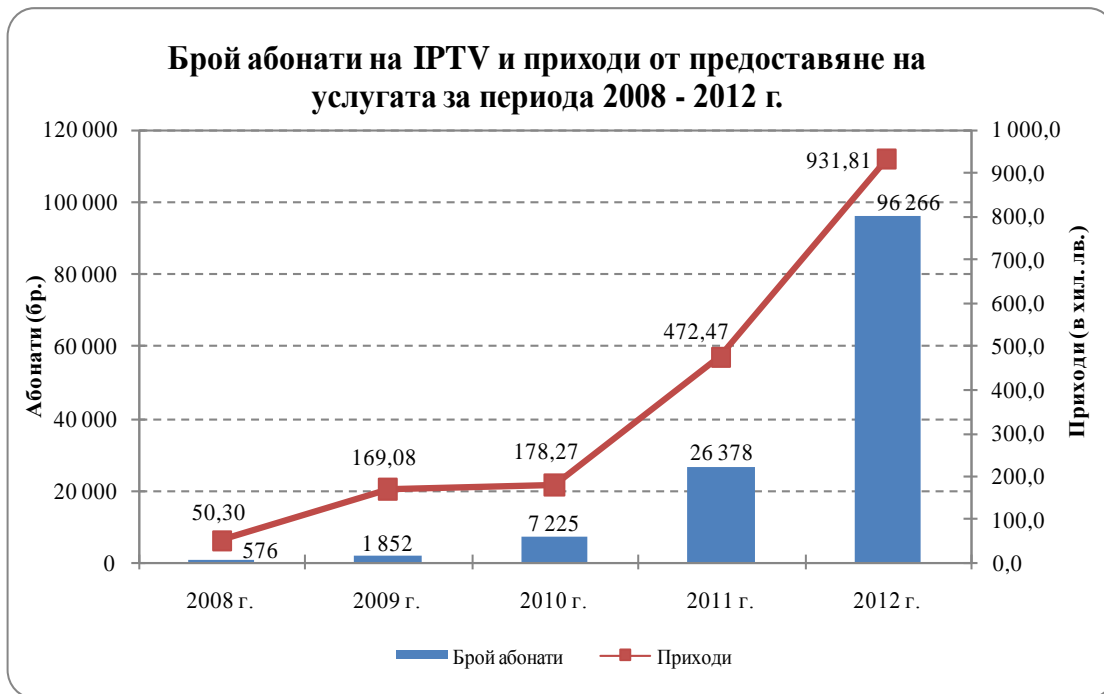
Очакваното за 2012 г. предлагане на нови електронни съобщителни услуги от страна на „БУЛСАТКОМ” АД (фиксирана и мобилна гласови услуги) не бе осъществено, но намеренията на предприятието за въвеждането им е планирано за 2013 г. – предпоставка за засилване на конкуренцията при предлагането на пакетни услуги със сателитна телевизия на пазара и полза за потребителите в резултат на евентуалните поизгодни оферти, които конкуриращите се предприятия може да се очаква, че ще предлагат. Друг фактор, който би могъл да повлияе върху конкуренцията и цените на предлаганата платена сателитна телевизия на пазара, е планираното след 1<sup>ви</sup> септември 2013 г. преминаване от ефирно аналогово към ефирно цифрово разпространение на радио- и телевизионни програми в България. Наземното (ефирно) цифрово разпространение на радио- и телевизионни програми ще даде възможност почти върху цялата територия на страната зрителите да получават достъп, при това безплатен, до значително по-голям брой български телевизионни програми в сравнение с настоящия. Към момента, по отношение на населението в отдалечените и труднодостъпни райони на страната, такава възможност предоставя единствено спътниковата (сателитна) телевизия.

#### **4.2.3. IPTV**

IP-базираната телевизия придобива все по-голяма популярност през последните години. Към 31.12.2012 г. 132 предприятия са били регистрирани да предоставят IPTV, като 43 от тях реално предоставят тази услуга. Други 14 са заявили, че имат намерение да започнат предлагането ѝ през 2013 г. Броят на абонатите към 31.12.2012 г. се е увеличил близо 4 пъти спрямо 2011 г. и над 13 пъти спрямо 2010 г., като достига 96266. Приходите<sup>28</sup> за 2012 г. надвишават 930 хил. лв., което представлява увеличение от почти 100% спрямо 2011 г. (фиг. 40).

<sup>28</sup> В обема на общите приходи от IPTV за 2011 г. и 2012 г. не се включват приходите от предоставяне на пакетни услуги.





*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 40**

Значителният ръст както при абонатите, така и при приходите от предоставяне на IPTV, е в резултат не само от предимствата на услугата пред традиционната кабелна и сателитна телевизия, а именно нейната интерактивност, която позволява двупосочност на връзката и предоставяне на голямо разнообразие от допълнителни мултимедийни услуги (видео по поръчка, изместване във времето, персонализиране на съдържанието, информационни, развлекателни и други интерактивни приложения) и възможността за интеграция с други IP-базирани услуги (интернет, VoIP и др.), но също така и от наличието на по-голямо разнообразие от пакетни услуги, които се предоставят от предприятията.

На следващата графика (фиг. 41) е представено разпределението на броя предприятия според начина на предоставяне на услугата IPTV.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 41**

Както е видно от графиката, 35 от предприятията закупуват IPTV услугата от друго предприятие с цел препродажба. Закупуването на IP-базирана телевизионна услуга и препродаването ѝ на крайни потребители е предпочитан метод от предприятията-доставчици, от гледна точка на разходите за поддържане на собствена платформа, а също и за уреждане на авторски и сродни права за радио- и телевизионни програми.

Въпреки че броят на предприятията, предоставящи IPTV чрез собствена платформа, остава непроменен спрямо 2011 г. в абсолютно изражение, през 2012 г. 3 нови за сектора предприятия са започнали да предоставят тази услуга. Впечатление прави фактът, че предприятията, предоставящи телевизионна услуга чрез собствена платформа, независимо че представляват едва 19% от всички осъществяващи дейност на този пазарен сегмент участници, заемат значителен дял от броя на абонатите, приемащи IP-базирана телевизия (93%), а 89% от потребителите на IPTV са абонати на най-големите две предприятия за сегмента БТК и „МОБИЛТЕЛ” ЕАД.

Операторите на българския пазар все още използват само малка част от допълнителните възможности на IPTV, но за в бъдеще се очаква добавянето на все повече нови услуги и все по-голям интерес от страна на потребителите.

#### **4.2.4. Услуги с добавена стойност – HDTV, Video on Demand (VOD) и Pay-Per-View (PPV)**

Все по-широка популярност сред потребителите на телевизионни услуги придобива телевизията с висока резолюция (HDTV). На графиката по-долу е показано разпределението на абонатите, които ползват този формат според вида на телевизионната услуга, която приемат. Най-голям е дялът на потребителите на сателитна телевизия – 59%, следван от абонатите на кабелна телевизия – 25% и на IPTV – 16% (фиг. 42). Общият брой абонати на телевизия с висока резолюция към 31.12.2012 г. е почти 400 хил., като нараства над 4 пъти спрямо предходната година, когато е бил по-малко от 92 хил.

**Разпределение на броя на абонатите на HDTV според вида на телевизионната услуга, която приемат към 31.12.2012 г.**



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 42**

Услугите „Pay-per-View” (PPV) и видео по поръчка (VOD), които през последните няколко години навлизат на българския пазар, се предлагат от предприятия, предоставящи кабелна телевизия, както и от IPTV доставчиците, като към 31.12.2012 г. броят на уникалните абонати, които поне веднъж са използвали услугите, са, както следва:

- за услугата PPV този брой нараства 3,8 пъти в сравнение с предходната година, като достига 2100;
- за услугата видео по поръчка (VOD) ръстът е над 7 пъти, достигайки 25 хил. абонати.

#### **4.3. Наземен радиорелеен пренос и наземно радиоразпръскване**

През 2012 г. приходите на предприятията, които осъществяват дейност по наземно радиоразпръскване на радио- и телевизионни сигнали, са в размер на 34,2 млн. лв., отчитайки спад от 7,0% спрямо 2011 г.

Основната част (95,3%) от тези приходи са генерирани от предоставяне на услуги по разпространение на радио- и телевизионни програми. Останалите 4,7% се дължат на предоставянето на услуги по пренос на програми.

##### **4.3.1. УКВ-ЧМ радиоразпръскване**

В края на 2012 г. общо 76 предприятия имат право да осъществяват наземно радиоразпръскване, като общият брой на издадените разрешения възлиза на 309. Предприятията с местно покритие са 74, което представлява 97,4% от общия брой (фиг. 43), като 29 от тях (39,2%) осъществяват дейност в повече от едно населено място.

Постигнатото покритие по население към 31.12.2012 г. на програмите на БНР е 95% за програма „Хоризонт” и 81% за програма „Христо Ботев”, а на „ДАРИК РАДИО” АД – 95,5%.

**Разпределение на предприятията, осъществяващи дейност по наземно аналогово радиоразпръскване на радиосигнали, по покритие към края на 2012 г.**



*Източник: КРС*

**Фиг. 43**

**4.3.2. Телевизионно радиоразпръскване**

Към 31.12.2012 г. право да осъществяват електронни съобщения чрез издадените им разрешения за наземно аналогово радиоразпръскване на телевизионни сигнали имат общо 18 предприятия, като мрежите на 15 от тях (83,3%) са с местно покритие (фиг. 44).

**Разпределение на предприятията, осъществяващи дейност по наземно аналогово радиоразпръскване на телевизионни сигнали, по покритие към края на 2012 г.**



*Източник: КРС*

**Фиг. 44**

„БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА ТЕЛЕВИЗИЯ” (БНТ), „БТВ МЕДИА ГРУП” ЕАД и „НОВА БРОАДКАСТИНГ ГРУП” АД притежават разрешения с национално покритие.

Постигнатото към 31.12.2012 г. покритие по население на националните програми на трите предприятия с национален обхват на мрежите е 98,5% за БНТ, 97,7% за „БТВ МЕДИА ГРУП” ЕАД и 94% за „НОВА БРОАДКАСТИНГ ГРУП” АД.

**4.4. Предоставяне на пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми и IPTV на едро**

През 2012 г. общо 17 предприятия са предоставяли услуги на едро за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми, а получените приходи от тях възлизат на 46,475 млн. лв. и бележат спад от 2,05% спрямо предходната година в резултат на отчетено през годината намаление в приходите от предоставяне на едро на услугите наземен радиорелеен пренос (9,47%), друг вид пренос - IP пренос чрез оптични мрежи (98,06%) и наземно радиоразпръскване (6,83%).

Като цяло, приходите от услуги за пренос на радио- и телевизионни програми са нараснали с 1,67% спрямо 2011 г., а при приходите от услуги за разпространение на радио- и телевизионни програми е отчетен спад от 3,10%, в резултат на намаление на приходите от услугата „наземно радиоразпръскване”.

Подробна информация за броя на предприятията, предоставяли през 2012 г. услуги на едро за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми, за броя на потребителите на услугите и за размера на получените от тях приходи, както и за структурата на пазара на горепосочените услуги, е представена в таблица 8 и на фигура 45 по-долу:

Таблица 8

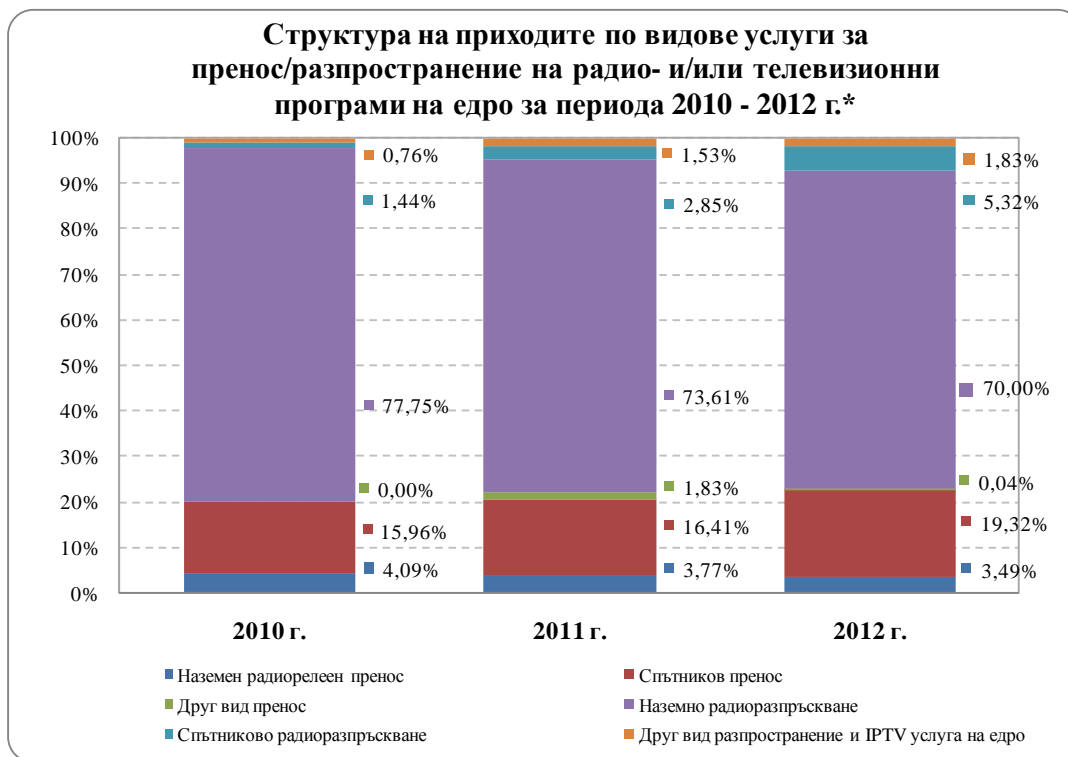
**Брой абонати/потребители и приходи от предоставяне на услуги на едро за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми, вкл. IPTV услуги на едро през 2012 г.**

<b>Видове услуги за пренос и/или разпространение на радио- и/или телевизионни програми на едро</b>	<b>Брой предприятия, предоставящи услугата през 2012 г.</b>	<b>Брой абонати/потребители на услугата към 31.12.2012 г.</b>	<b>Приходи от услугата през 2012 г. (в млн. лв. без ДДС)</b>
<b>1.1. Услуги за пренос на радио- и/или телевизионни програми, в т.ч.:</b>	<b>8</b>	<b>54</b>	<b>10,616</b>
1.1.1. Наземен радиорелеен пренос	3	19	1,620
1.1.2. Спътников пренос	5	27	8,979
1.1.3. Друг вид пренос	1	8	0,017
<b>1.2. Услуги за разпространение на радио- и/или телевизионни програми, вкл. IPTV услуга на едро, предоставяна на други предприятия, в т.ч. :</b>	<b>10</b>	<b>110</b>	<b>35,859</b>
1.2.1. Наземно радиоразпръскване	6	59	32,539
1.2.2. Спътниково радиоразпръскване	1	14	2,471
1.2.3. Друг вид разпространение на радио- и/или телевизионни програми, вкл. IPTV услуга на едро	4	37	0,849
<b>Общо</b>	<b>17</b>	<b>164</b>	<b>46,475</b>

*Източник: Данни, подадени в КРС*

През 2012 г. броят на предприятията, предоставящи услуги за пренос на радио- и телевизионни програми, е нараснал с 3 спрямо предходната година, но броят на потребителите на тези услуги в края на 2012 г. бележи спад с 44%.

В края на 2012 г. се отчита спад спрямо 2011 г. както в броя на предприятията, предоставящи услуги за разпространение на радио- и телевизионни програми, вкл. IPTV услуга на едро (4 предприятия по-малко), така и в броя на потребителите на този вид услуги (със 17%).



\*Данните за 2010 г. и 2011 г. са актуализирани

Източник: Данни, подадени в КРС

**Фиг. 45**

От данните на фигура 45 е видно, че и през 2012 г. най-голям дял в общия обем на приходите от предоставяне на услуги на едро за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми заема наземното радиоразпръскване – 70%, а най-малък дял (0,04%) заемат услугите на едро за предоставяне на друг вид пренос (кабелен) на радио- и телевизионни програми. Отново „ВЕСТИТЕЛ БГ“ АД и „НЕТЕРА КОМЮНИКЕЙШЪНС“ ЕООД са единствените предприятия, които предоставят IPTV услуги на едро. Макар и по-бавно в сравнение с отчетения ръст през 2011 г., приходите от IPTV услуги на едро продължават да нарастват (21,41%), като в рамките на последните 3 години (2010 – 2012 г.) те са се увеличили почти 3 пъти.

## 5. Пакетни услуги

През 2012 г. относителният дял на сегмента „Пакетни услуги“ в общия обем на пазара на електронни съобщения в България представлява 11,01%, като се отчита увеличение с 2,9 процентни пункта спрямо 2011 г.

Обвързването на електронните съобщителни услуги в пакет води до положителни ефекти както по отношение на търсенето, така и по отношение на предлагането. Потребителите генерират ползи, като заплащат една цена за няколко услуги, в която се залага определен процент отстъпка, и договорните им отношения са само с един доставчик. Инвестициите на предприятията в сектора са насочени в единни конвергентни мрежи за предоставяне на интегрирани услуги, което от своя страна води до оптимизиране на разходите по предоставянето им. Обогаत्या се асортиментът от продукти и услуги и се привличат нови абонати.

Съгласно §1, т. 79 от допълнителните разпоредби на ЗЕС, понятието „ценови пакет“ се дефинира като „пакет от две или повече услуги, чиито цени са различни от цените на всяка от услугите, ако същите услуги се предоставят извън пакета“.

Съгласно възприетото от КРС описание, пакетните услуги (bundling) включват две

или повече електронни съобщителни услуги, предлагани от дадено предприятие заедно (с обща цена), при което услугите се предоставят във фиксирани, предварително определени пропорции и условия. Пакетните услуги най-общо биват два вида: „чист пакет” и „смесен пакет”, като разграничителният елемент е дали потребителят има възможност да закупи някоя от услугите в пакета отделно. Свързаните услуги (tying), от своя страна, се наблюдават в ситуацията, когато една услуга се предлага само ако бъде закупена заедно с друга услуга, като последната може да бъде закупена и поотделно.

Следва да се има предвид, че информацията, поместена в Годишния доклад, не се отнася до случаите на предлагани „чисти пакети”, от които най-често срещаният е предоставяне на достъп до обществена телефонна мрежа и обществено достъпни телефонни услуги в определено местоположение.

От данните на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщения в България през последните три години е видно, че пакетните услуги представляват все по-голям интерес за потребителите, поради удобствата, които предоставят. Към края на 2012 г. предприятията, предлагащи пакетни услуги, са 117, като най-предлагана е двойната пакетна услуга „Телевизия и достъп до интернет” (от 106 предприятия).

Приходите<sup>29</sup> (от инсталационни такси и месечен абонамент), които генерират предприятията, предоставящи електронни съобщителни услуги в пакет към края на 2012 г., са 310,6 млн. лв., което представлява нарастване с 30,2% спрямо предходната година. С най-голям дял в общия обем на приходите от предлаганите пакетни услуги са приходите от двойни пакетни услуги, които са в размер на над 234,4 млн. лв. Приходите от тройни пакетни услуги са 71,1 млн. лв., а от четворна – 4,89 млн. лв. През 2012 г. приходите от двойната услуга, съчетаваща гласова услуга чрез номера с национален код за достъп от типа „99х” и достъп до интернет формират под 1% от общите приходи от всички пакетни услуги. На следващата фигура е представено разпределението на приходите по видове пакетни услуги към края на годината.

---

<sup>29</sup> Не се включват приходите от потребление извън пакета при предоставяне на пакетни услуги, включващи гласови телефонни услуги.





*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 46**

Повечето от пакетните услуги бележат стабилен ръст по отношение на приходите, като най-значителен е ръстът при услугата, включваща фиксирана гласова услуга, мобилна гласова услуга и телевизия – 11,2 пъти спрямо 2011 г. Забележителен е ръстът на приходите и при пакетите, включващи фиксирана гласова услуга, мобилна гласова услуга, интернет и телевизия (9,5 пъти); мобилна гласова услуга, интернет и телевизия (3,4 пъти); мобилна гласова услуга и телевизия (3,1 пъти). Значителното нарастване на годишна база при приходите от горепосочените пакетни услуги с включена мобилна гласова услуга се дължи, от една страна, на разнообразяването на асортимента на пакетни услуги, включващ различни комбинации от електронни съобщителни услуги, предоставяни от мобилните предприятия. В стремежа си да задържат съществуващите и да привлекат нови абонати на мобилни гласови услуги, предприятията залагат на гъвкави условия в абонаментните си планове, обвързвайки в пакет основната мобилна услуга с други електронни съобщителни услуги. От друга страна, причина за отчетения чувствителен ръст на приходите от тези пакети на годишна база е фактът, че те започват да се предоставят сравнително скоро – в периода 2010 – 2011 г. Въпреки значителния си ръст, относителният дял на приходите от тези услуги в общия обем на приходите от пакетни услуги е незначителен – под 5% общо за четирите вида пакета.

Ръст, макар и не чак толкова значителен, бележат и пакетите с включени мобилна гласова услуга и достъп до интернет (71,03%), телевизия и достъп до интернет (25,89%); фиксирана гласова услуга и мобилна гласова услуга (25,1%); фиксирана гласова услуга, достъп до интернет и телевизия (13,95%).

Пакетните услуги, които бележат спад през 2012 г., са тези, включващи фиксирана

гласова услуга и достъп до интернет (24,02%); фиксирана гласова услуга и телевизия (21,46%); фиксирана гласова услуга, мобилна гласова услуга и достъп до интернет (9,81%). Общата причина, която може да се посочи и при трите вида пакета, е намаляващото потребление на фиксирана гласова услуга.

Четири вида пакетни услуги формират над 80% от общия обем на приходите от пакетни услуги към края на разглеждания период.

Пакетната услуга с включена мобилна гласова услуга и достъп до интернет притежава най-висок относителен дял в общите приходи от всички пакетни услуги, които се предлагат към края на 2012 г. – 37,33%. Относителният ѝ дял през 2012 г. продължава да нараства, макар и с по-ниски темпове – с 8,91 процентни пункта спрямо предходната година (при 20,26 процентни пункта увеличение за 2011 г.). В абсолютно изражение за 2012 г. услугата бележи ръст от 71%. Наблюдава се намаляване на темповете на растеж, което може да се отдаде на насищането на пазара, от една страна, и на преминаването на абонати към тройна или четворна услуга, включваща същите елементи, от друга. Следва да се отбележи, че в обхвата на този пакет е включен както фиксираният достъп до интернет, така и мобилният. Вземайки предвид факта, че пакетната услуга се предоставя единствено от мобилните предприятия, значително преобладаващото потребление на мобилния интернет в пакета е обективно.

На втора позиция по отношение на приходите се нарежда двойната пакетна услуга с включена телевизия и достъп до интернет (21,41%). Приходите от тази пакетна услуга продължават да нарастват, като отбелязаният ръст спрямо 2011 г. е 25,89%. Високият ѝ пазарен дял се дължи на факта, че това е най-предлаганата пакетна услуга от предприятията, която също така е и една от първите предлагани на пазара пакетни комбинации от електронни съобщителни услуги.

На следващо място по отношение на дела на приходите към общия обем приходи от пакетни услуги се нарежда тройната пакетна услуга с включени фиксирана гласова услуга, достъп до интернет и телевизия (15,3%). Тя бележи 13,95% ръст в сравнение с предходната 2011 г.

Четвъртата по приходи пакетна услуга през 2012 г. е фиксираната гласова услуга в комбинация с достъп до интернет (8,93%). В сравнение с 2011 г. относителният ѝ дял намалява с 6,37 процентни пункта, а в сравнение с 2010 г. – с още 9,36. Същата тенденция се наблюдава и в абсолютно изражение – услугата бележи спад с 24,02% спрямо 2011 г. (докато за 2011 г. спрямо 2010 г. резултатът беше положителен – ръст от 47%). Отслабването на позицията ѝ по отношение на дела на приходите би могло да се обясни с по-бързото нарастване на абонатите на мобилната гласова услуга с включен достъп до интернет, както и със специфичното предназначение на последната и по-високата ѝ цена. В тази двойна пакетна услуга косвено се отразява и високото проникване на мобилната гласова услуга, сравнено с намаляващото проникване на фиксираната гласова услуга, което отчасти предопределя изпреварващото развитие на пакетната услуга с мобилна гласова услуга и достъп до интернет.

По данни на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщения в България, към края на 2012 г. броят на абонатите на пакетни услуги е 1,875 млн., което представлява увеличение с 18,24% в сравнение с предходната 2011 г.

Въпреки високия темп на увеличение на потребителите на пакетни услуги, делът на абонатите като процент от населението все още остава нисък – 25,75%<sup>30</sup>. В сравнение с края на 2011 г. обаче показателят „проникване по население” е нараснал с повече от 4 процентни пункта. Към края на 2012 г. показателят „проникване на база домакинства” е

---

<sup>30</sup> Показателят „проникване на база население” е изчислен въз основа на данните от НСИ за броя на населението към 31.12.2012 г., <http://www.nsi.bg/otrasal.php?otr=19&a1=376&a2=377&a3=378#cont>

54,69%<sup>31</sup> или това представлява увеличаване с 8 процентни пункта спрямо 2011 г. Процентното изражение на този показател дава индикации, че през 2012 г. над половината от българските домакинства са абонирани за пакетни електронни съобщителни услуги, което би могло да се счете за значителен напредък не само в сегмента на пакетните услуги, но и в сферата на цифровото общество в България.

Разпределението на абонатите по видове пакетни услуги в България е представено на фигура 47.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 47**

От данните, представени на фигура 47 е видно, че интересът на потребителите е насочен най-вече към три вида двойни пакетни услуги: мобилна гласова услуга и достъп до интернет (48,39%), фиксирана гласова услуга и мобилна гласова услуга (18,64%) и телевизия и достъп до интернет (14,92%). Тези три най-използвани пакетни услуги са били най-предпочитаните и през 2011 г. в същата последователност по отношение броя на абонатите. От трите вида пакетни услуги единствено пакетът, включващ фиксирана гласова услуга и мобилна гласова услуга, намалява (с 1,5 процентни пункта в сравнение с предходната година).

Най-забележителен ръст бележи четворната пакетна услуга с включена фиксирана гласова услуга, мобилна гласова услуга, интернет и телевизия – над 2 пъти в сравнение с предходната година. Причината отново е коментираното по-горе разширяване на дела на

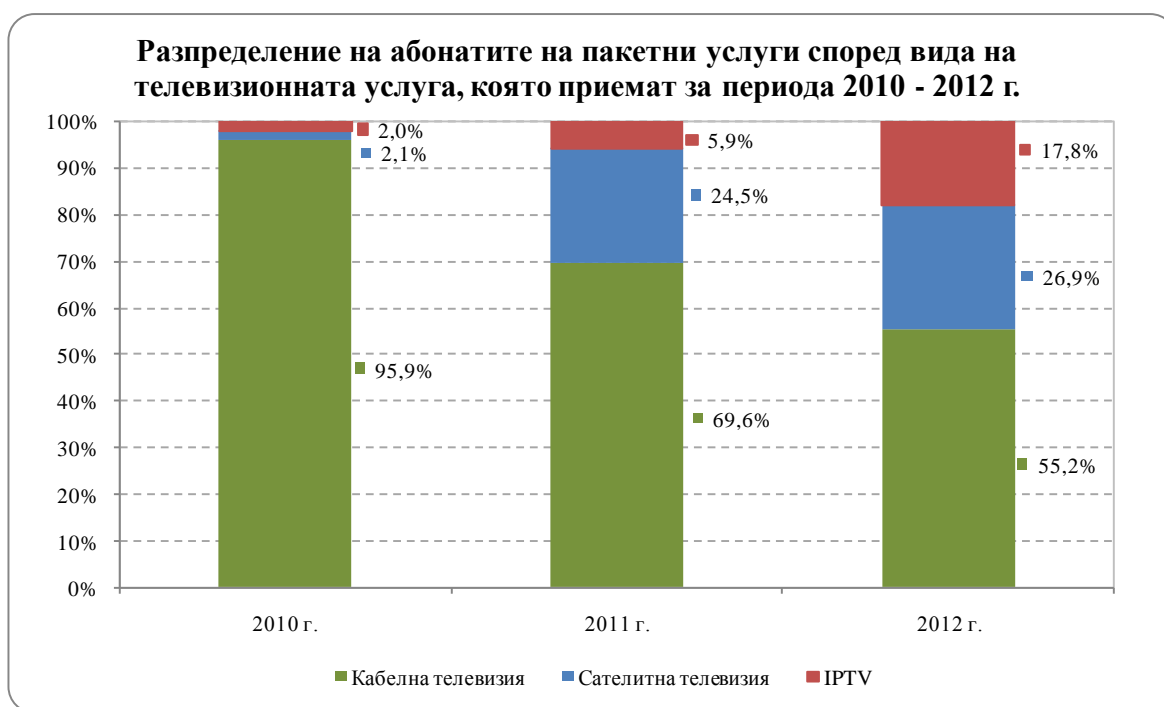
<sup>31</sup> При изчисляване на показателя „проникване на база домакинства“ са взети под внимание единствено домашните абонати на пакетни услуги към 31.12.2012 г. Използвани са данните на НСИ за броя на домакинствата към 01.02.2011 г.

мобилните предприятия на пазара на електронни съобщения и привличане на нови абонати. Въпреки това, относителният дял на база брой абонати на тази пакетна услуга представлява едва 1,31% от общия брой потребители на пакетни услуги. През следващите отчетни периоди най-вероятно ще се наблюдава развитие на нейния потенциал.

На следващо място по нарастване се нареждат пакетните услуги, включващи мобилна гласова услуга, интернет и телевизия (61,2%); фиксирана гласова услуга, мобилна гласова услуга и телевизия (55,06%); телевизия и достъп до интернет (40,05%); мобилна гласова услуга и телевизия (26,28%); мобилна гласова услуга и достъп до интернет (24,76%); фиксирана гласова услуга и мобилна гласова услуга (9,63%).

През 2012 г. най-осезаемо намаляват абонатите на пакетните услуги с включени фиксирана гласова услуга и достъп до интернет (26,93%); фиксирана гласова услуга и телевизия (19,27%); фиксирана гласова услуга, мобилна гласова услуга и достъп до интернет (16,74%). По-слабо е намалението при пакета с фиксирана гласова услуга, достъп до интернет и телевизия (2,19%). Както по отношение на генерираните приходи (коментирано по-горе), така и по отношение на броя абонати, отново видовете пакети, отбелязващи спад спрямо предходната година, включват фиксирана гласова услуга.

На фигура 48 е представено разпределението на абонатите на пакетни услуги според вида на телевизионната услуга, която приемат.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 48**

Както е видно от графиката по-горе, към края на 2012 г. над половината (55%) от абонатите на пакетни услуги с включена телевизионна услуга ползват кабелна телевизия и независимо че в абсолютни стойности този брой остава почти непроменен, в относително изражение намалява с над 14 процентни пункта за периода 2011 – 2012 г. Този спад се дължи на значителния ръст в броя на абонатите на пакетни услуги с включена сателитна и IP-базирана телевизия. Абонатите на пакети със сателитна телевизия нарастват с близо 40 хил. за период от една година, като обхващат 26,9%, а тези на пакети с IPTV – с над 66 хил., като обхващат 17,8% от пазарния сегмент.

Пазарът на пакетни услуги продължава да се развива и покрива все по-голяма част от населението. Това развитие през последните години се дължи най-вече на все по-

активното участие на мобилните предприятия на пазара на електронни съобщения и все по-засилващите се нужди на потребителите от мобилни услуги (гласови услуги, мобилен интернет).

## **6. Предоставяне на универсална услуга**

### ***6.1. Възлагане на универсалната услуга***

Разпоредбите на чл. 182, ал. 2 от ЗЕС определят набора от услуги с определено качество, до които крайните потребители имат достъп на достъпна цена. В съответствие с действащите законови разпоредби на потребителите се гарантира, че могат да се свържат към публичната телефонна мрежа на предприятие, на което е възложено да предоставя универсалната услуга и да имат достъп до обществени телефонни услуги за пренос на глас и данни с функционален достъп до интернет. Както и през предходните години, през 2012 г. предприятието, имащо задължение да предоставя услугите от обхвата<sup>32</sup> на универсалната услуга с определено качество, на достъпни цени на територията на цялата страна, е „БЪЛГАРСКА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ” АД.

### ***6.2. Предоставяне на универсалната услуга на територията на цялата страна***

В изпълнение на задължението за предоставяне на универсалната услуга на територията на цялата страна, към 31.12.2012 г. БТК осигурява 84% покритие по брой териториални единици, което представлява нарастване с 3 процентни пункта спрямо 2011 г. Посоченото покритие обхваща населени места и селищни образувания (курортни комплекси и други), които фигурират в Единния класификатор на административно-териториалните и териториалните единици<sup>33</sup>.

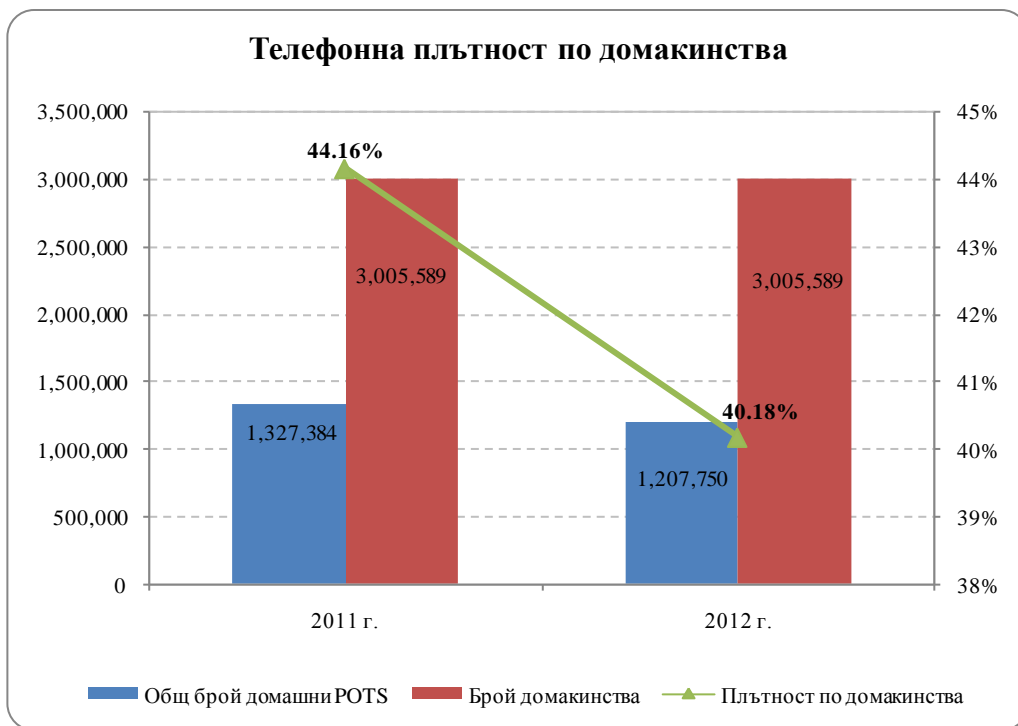
За поредна година, през 2012 г. телефонната плътност по домакинства<sup>34</sup>, възлизаща на 40,18%, бележи спад с 3,98 процентни пункта спрямо предходната година. Спадът на стойностите на показателя отразяват устойчивата тенденция на намаляване на броя на домашните абонати, които през 2012 г. спадат с 9,01% спрямо 2011 г.

---

<sup>32</sup> Обхватът на универсалната услуга е регламентиран в чл. 182, ал. 2 от ЗЕС

<sup>33</sup> По данни на НСИ към 23.03.2013 г. броят на териториалните единици в България е 5 267.

<sup>34</sup> Показателят „плътност по домакинства” се измерва, като общият брой домашни постове се раздели на домакинствата в страната.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 49**

### ***6.3. Свързване в определено местоположение към обществената телефонна мрежа и достъп до обществени телефонни услуги***

Трайната тенденция за намаляване броя на абонатите на фиксирана гласова телефонна услуга се отразява и на подадените обосновани заявления<sup>35</sup> за свързване към обществената фиксирана телефонна мрежа на БТК, които към 31.12.2012 г. възлизат на 51 512. Както е видно от долната графика, броят на подадените обосновани заявления отбелязва спад от 1 146 спрямо същия период на 2011 г. Наблюдаваният през 2011 г. спад на обосновани заявления, подадени от хора с увреждания, се задълбочава, като са подадени 21,17% заявления по-малко от предходната година.

<sup>35</sup> БТК третира всички заявления, подадени от домашни абонати, като заявления, отнасящи се до постоянния адрес на крайния потребител, в рамките на строителните граници на населеното място и при условие, че крайният потребител няма действащ телефонен пост към мрежата на предприятието.



*Източник: Данни подадени в КРС*

**Фиг. 50**

В стремежа си за запазване броя на абонатите, през 2012 г. БТК е предоставила достъп на 51 512 абонати, подали обосновано заявление, което е с 1 146 по-малко в сравнение с 2011 г., като процентът на чакащите удовлетворение заявления е намален от 18,56% през 2011 г. на 12,28% през 2012 г. С приблизително 13% е намалял броят на отказите от подадени заявления за свързване към обществената фиксирана телефонна мрежа, поради технологичното време, необходимо за осъществяване на свързване, но броят на отказите по други причини е нараснал на 3 625 за 2012 г. спрямо 2 021 за 2011 г. Изменението на разглежданите показатели (удовлетворени заявления и брой откази) илюстрира устойчивата тенденция на спад на потребителското търсене към традиционно предоставяната универсална услуга. В качеството си на единствен доставчик на универсалната услуга, през 2012 г. БТК осигурява достъп до обществени телефонни услуги на 1 207 750 абонати, което е с 119 634 абонати по-малко в сравнение с 2011 г., когато общият им брой възлиза на 1 327 384.

Налице е и драстичен отлив на абонати на комутируем достъп до интернет, които през 2012 г. достига 562 спрямо 1 350 през 2011 г. Трафикът от повикванията към номерата за достъп 134xx намалява от 0,10% през 2011 г. на 0,02% през 2012 г., измерен спрямо общия обем повиквания към национални номера.

БТК изпълнява задължението си да осигурява безплатни повиквания към спешни номера, като обемът на тези повиквания, измерен в минути, е без съществени промени спрямо предходната година и възлиза на 0,21% от общия обем повиквания към национални номера.

**6.4. Обществени телефонни апарати с определено качество, които осигуряват провеждане на безплатни повиквания към спешни номера**

През 2012 г. задълженията на БТК за осигуряване на обществени телефонни апарати, регламентирани в Наредба № 6<sup>36</sup>, предвиждащи достигане на критерии за достатъчен брой на обществени телефонни апарати, са променени спрямо 2011 г., като е включен допълнителен критерий, според който за достатъчен брой обществени телефонни апарати в кметства с до 500 жители се счита наличието на поне 1 обществен телефон и/или 1 точка за обществен достъп до гласови телефонни услуги.

В Таблица 9 са представени данните за изпълнение на задължението за осигуряване на достатъчен брой<sup>37</sup> обществени телефони през 2012 г.:

**Таблица 9**

Население	Брой кметства	Брой инсталирани от БТК обществени телефонни апарати	Достатъчен брой обществени телефонни апарати	Изпълнение на критериите за достатъчен брой обществени телефонни апарати
под 500 жители	699	406	699	- 293
от 500 до 1500 жители	1 046	1 175	1 341	- 166
над 1500 жители	525	9 495	3 909	+ 5 586
<b>Общо:</b>	2 270	11 076	5 949	+ 5 127

*Източник: Данни, подадени в КРС*

Намалението на обществените телефонни апарати, собственост на БТК, регистрирано през предходните години, се запазва, като през 2012 г. е регистриран незначителен спад спрямо 2011 г. с близо 1,53% (от 11 248 бр. през 2011 г. на 11 076 бр. през 2012 г.). Както през 2011 г., така и през 2012 г. изпълнението на критериите за достатъчност по отношение на инсталираните обществени телефонни апарати в кметства с над 1500 жители значително надвишават минималния необходим брой, регламентиран с Наредба № 6. За останалите категории кметства критериите за достатъчен брой обществени телефонни апарати не са изпълнени.

Обществените телефонни апарати, собственост на БТК, в чиито качествени характеристики са включени улеснения за потребители с увреден слух и за потребители, лишени от зрение или с увредено зрение, намаляват с 2,18% спрямо предходната година и към 31.12.2012 г. достигат 66,73% от общия брой обществени телефонни апарати в страната. Част от тях са снабдени с текстова или друг вид връзка за хора с увреден слух или говор и са достъпни за потребители в инвалидни колички, като са монтирани на подходящи места. Наблюдава се увеличение от 19,67 процентни пункта на изправните обществени телефонни апарати на БТК, който в края на 2012 г. е 90%.

<sup>36</sup> Наредба № 6 от 13 март 2008 г. за универсалната услуга по Закона за електронните съобщения (загл. изм. - дв, бр. 77 от 9 октомври 2012 г.)

<sup>37</sup> Съгласно чл. 5 ал. 2 от Наредба № 6 за достатъчен брой обществени телефонни апарати се счита наличието на поне 1 обществен телефон и/или 1 точка за обществен достъп до гласови телефонни услуги в кметства с до 500 жители; поне 1 обществен телефон и/или 1 точка за обществен достъп до гласови телефонни услуги на 500 жители в кметства с над 500 жители, и поне 1 обществен телефон и/или 1 точка за обществен достъп до гласови телефонни услуги на 1500 жители в кметства с над 1500 жители.



Безплатни повиквания към националните спешни номера и към единния европейски номер за спешни повиквания „112” могат да бъдат осъществени от всички обществени телефонни апарати, собственост на БТК.

### ***6.5. Телефонен указател, справочни услуги***

Съгласно ЗЕС и във връзка с разпоредбите на чл. 6 от Наредба № 5<sup>38</sup>, предприятието, задължено да предоставя универсалната услуга, издава поне един телефонен указател в печатна и/или електронна форма. През 2012 г. БТК предоставя телефонен указател в електронна форма, който е достъпен на официалната страница на предприятието<sup>39</sup>.

При спазване на задължението да предоставя информация за номерата, включени в общия телефонен указател през годината, БТК осигурява на крайните потребители 24 часа в денонощието телефонна справочна услуга чрез номер 11 800.

### ***6.6. Достъпност на цените на универсалната услуга***

През 2012 г. няма промяна на задължения за достъпност<sup>40</sup> на цената на универсалната услуга, наложени на БТК.

Предприятието продължава да предлага, без изменение в цените и условията, ценовите пакети, предназначени за потребители: с ниски доходи („Ограничен” план, според наименованието, обявено от БТК); с над 90% намалена трудоспособност или намалена възможност за социална адаптация (планове „Инвалиди 160” и „Инвалиди 300”, според наименованието, обявено от БТК); с над 50% намалена трудоспособност или намалена възможност за социална адаптация (план „Инвалиди 300”, според наименованието, обявено от БТК); настанени в социални и здравни заведения (план „Социални и здравни заведения”, според наименованието, обявено от БТК).

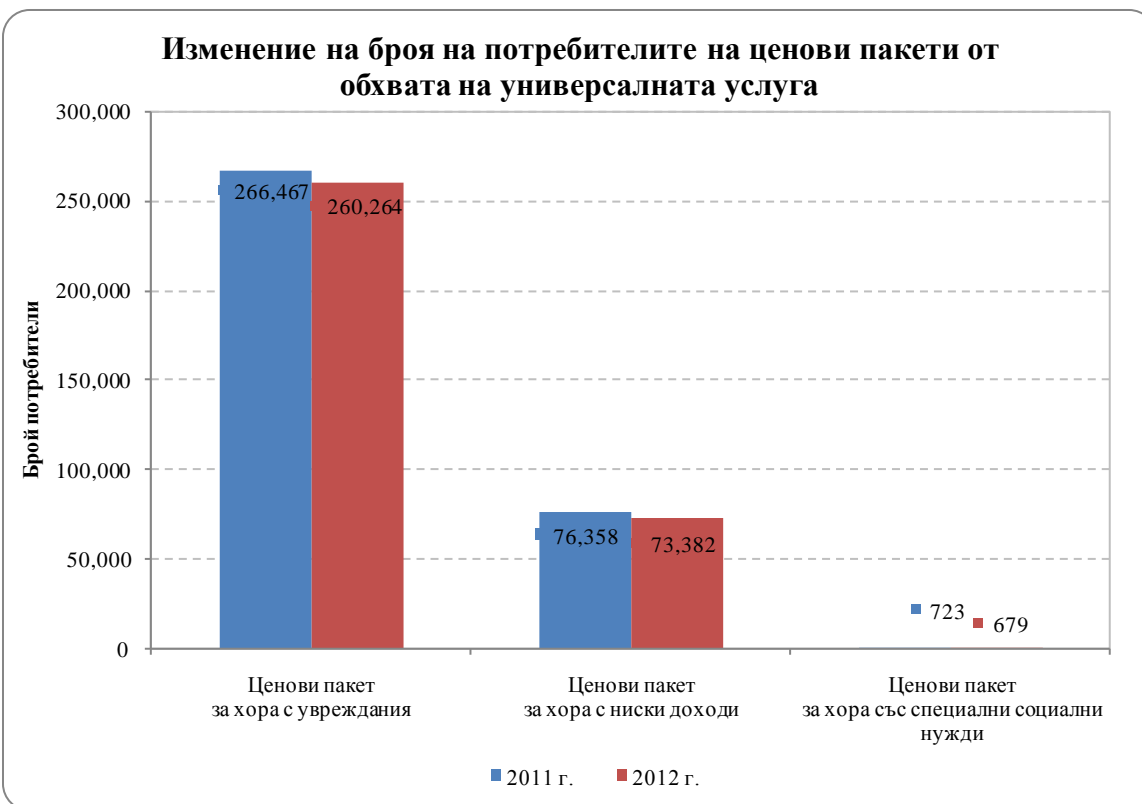
В графиката, показана по-долу, е представена динамиката в броя на потребителите на ценови пакети от обхвата на универсалната услуга за 2011 г. и 2012 г.

---

<sup>38</sup> Наредба № 5 от 13.12.2007 г. за условията и реда за издаване на телефонни указатели, включително работата с базите данни, тяхното прехвърляне и ползване, както и за предоставяне на телефонни справочни услуги

<sup>39</sup> <http://www.vivacom.bg/online/cgi-bin/wpd.cgi?temp=home.html&ls=0>;

<sup>40</sup> Регламентирани в Методика за определяне на цените и ценовите пакети на универсалната услуга, приета с Постановление № 2544 от 25.10.2008 г. на Министерски съвет, обн. ДВ бр. 94 от 31.10.2008 г.



Източник: изчисления по данни, подадени в КРС

**Фиг. 51**

От графиката е видно, че броят на потребителите, използващи и трите вида ценови пакети, намалява, съответно с 2,3%, 3,9% и 6,1%, респективно потребителите като цяло на услуги от обхвата на универсалната услуга намаляват с 2,7%.

### 6.7. Качество при предоставяне на универсална услуга

През 2012 г. параметрите за качество на обслужване при предоставяне на универсалната услуга, регламентирани в Наредба № 6<sup>41</sup>, са променени. В таблица 10 е представено сравнение на показателите за качество на услугата с предходната година, като информацията за 2012 г. е по-подробна, заради направените изменения в Наредба № 6.

**Таблица 10**

Параметри за качество при предоставяне на универсалната услуга			
Показатели	Мерна единица	2011 г.	2012 г.
<b>1. Време за първоначално предоставяне на услугата:</b>	<b>в дни</b>	<b>8</b>	<b>///</b>
<i>1.1. Време, за което са изпълнени най-бързите 95% от заявките</i>	в дни	///	13
<i>1.2. Време, за което са изпълнени най-бързите 99% от заявките</i>	в дни	///	24
<i>1.3. Процент на заявки, изпълнени до датата, договорена с клиента, а когато процентът е под 80% - средния брой на дните</i>	в %	///	93

<sup>41</sup> Наредба № 6 от 13 март 2008 г. за универсалната услуга по Закона за електронните съобщения (загл. изм. - дв, бр. 77 от 9 октомври 2012 г.)

**Параметри за качество при предоставяне на универсалната услуга**

Показатели	Мерна единица	2011 г.	2012 г.
<i>закъснение след договорената дата</i>			
<b>2. Брой повреди на абонатна линия</b>	<b>в %</b>	<b>1,4</b>	<b>1,4</b>
<b>3. Време за отстраняване на повреди:</b>	<b>в часове</b>	<b>1,71</b>	<b>///</b>
<i>3.1. Време за отстраняване на най-бързите 80% от валидните заявки за повреда на абонатна линия</i>	в часове	///	4,5
<i>3.2. Време за отстраняване на най-бързите 95% от валидните заявки за повреда на абонатна линия</i>	в часове	///	26
<i>3.3. Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента</i>	в %	///	95,6
<b>4. Процент на неуспешни повиквания:</b>	<b>в %</b>	<b>0,10</b>	<b>///</b>
<i>4.1. за национални повиквания</i>	в %	///	0,9
<i>4.2. за международни повиквания</i>	в %	///	1,5
<b>5. Време за установяване на връзка:</b>	<b>в секунди</b>	<b>1,1</b>	<b>///</b>
<i>5.1. средно време за установяване на връзка при национални повиквания</i>	в секунди	///	0,169
<i>5.2. средно време за установяване на връзка при международни повиквания</i>	в секунди	///	0,376
<b>6. Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>///</b>
<i>6.1. средно време за отговор</i>	в секунди	14	16
<i>6.2. процент на повикванията, за които е отговорено в рамките на 20 секунди</i>	в %	///	92
<b>7. Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>///</b>
<i>7.1. средно време за отговор</i>	в секунди	14	19
<i>7.2. процент на повикванията, за които е отговорено в рамките на 20 секунди</i>	в %	///	91
<b>8. Процент на жалбите относно коректността на сметките</b>	<b>в %</b>	<b>26</b>	<b>21</b>
<b>9. Фактор за оценка на преноса на глас (R фактор)</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>///</b>
<i>9.1. за жична технология за достъп</i>	///	70	70
<i>9.2. за безжична технология за достъп</i>	///	75	75
<b>10. Еднопосочно закъснение</b>	<b>милисекунди</b>	<b>не по-голям от 150</b>	<b>не по-голям от 150</b>
<b>11. Съотношение на работещите монетни и картови обществени телефони</b>	<b>///</b>	<b>1:5</b>	<b>1:5</b>
<b>12. Процент на изправните обществени телефонни апарати</b>	<b>в %</b>	<b>72,33</b>	<b>90</b>

*Източник: Данни, подадени в КРС*

Данните сочат, че спрямо 2011 г. БТК отчита по-високо качество на универсалната услуга по отношение на жалбите относно коректността на сметките, броят на които е намалял с 38% (от 5 599 през 2011 г. на 3 498 през 2012 г.), както и по отношение на процента на изправните обществени телефонни апарати, който се е увеличил с 19,67 процентни пункта.

### 6.8. Жалби и удовлетворяване на жалбите

Съгласно Общите условия за взаимоотношенията между БТК и крайните потребители, предприятието осигурява възможности на потребителите да наблюдават и контролират самостоятелно разходите си чрез:

- предоставяне на безплатни детайлизирани сметки<sup>42</sup>;
- безплатно избирателно ограничаване на изходящите повиквания;
- разсрочено плащане при свързване към обществени телефонни мрежи.

Броят на постъпилите в дружеството жалби, във връзка с предоставяне на универсална услуга, е 16 756, което е със 23% по-малко в сравнение с 2011 г. и представлява 13,87 жалби на 1 000 домашни абонати.

Предмет на жалбите най-често са спорове за техническа неизправност, коректността на сметките, доставката на фактури и нарушение на договорните клаузи. Причините са изобразени по-подробно в долната графика:



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 52**

Както е видно от данните, процентът на жалбите за техническа неизправност спрямо общия брой е 13%, което е намаление с 13 процентни пункта в сравнение с 2011 г.

<sup>42</sup> Съдържанието на детайлизираната сметка е регламентирано в чл. 260, ал.3 от ЗЕС

Процентът на жалбите за прекратяване на договор спрямо общия брой жалби е 22% и бележи увеличение от 5 процентни пункта в сравнение със същия показател за 2011 г.

БТК е отговорила на 99,76% от постъпилите оплаквания в нормативно определения срок от 30 дни, което е с 25 процентни пункта повече спрямо 2011 г., като процентът на удовлетворените жалби е 43%.

## ***6.9. Компенсирание на нетни разходи от предоставяне на универсална услуга***

### ***6.9.1. Заявление за компенсирание на несправедливата тежест от предоставяне на универсалната услуга***

В съответствие със срока, определен в ЗЕС, през юни БТК внесе в КРС заявление за компенсирание на нетните разходи от предоставяне на универсалната услуга през 2011 г. КРС извърши проверка на представените изчисления и доказателства относно размера на исканата компенсация и с Решение № 324/26.04.2013 г. КРС откри обществена поръчка с предмет „Проверка на нетните разходи на „БЪЛГАРСКА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ” АД от предоставяне на универсалната услуга за 2011-а финансова година”.

### ***6.9.2. Фонд за компенсирание на универсалната услуга***

Законовите промени, влезли в сила в края на 2011 г. с Решение № 27/11.01.2012 г., наложиха прекратяване на откритата процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет „Проверка на системата за определяне на разходите на „БЪЛГАРСКА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ” АД и оценка на нетните разходи от предоставяне на универсалната услуга през 2009-а и 2010-а финансови години”. Прекратяването на процедурата за избор на изпълнител на посочената поръчка и откриване на процедури за възлагане на две нови обществени поръчки<sup>43</sup>, съчетано с обжалване на една от поръчките, рефлектира върху срока за извършване на независимия одит, който не беше приключил към 31.12.2012 г.

В тази връзка, през 2013 г. предстои КРС да представи становище относно наличието и размера на несправедливата тежест от предоставяне на универсалната услуга, а Управителният съвет на Фонда да се произнесе относно общия размер на компенсацията, както и относно конкретната сума за изплащане на всяко едно предприятие по чл. 206, ал.1 от ЗЕС.

## ***6.10. Перспективи за развитието на универсалната услуга***

Промените в потребителското търсене, провокирано от развитието на мрежи от ново поколение и нарастналото предлагане на пакетни услуги, формира трайна тенденция на спад при предоставяне на универсалната услуга в България. Тази тенденция ще запази своето развитие и през 2013 г. Като се отчита ежегодното намаление на абонатите, ползващи универсална услуга при равни други условия, може да се очаква нарастване на разходите на абонат, което от своя страна ще се отрази върху размера на несправедливата тежест и този на компенсирането ѝ във връзка със задължението за предоставяне на универсалната услуга. Намирането на баланс между законовото изискване за гарантиране предлагането на определен набор от услуги и компенсиране на несправедливата тежест от предоставянето им поставя на дневен ред необходимостта от широка дискусия за преразглеждане на обхвата на универсалната услуга в България.

<sup>43</sup> *Обществена поръчка с предмет „Проверка на системата за определяне на разходите на „БЪЛГАРСКА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ” АД през 2009-а и 2010-а финансови години”, открита с решение на КРС № 472 от 15.03.2012 г. и обществена поръчка с предмет „Оценка на нетните разходи от предоставяне на универсалната услуга през 2009-а и 2010-а финансови години”.*