

<b>II. ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩИТЕЛНИ МРЕЖИ И УСЛУГИ</b>	21
1. Гласови телефонни услуги	21
1.1. Фиксирани гласови телефонни услуги	22
1.2. Мобилни гласови телефонни услуги	26
1.3. Гласови услуги, предоставяни чрез електронни съобщителни мрежи за широколентов безжичен достъп с ползване на радиочестотен спектър (мрежи от типа „точка към много точки“)	31
2. Услуги по предоставяне на линии под наем	31
2.1. Участници на пазара	31
2.2. Обем на пазара и пазарни дялове	32
3. Пренос на данни и достъп до Интернет	35
4. Услуги за пренос и и/или разпространение на радио- и/или телевизионни програми .	39
4.1. Структура на пазарен сегмент „Услуги за пренос и/или разпространение на радио- и/или телевизионни програми“	39
4.2. Разпространение на радио- и телевизионни програми на дребно	41
4.3. Наземен радиорелеен пренос и наземно радиоразпръскване	46
4.4. Предоставяне на пренос/разпространение на радио- и/или телевизионни програми и IPTV на едро	48
5. Пакетни услуги	50
6. Предоставяне на универсална услуга	53
6.1. Възлагане на универсалната услуга	53
6.2. Предоставяне на универсалната услуга на територията на цялата страна	54
6.3. Съвързване в определено местоположение към обществената телефонна мрежа и достъп до обществени телефонни услуги	54
6.4. Обществени телефонни апарати с определено качество, които осигуряват провеждане на безплатни повиквания към спешни номера	55
6.5. Телефонен указател, справочни услуги	56
6.6. Достъпност на цените на универсалната услуга	56
6.7. Качество при предоставяне на универсална услуга	57
6.8. Жалби и удовлетворяване на жалбите	59
6.9. Компенсиране на нетни разходи от предоставяне на универсална услуга	60
6.10. Перспективи за развитието на универсалната услуга	61

## II. ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩИТЕЛНИ МРЕЖИ И УСЛУГИ

### 1. Гласови телефонни услуги

Обемът на пазарен сегмент "Гласови телефонни услуги" възлиза на 2 323,1 млн. лв., като най-голям дял в общия обем на сегмента – 83,4% - заемат приходите от предоставяне на мобилна гласова услуга чрез номера от ННП.

В таблица 2 е публикувана информация за броя на предприятията, предоставяли през 2010 г. услуги на този пазарен сегмент, за 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 през 2010 г. гласови телефонни услуги

Наименование на услугата	Брой предприятия, предоставящи услугата през 2010 г.	Брой абонати/постове към 31.12.2010 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>381,475</b>
1.1. Фиксирана гласова услуга чрез географски номера от ННП и услугата "избор на оператор"	21	2 156 920	393 330	377,357
1.2. Телефонни услуги чрез обществени телефони	6	11 551*	///	4,118
<b>2. Мобилна гласова услуга чрез номера от ННП</b>	<b>3</b>	<b>10 199 942</b>	<b>319 432</b>	<b>1 936,515</b>
<b>3. Други гласови услуги<sup>4</sup></b>	<b>29</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>5,142</b>
<b>Общо</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>2 323,132</b>

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

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

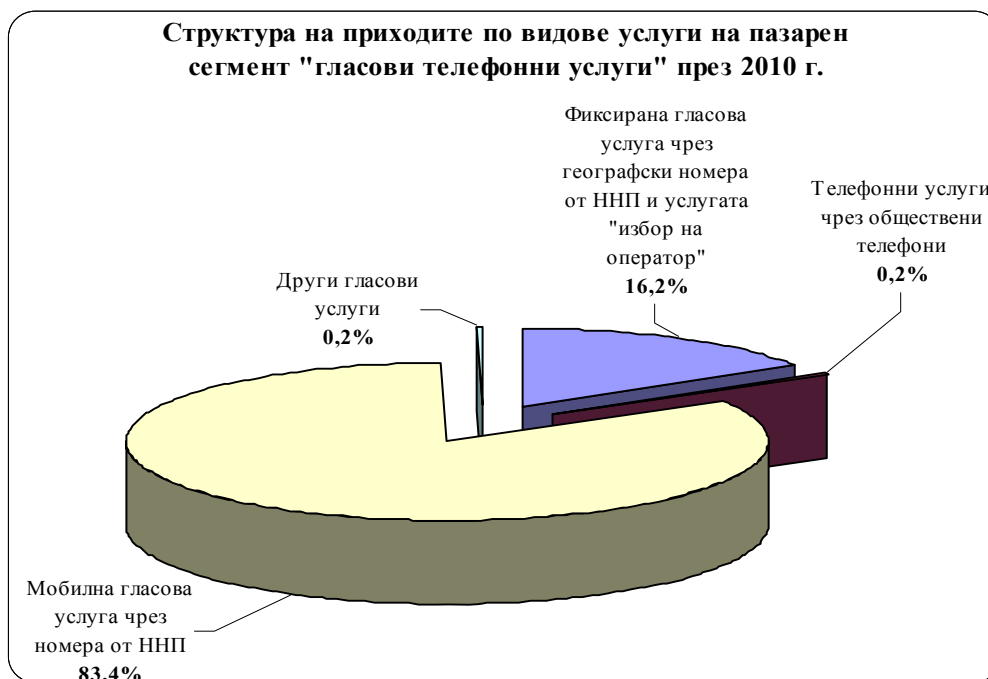
<sup>3</sup> Три от предприятията, предоставящи фиксирана гласова телефонна услуга чрез географски номера, предоставят и телефонни услуги чрез обществени телефони

<sup>4</sup> Вкл. гласова услуга чрез номера с национален код за достъп от типа "99x", VoIP и други услуги, свързани с предоставянето на гласова телефонна услуга

\* Брой обществени телефони и кабинки

**Източник:** Данни, подадени в КРС

Фигура 12 представя разпределението на приходите на отделните услуги в обема на сегмента.



**Източник:** Данни, подадени в КРС

**Фиг. 12**

Както е видно от данните, представени в графиката, най-голям е дялът на приходите от мобилна гласова услуга (83,4%), следван от приходите от фиксирана гласова услуга. Прави впечатление фактът, че приходите от обществени телефони и други гласови услуги са незначителни, с дял от 0,4%.

## 1.1. Фиксирани гласови телефонни услуги

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

Предприятията, предоставящи услугите, включени в сегмент „фиксирана телефонна услуга“, са изброени в таблица 3 и най-общо могат да се разделят на две групи:

- предприятия, предоставящи фиксирана телефонна услуга и достъп до обществена телефонна услуга чрез услугата „избор на оператор“ – дейността се осъществява при разрешителен режим, чрез ползването на индивидуално определен ограничен ресурс;
- предприятия, предоставящи достъп до обществена телефонна услуга чрез обществени телефони – дейността се осъществява при уведомителен режим.

Таблица 3

### Предприятия, оторизирани и осъществяващи дейност по предоставяне на обществена гласова телефонна услуга чрез фиксирана мрежа и/или достъп до обществена гласова телефонна услуга чрез услугата "избор на оператор" през 2010 г.

Справка за предприятията, оторизирани и осъществяващи дейност по предоставяне на обществена гласова телефонна услуга чрез фиксирана мрежа и/или достъп до обществена гласова телефонна услуга чрез услугата "избор на оператор" през 2010 г.				
Наименование на предприятието	обществена гласова телефонна услуга чрез фиксирана мрежа		достъп до обществена гласова телефонна услуга чрез услугата "избор на оператор"	
	оторизирани	действащи	оторизирани	действащи
<b>Общ брой:</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>6</b>
"АЙ ТИ ДИ НЕТУЪРК" АД	√	√	√	√
"БЛИЗУ МЕДИА ЕНД БРОУДБЕНД" ЕАД	√	√		
"БТК НЕТ" ЕООД*			√	√
"БУЛСАТКОМ" АД	√			
"БЪЛГАРСКА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ" АД	√	√		
"ВАРНА НЕТ" ООД	√	√		
"ВЕСТИТЕЛ БГ" АД	√	√	√	
ВОКСБОУН ЕС ЕЙ (VOXBONE S.A./N.V.)	√	√		
"ГЛОБЪЛ КОМЮНИКЕЙШЪН НЕТ" АД	√	√		
"ГОЛД ТЕЛЕКОМ БЪЛГАРИЯ" АД	√	√	√	√
"ЕСКОМ" ООД	√			
"ИЗТОЧНА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ" АД	√	√	√	
"ИНТЕРБИЛД" ООД	√	√		
"ИНТЕРУУТ БЪЛГАРИЯ" ЕАД	√	√		
"ИНФОХЕЛП" ЕООД	√			
"КАБЕЛ САТ-ЗАПАД" ООД	√			
"КОСМО БЪЛГАРИЯ МОБАЙЛ" ЕАД	√	√	√	
"МОБИЛТЕЛ" ЕАД	√	√		
"НЕКСКОМ-БЪЛГАРИЯ" ЕАД	√	√	√	√
"НЕТ ИС САТ" ООД	√	√		
"НЕТФИНТИ" ЕООД	√	√		
"ОРБИТЕЛ" ЕАД	√	√	√	√
"СКАТ ТВ" ООД	√	√		
"СПЕКТЪР НЕТ" ЕАД	√	√	√	√
"ТЕЛЕДАТА" АД	√			
"ТЕЛЕКОМ 1" ООД	√	√		

\* Към 31.12.2010 г. "БТК НЕТ" ЕООД не притежава разрешение за ползване на определен ограничен ресурс - номера, за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга.

*Забележка: Справката не съдържа информация относно „Транс Телеком“ АД, тъй като към момента на изготвяне на годишния доклад, предприятието не е предоставило информация относно дейността си през 2010 г.*

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

През 2010 г. КРС издаде на пет предприятия разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга.

В началото на 2010 г. „СПЕКТЪР НЕТ“ АД придоби едноличен контрол върху „ОРБИТЕЛ“ ЕАД. През втората половина на 2010 г. „КЕЙБЪЛТЕЛ“ ЕАД и „ЕВРОКОМ КАБЕЛ МЕНИДЖМЪНТ БЪЛГАРИЯ“ ЕООД стартираха предоставянето на електронни съобщителни услуги под обща търговска марка – “Blizoo”.

Както е ясно от таблица 3, общо 21 предприятия са декларирали, че са осъществявали дейност по предоставянето на обществена гласова телефонна услуга чрез фиксирана мрежа и/или достъп до обществена гласова телефонна услуга чрез услугата "избор на оператор" през 2010 г.

Общият брой на предприятията, заявили намеренията си да предоставят обществени телефонни услуги чрез обществени телефони, възлиза на 18, включително БТК, което предоставя услугата „достъп до обществени телефонни услуги чрез обществени телефони“ като част от задължението за предоставяне на универсална услуга. От тях шест предприятия (вкл. БТК) са декларирали в КРС, че осъществяват дейност по предоставяне на услугата.

### **1.1.2. Изменение на сегмента „фиксирана телефонна услуга“**

Реализираните през 2010 г. приходи от предоставяне на фиксирана телефонна услуга<sup>1</sup>, достъп до обществени телефонни услуги чрез услугата „избор на оператор“ и достъп до обществени телефонни услуги чрез обществени телефони и телефонни кабинки, възлизат на 381,5 млн. лв. Данните за обема на приходите през 2010 г. от този пазарен сегмент потвърждават установилата се трайна тенденция за тяхното намаление, регистрирайки спад спрямо предходната година<sup>2</sup> с близо 26%.

Сравнението на данните за общия обем на генерирания от абонатите общо трафик, измерен в минути, от национални<sup>3</sup> и международни повиквания, през 2010 г. със съответния генериран трафик през предходната година показва намаление с близо 11%.

Пазарният дял на историческото предприятие, изчислен на база приходи от предоставяне на обществена фиксирана телефонна услуга чрез фиксирана мрежа и услугата „избор на оператор“, за 2010 г. възлиза на 91,3%, като изменението, в сравнение с предишната година, се изразява в спад с 4,4 процентни пункта.

Реализираните през 2010 г. приходи от предоставянето на услугата „достъп до обществени телефонни услуги чрез обществени телефони и кабинки за обществено ползване“, са на 4,1 млн. лв., по данни на предприятията, предоставяли услугата, което представлява спад с над 36% в сравнение с 2009 г.

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

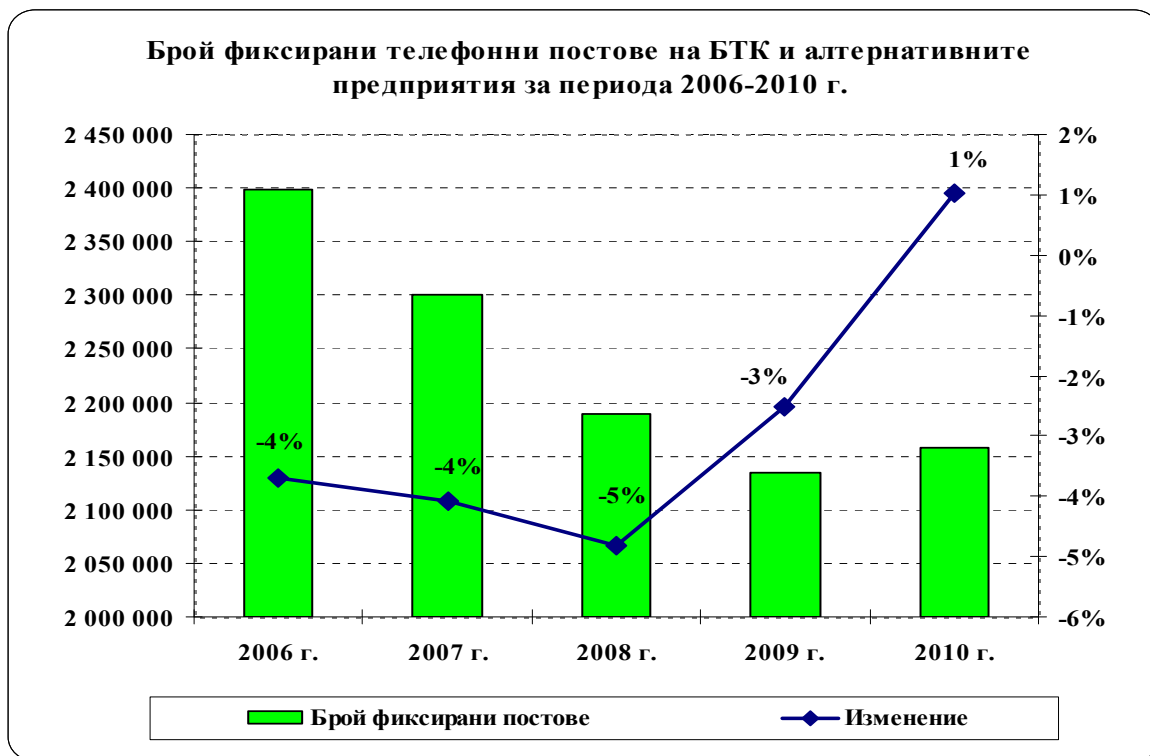
По данни, подадени от предприятията, предоставящи фиксирана телефонна услуга, общият брой на фиксираните телефонни постове в България регистрира ръст с 1% спрямо 2009 г. (фиг. 13).

---

<sup>1</sup> Съгласно новото сегментиране на общия пазар, в сегмента на фиксирани телефонни услуги не са включени приходите от инсталационни такси и месечни абонаменти от пакетни услуги, включващи фиксирани телефонни услуги.

<sup>2</sup> От приходите за 2009 г. са приспаднати приходите от предоставяне на достъп до канална мрежа, които през 2010 г. са включени в сегмент „Други услуги“.

<sup>3</sup> Вкл. селищни и междуселищни повиквания, повиквания към мобилни наземни мрежи, към мрежи за ширококолов безжичен достъп и към негеографски номера.



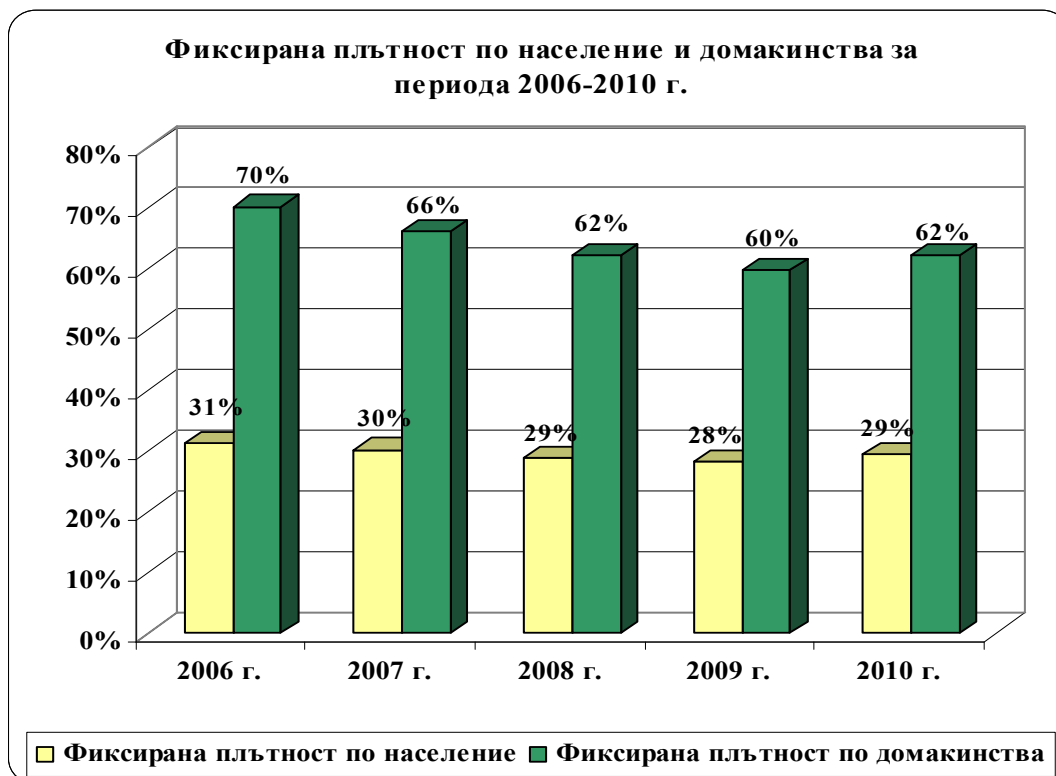
*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 13**

Отчетеният през 2010 г. ръст се дължи на значително увеличеният брой на фиксираните телефонни постове на абонати на алтернативните предприятия, което към края на годината компенсира спада в броя на фиксираните телефонни постове на абонати на историческото предприятие. Общият относителен дял на постове на алтернативните предприятия достига 19,5% от общия брой на фиксираните телефонни постове, което е ръст с 10 процентни пункта в сравнение с края на 2009 г. Пазарният дял на историческото предприятие, изчислен на база фиксирани телефонни постове, възлиза на 80,5%.

Отчетеният от предприятията, предоставящи фиксирана телефонна услуга, по-голям брой фиксирани телефонни постове към края на 2010 г., и регистрираният спад в броя на населението и домакинствата в България<sup>4</sup>, се отразяват на показателите „фиксирана телефонна плътност по население“ и „фиксирана телефонна плътност по домакинства“. Според фигура 14 в стойностите и на двата показателя се наблюдава ръст и те се връщат на нивата от 2008 г.

<sup>4</sup> За изчисляване на показателя за 2010 г. са използвани данни на НСИ от преброяването на населението през февруари 2011 г.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 14**

По отношение на услугата „избор на оператор“ следва да се отбележи, че тя все още няма широко разпространение сред абонатите на фиксирани телефонни услуги в България. Въпреки че през 2010 г. БТК, в съответствие с Решение № 650 от 25 юни 2009 г., публикува типово предложение за отдаване на абонатни линии под наем, все още услугата не се предлага на крайни потребители от страна на предприятията, предоставящи услугата „избор на оператор“. Относителният дял на абонатите на услугата и делът на трафика, реализиран чрез услугата „избор на оператор“, от общо реализирания трафик от абонати през 2010 г. остават под 1%.

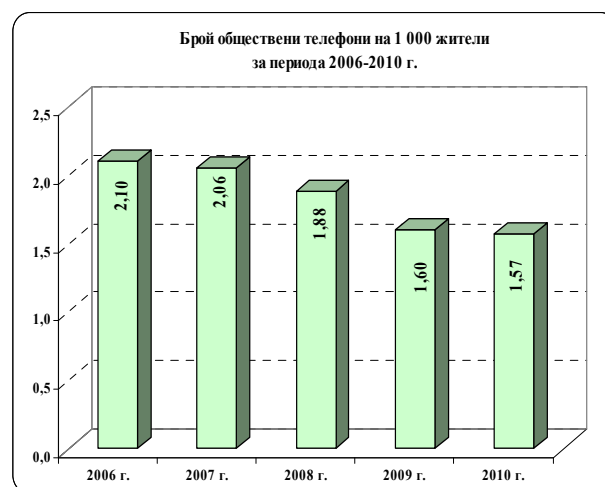
#### **1.1.4. Обществени телефони**

Броят на обществените телефони и телефонните кабинки възлиза на 11 551 към 31.12.2010 г., което е с 4,6% по-малко в сравнение с края на предходната година. (фиг. 15)



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 15**



**Фиг. 16**

Както е видно от фигура 16, стойността на показателя „брой на обществените телефони на 1000 жители” за България се запазва висока.

## 1.2. Мобилни гласови телефонни услуги

### 1.2.1. Участници на пазара

Към края на 2010 г. три предприятия предоставят на българския пазар мобилни гласови телефонни услуги чрез мрежи по стандарт GSM и UMTS – „МОБИЛТЕЛ” ЕАД, „КОСМО БЪЛГАРИЯ МОБАЙЛ” ЕАД и БТК.

### 1.2.2. Инфраструктура

В таблицата по-долу е представена информация за покритието на мобилните наземни мрежи по стандарти GSM и UMTS към 31.12.2010 г.

Таблица 4

предприятие	„Мобилтел” ЕАД		„Космо България Мобайл” ЕАД		БТК	
	GSM	UMTS	GSM	UMTS	GSM	UMTS
покритие по територия	99,11%	55,90%	99,22%	60,23%	96,62%	76,71%
покритие по население	99,96%	84,87%	99,98%	88,96%	99,99%	93,43%

Източник: Данни, подадени в КРС

През 2010 г. мобилните предприятия продължиха да инвестират в мрежите си по стандарт UMTS, които покриват вече над 80% от населението на страната. Към края на годината БТК е предприятието с най-голямо покритие по население на мобилната мрежа, както по стандарт UMTS, така и по стандарт GSM. За едногодишен период UMTS покритието по територия на историческото предприятие е нараснало с около 60 процентни пункта, а по население - с почти 40.

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

#### Динамика и развитие на пазара

Общите приходи от предоставяне на мобилни телефонни услуги за втора поредна година бележат спад: за разглеждания период те са намалели със 7,7%, като към края на 2010 г. възлизат на 1,94 млрд. лв.<sup>5</sup>.

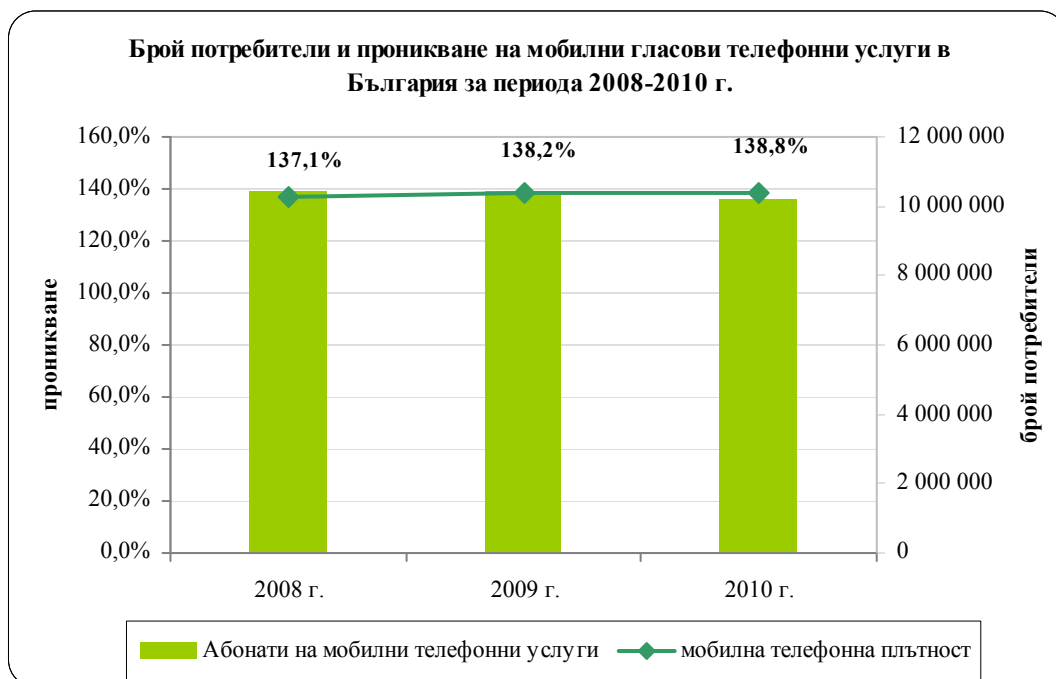
През 2010 г. за първи път се отчита и спад в броя на потребителите на мобилни телефонни услуги. В края на годината количеството на активните SIM карти с възможност за ползване на гласови услуги е 10 199 942<sup>6</sup> или с 2,4% по-малко спрямо края на 2009 г. (фиг. 17)

Въпреки че в абсолютно изражение потребителите на мобилни телефонни услуги намаляват през 2010 г., показателят мобилна телефонна плътност продължава слабо да нараства, което се обяснява с по-малкото население на страната<sup>7</sup>.

<sup>5</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>6</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.

<sup>7</sup> Показателят „мобилна телефонна плътност” е пресметнат като процентно съотношение между количеството на активните телефонни карти и броя на населението. За изчисляване на показателя за 2010 г. са използвани данни на НСИ от преброяването на населението през февруари 2011 г.



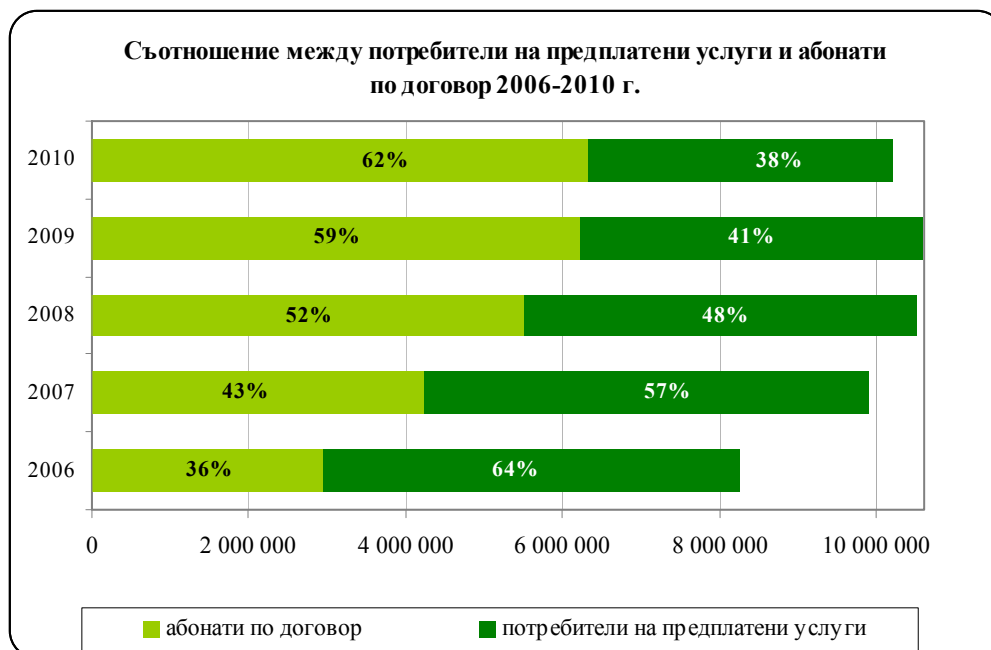
**Източник:** Данни, подадени в КРС

**Фиг. 17**

Отчетеният спад в приходите и абонатите на мобилните предприятия е следствие както на по-неблагоприятната икономическа конюнктура през последните две години (характеризираща се със забавяне на икономическия растеж, ограничаване на разходите на бизнеса и спад в потреблението), така и на дългосрочни ефекти като насищането на традиционните пазари на гласови услуги и навлизането им в етапа на зрялост.

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

Абонатите по договор у нас продължават да растат за сметка на потребителите на предплатени услуги, чийто дял намалява до 38% в края на 2010 г.



**Забележка:** Данните за 2010 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

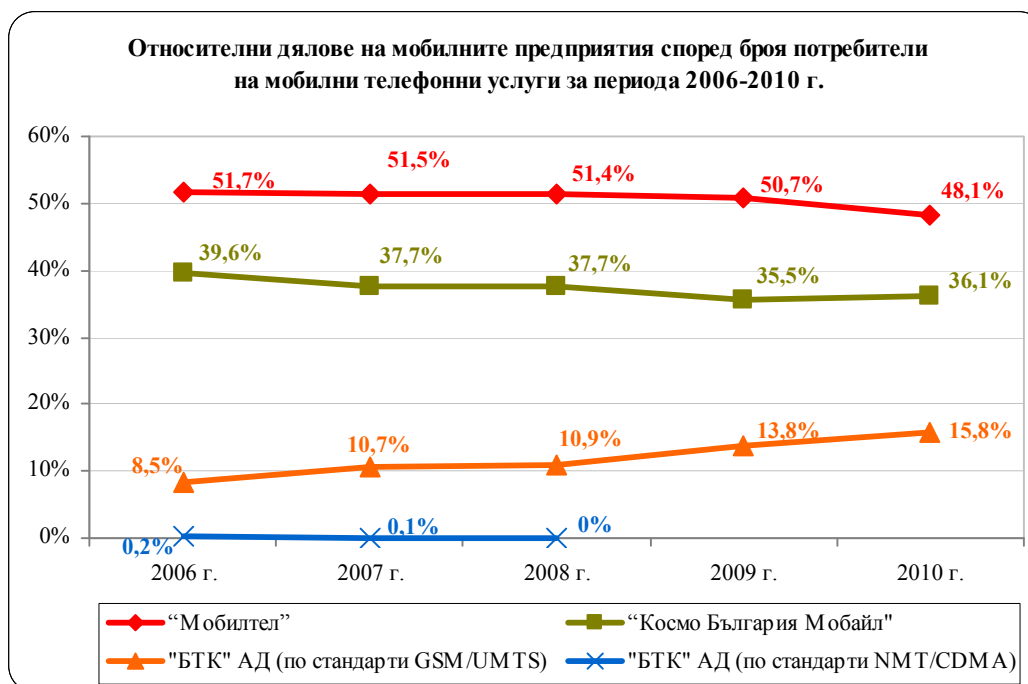
**Фиг. 18**



Следва да се отбележи, че повече от половината (52%) от активираните през годината нови абонати са по договор, докато през 2009 г. те са били около 45%. Същевременно, значително се е увеличил броят на деактивирани предплатени карти. Този факт се обяснява, от една страна, с влязлото в сила в началото на годината изискване за задължителна регистрация на предплатените карти, а от друга - с по-изгодните условия, предлагани при сключване на договор, в т.ч. по-ниски цени за разговори и множество промоционални оферти с включени безплатни минути и крайни устройства.

### 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 2006-2010 г., е представено, съответно, на фигура 19 и фигура 20.

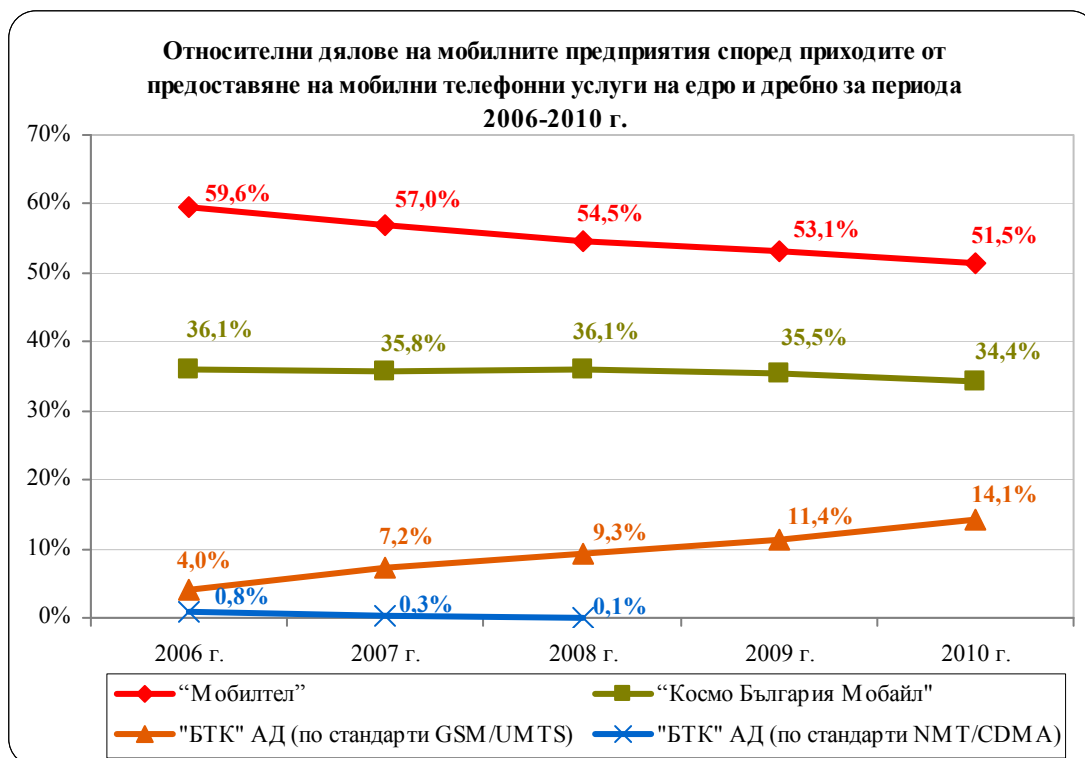


*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 19**

При разглеждане на относителните дялове, изчислени според броя на абонатите<sup>8</sup>, прави впечатление, че дяловете на БТК и "КОСМО БЪЛГАРИЯ МОБАЙЛ" ЕАД нарастват за едногодишен период, съответно с 2 и 0,6 процентни пункта, за сметка на „МОБИЛТЕЛ“ ЕАД.

<sup>8</sup> Пазарните дялове са изчислени на база на броя активни SIM карти с възможност за осъществяване на гласови повиквания към края на съответната година.



Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. 20

При относителните дялове на база приходи<sup>9</sup> се наблюдава преразпределение на паричните постъпления от предоставяне на мобилни гласови телефонни услуги. В рамките на една година пазарният дял на най-голямото предприятие намалява с 1,6 процентни пункта, а на второто - „КОСМО БЪЛГАРИЯ МОБАЙЛ“ ЕАД - с 1,1 процентни пункта. Същевременно относителния дял на БТК се е увеличил с 2,7 процентни пункта.

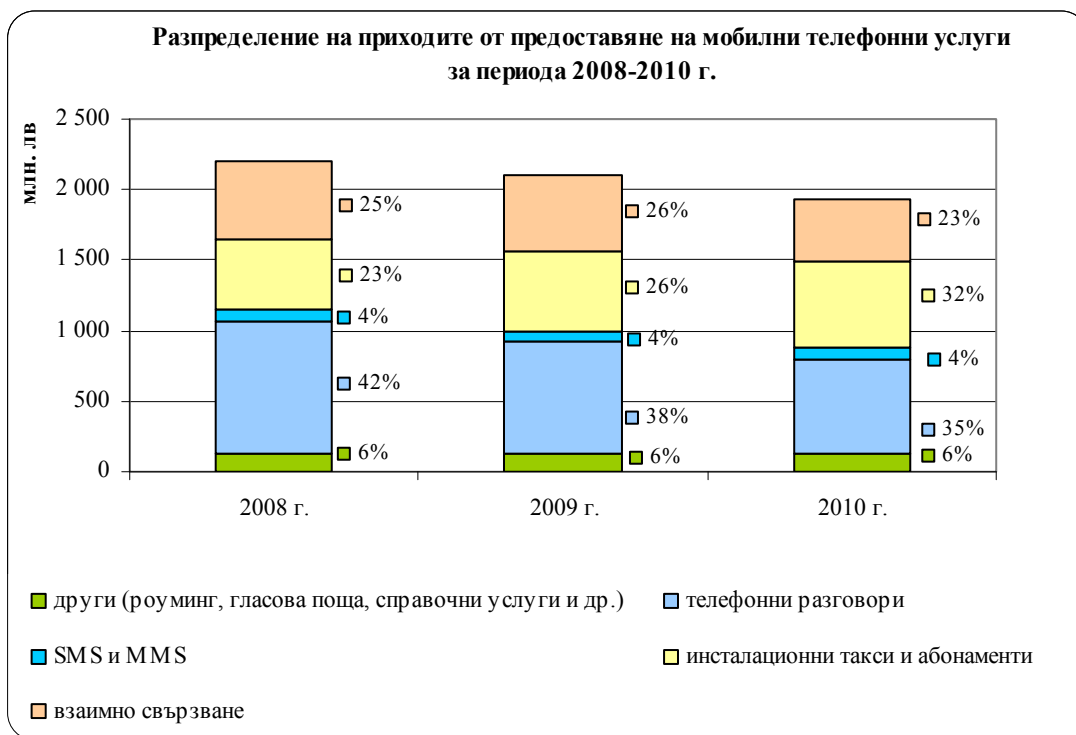
#### **Предприятия със значително въздействие върху пазара**

С решение № 236/17.03.2009 г. 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, цените за терминиране на повиквания в мрежите на трите предприятия бяха поетапно намалени, съответно през януари и юли 2010 г.

#### **1.2.4. Разпределение на приходите от услуги, предоставяни чрез мобилни мрежи по стандарти GSM и UMTS**

Видно от представената на фиг. 21 информация, основен източник на приходи за предприятията остава гласовата телефония, която формира около 35% от общата сума на приходите от мобилни услуги.

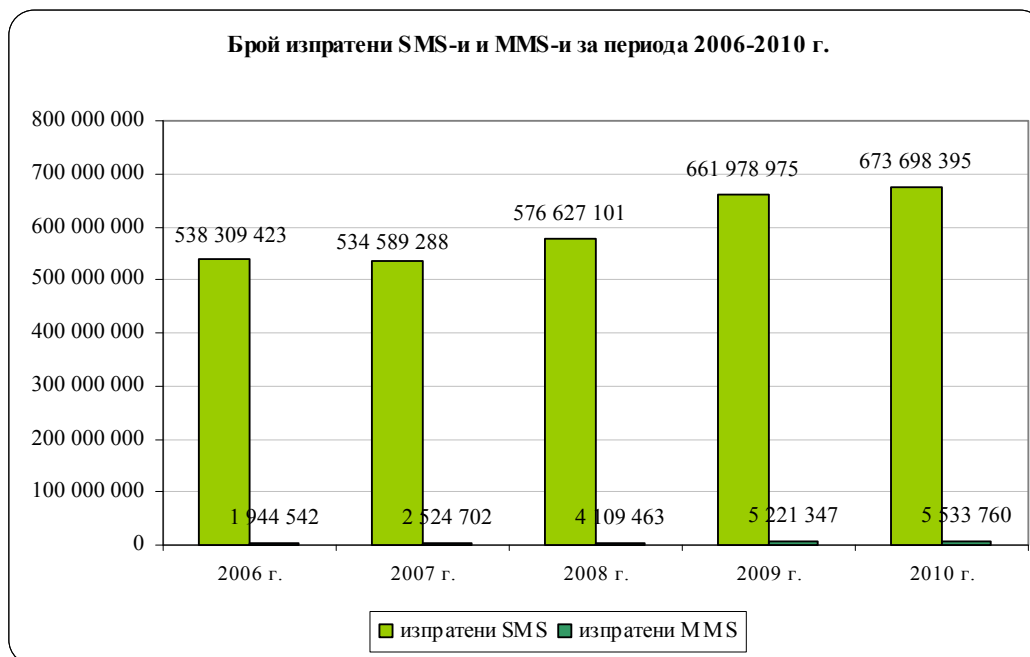
<sup>9</sup> Пазарните дялове са изчислени на база на приходите от мобилни гласови услуги и допълнителни услуги, свързани с мобилната гласова услуга (като SMS, MMS, видеоразговори, справочно-информационни услуги и др.). В данните за 2010 г. не са включени приходите от месечни абонаменти за мобилна телефонна услуга, предоставяна в пакет с други електронни съобщителни услуги.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 21**

Реално делът 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 2010 г. тези приходи са нараснали с 6 процентни пункта и представляват 32% от общите. Делът на допълнителните услуги, свързани с предоставянето на телефонната услуга, остава стабилен. През 2010 г. се отчита намаляване на приходите от взаимно свързване като следствие от намаляването на цените на едро за терминиране на повиквания в мобилни мрежи.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 22**

Данните на фиг. 22 сочат, че през 2010 г. общият брой на изпратени мултимедийни съобщения (MMS) се е увеличил с 6% спрямо 2009 г., а изпратените кратки текстови съобщения (SMS) са с 2% повече спрямо предходната година.

## **Перспективи за развитие**

Бъдещото развитие на сегмента на мобилните телефонни услуги в много по-голяма степен ще е насочено към преразпределение на настоящите абонати и в по-незначителна степен към привличане на нови.

От въвеждането на услугата „преносимост на номерата“ (април 2008 г.) до края на 2010 г. са пренесени 131 915 номера, като повече от половината от тях - 52%, са пренесени през последната година. Все още абонатите, възползвали се от услугата „преносимост на номерата“, представляват много малка част от общия брой на абонатите на мобилни услуги - около 1,3%, което е едва с около 0,8 процентни пункта повече спрямо края на 2009 г.

Перспективите за развитие на сегмента на мобилни мрежи и услуги са свързани със:

- запазване и засилване на тенденцията все повече потребителите на гласови телефонни услуги да се отказват от фиксираните услуги и да ги заменят с мобилни;
- намаляване на средномесечния потребителски разход за мобилни телефонни услуги;
- предлагане на множество промоции, свързани с отстъпки от месечните абонаментни цени, включване на допълнителни минути за изходящи разговори и други;
- увеличаване на потреблението на мобилни телефонни услуги, предлагани в пакет с други електронни съобщителни услуги, вследствие на навлизането на мобилните оператори в нови сегменти от пазара.

### **1.3. Гласови услуги, предоставяни чрез електронни съобщителни мрежи за ширококолов безжичен достъп с ползване на радиочестотен спектър (мрежи от типа „точка към много точки“)**

През 2010 г. услугите, базирани на технология от типа „точка към много точки“, се развиваха трудно, като това оказва неблагоприятно влияние върху внедряването и използването на тези услуги от крайните потребители.

От петте предприятия, притежаващи разрешения за изграждане на електронни съобщителни мрежи за ширококолов безжичен достъп (BWA): „МАКС ТЕЛЕКОМ“ ООД, „ТРАНС ТЕЛЕКОМ“ АД, „НЕКСКОМ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД, „МОБИЛТЕЛ“ ЕАД и „КЕРИЪР БГ“ АД, реално три предприятия са осъществявали дейност през годината: „МАКС ТЕЛЕКОМ“ ООД, „ТРАНС ТЕЛЕКОМ“ АД и „НЕКСКОМ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД. „МОБИЛТЕЛ“ ЕАД прехвърли през април 2010 г. своето разрешение на „МАКС ТЕЛЕКОМ“, докато „КЕРИЪР БГ“ АД така и не започна работа.

Гласовите услуги, предлагани чрез мрежи за ширококолов безжичен достъп BWA, са услуги чрез негеографски номера с национален код за достъп от типа 099x, предоставяни от „МАКС ТЕЛЕКОМ“ (код 0999) и „ТРАНС ТЕЛЕКОМ“ (код 0996), и услуги чрез географски номера, предоставяни от „НЕКСКОМ БЪЛГАРИЯ“.

Към 31.12.2010 г. потребителите на гласови услуги с номера 099x регистрират спад от близо 60%.

Тенденцията за трайно намаление на абонатите, ползващи гласови услуги с номера 099x, най-ясно се наблюдава при домашните абонати. За 2010 г. се отчита около 70% намаление при домашните и над 50% намаление на бизнес абонатите.

Безспорно финансовата криза оказва негативно влияние върху развитието на WiMAX технологията в България, особено върху гласовата услуга. Високата цена на крайните потребителски устройства, недостатъчното покритие по население и територия, както и недостатъчната сума на инвестициите са съществена бариера пред масовото навлизане на технологията.

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

### **2.1. Участници на пазара**

Към 31.12.2010 г. общо 45 предприятия са уведомили КРС, че възнамеряват да предлагат услугата „линии под наем“, включително „международни линии под наем“. През 2010 г. 11 нови предприятия са уведомили комисията, че ще започнат да предоставят линии под наем.

През 2010 г. съобщения за прекратяването на тази дейност са подали „СТАЙЛКОМ“ ООД и „ТОП-НЕТ“ ООД“.

Според данните, подадени в КРС, от всички предприятия през 2010 г. 18 са били активни на пазарния сегмент на линии под наем, от които 9 са предоставяли линии под наем както на дребно, така и на едро (табл. 5).

**Таблица 5**

**Предприятия, осъществявали дейност по предоставяне на услугата  
"линии под наем" в периода 2008 - 2010 г.**

Предприятия, осъществявали дейност по предоставяне на услугата "линии под наем" в периода 2008 - 2010 г.						
Наименование на предприятието	2008 г.		2009 г.		2010 г.	
	на едро	на дребно	на едро	на дребно	на едро	на дребно
<b>Брой активни предприятия:</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>11</b>
"БЪЛГАРСКА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ" АД	✓	✓	✓	✓	✓	✓
"БЛИЗУ МЕДИА ЕНД БРОУДБЕНД" ЕАД	✓		✓	✓	✓	✓
"БУЛГАРТЕЛ" ЕАД	✓		✓		✓	
"ВАРНА ЛАН" ООД					✓	
"ВЕСТИТЕЛ БГ" АД	✓	✓	✓	✓	✓	✓
"ГЛОБЪЛ КОМЮНИКЕЙШЪН НЕТ" АД	✓		✓		✓	✓
"ЕН БИ АЙ СИСТЕМИ" ООД					✓	
"ИНВИТЕЛ ИНТЪРНЕШЪНЪЛ БЪЛГАРИЯ" ЕООД	✓		✓		✓	
"ИНТЕРБИЛД" ООД				✓		
"ИНТЕРУУТ БЪЛГАРИЯ" ЕАД		✓				
"КОСМО БЪЛГАРИЯ МОБАЙЛ" ЕАД	✓	✓	✓	✓		✓
"МОБИЛТЕЛ" ЕАД	✓		✓		✓	✓
"НЕТГАРД" ООД				✓		
"НЕТЕРА" ЕООД	✓		✓	✓	✓	✓
"НЕТСТАР ТЕЛЕКОМ" ООД						✓
"НЕТУОРКС - БЪЛГАРИЯ" ООД	✓		✓		✓	
"НОВАТЕЛ" ЕООД	✓		✓		✓	
"ПЛАДИ КОМПЮТЪРС" ООД	✓	✓	✓	✓	✓	✓
"РАКОМ" АД	✓		✓		✓	
"СОФИЯ КОМЮНИКЕЙШЪНС" ЕАД	✓	✓	✓	✓	✓	✓
"СПЕКТЪР НЕТ" АД			✓	✓	✓	✓

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

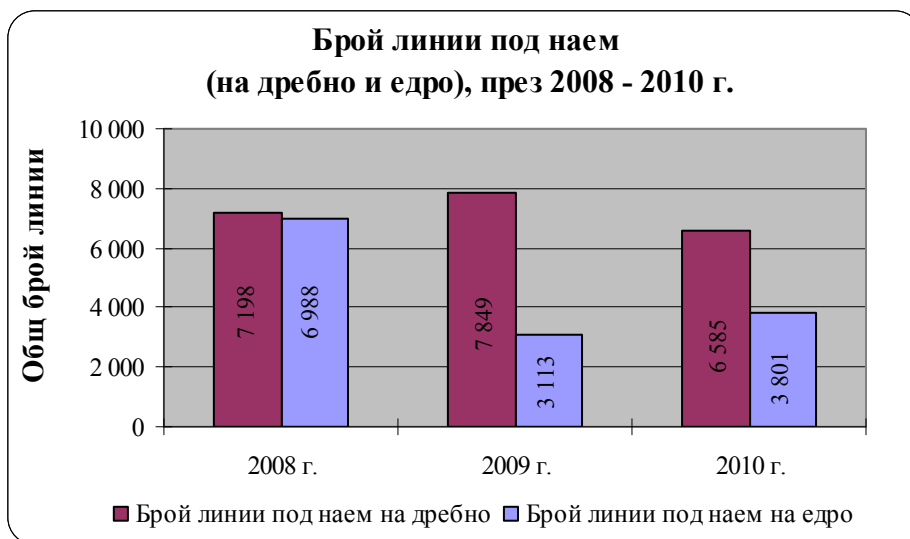
## 2.2. Обем на пазара и пазарни дялове

Приходите от предоставяне на услугата „линии под наем“ през 2010 г. възлизат на 49,4 млн. лв.<sup>1</sup>, което представлява спад с 8,4% спрямо 2009 г.<sup>2</sup>.

Докато броят на линиите под наем на дребно през 2010 г. намалява с 16,1% спрямо 2009 г., броят на линиите под наем на едро отбелязва ръст от 22,1% спрямо предходната година (фиг. 23).

<sup>1</sup> С предоставяне на допълнителна и коригирана информация от БТК, необходима за извършване на анализ на пазарите на линии под наем, данните за предприятието за 2008 г. и 2009 г. бяха коригирани и изменени спрямо тези в Годишния доклад на КРС за 2009 г., което доведе и до промяна в общия обем на пазарния сегмент.

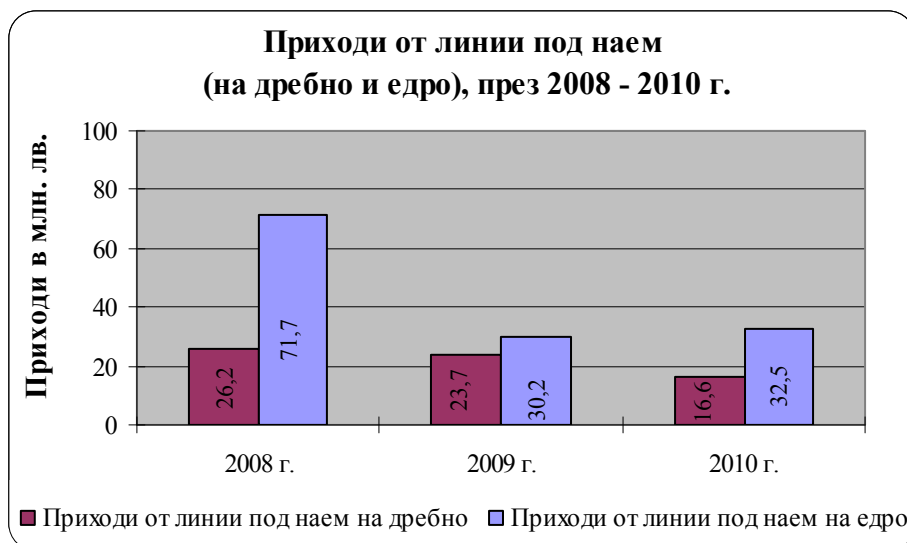
<sup>2</sup> Съгласно въпросниците за отчет на дейността за 2009 и 2010 г., предприятията, които предоставят международни линии под наем, представят приходите само от националните участъци от линиите.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 23**

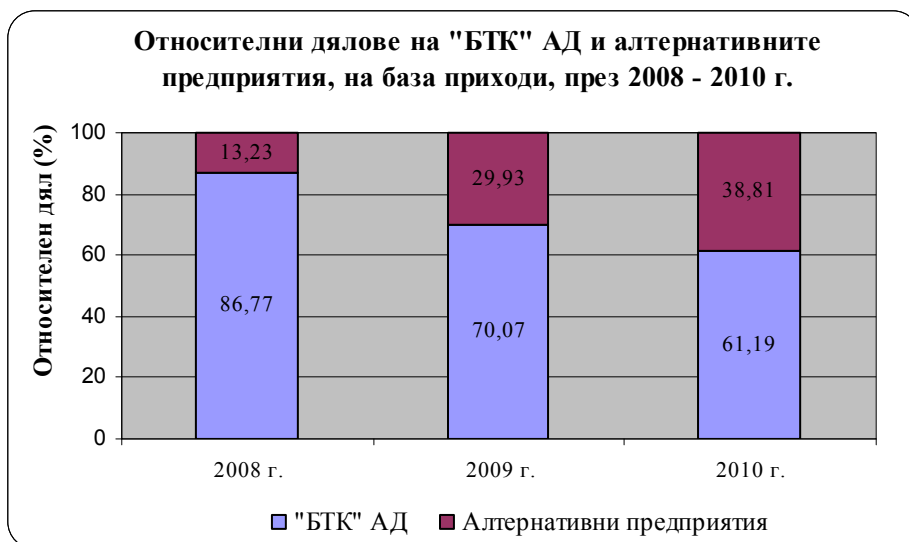
Макар че намалението в реализираните приходи от линии под наем е устойчива тенденция от последните години, то се дължи в по-голяма степен на спада на приходите от линии под наем на дребно, които през 2010 г. намаляват с 29,6% спрямо 2009 г. При линиите под наем на едро се наблюдава ръст в реализираните приходи през 2010 г. спрямо предходната година, който възлиза на 7,5% (фиг. 24).



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 24**

Наблюдава се обръщане на тенденцията от предходната година (2009 г. спрямо 2008 г.), когато сегментът на линиите под наем на едро, изразен по отношение на реализираните приходи, намаля значително (с 57,9%). Относителният дял на историческото предприятие на сегмента „линии под наем” (едро и дребно), изчислен въз основа на реализираните приходи от дейността, продължава да намалява ускорено и през 2010 г. достига 61,19% (при дял от 70,07% през 2009 г. и 86,77% през 2008 г.) – фигура 25.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 25**

По-малкият относителен дял на историческото предприятие през 2010 г. е налице както на сегмента на дребно по отношение на броя предоставяните линии под наем, който намалява до 65,65% през 2010 г. (като приходи делът на БТК на сегмента на дребно продължава да е около 90%), така и на сегмента на линии под наем на едро, където пазарният дял на предприятието намалява на 42,80%, изразен като брой линии и 46,55% на база приходи (51,85% като брой линии и 52,94% на база приходи през 2009 г.).

През последните години се засилва тенденцията към търсене и предлагане на линии под наем с алтернативен интерфейс (основно Ethernet), често за сметка на тези с традиционен интерфейс (фиг. 26).



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 26**

Като цяло, през 2010 г. броят на предоставяните линии под наем с алтернативен интерфейс нараства с 18,3%, докато тези с традиционен отбелязват намаление с 15,5% спрямо 2009 г. Спадът в потреблението на линиите с традиционен интерфейс се изразява основно по отношение на линиите под наем на дребно, където намалението на този вид линии през изминалата година е с 24,3%. При линиите на едро се наблюдава ръст както при предоставените линии под наем на едро с традиционен интерфейс (11,7%), така и по-значително нарастване при линиите под наем на едро с алтернативен интерфейс (38% спрямо 2009 г.).

В резултат от тази миграция, приходите от линиите с традиционен интерфейс

намаляват значително през 2010 г. спрямо 2009 г. (с 10,4%), което е силно изразена тенденция при приходите от тези линии, предоставяни на дребно (спад от 31,9%). Същевременно нарастват приходите от линии под наем с алтернативен интерфейс (с 2,2% спрямо 2009 г.), в резултат от нарастване на търсенето на линии под наем на едро с алтернативен интерфейс (с 5% спрямо 2009 г.).



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 27**

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

Приходите от предоставянето на услуги за пренос на данни и достъп до интернет за 2010 г. без включени пакетни услуги, намаляват с около 5,1%<sup>12</sup> за едногодишен период и възлизат на близо 317 млн. лв., изчислено въз основа на експертна оценка. При изчисляване на обема на сегмента са отчетени приходите от предприятията, предоставящи както мобилен, така и фиксиран достъп до интернет и пренос на данни.

Важно е да се отбележи, че намалението в приходите от този сегмент, в който не са включени пакетни услуги (за разлика от 2009 г.), се дължи на факта, че през 2009 г. е реализиран значителен приход от отдаване, за дълъг период от време, на достъп до пасивна инфраструктура (тъмно влакно). В случай, че този приход се разпредели равномерно за периода на ползване, то обемът на приходите от сегмента „Пренос на данни и достъп до интернет“ се запазва почти на същото ниво спрямо 2009 г.

Към края на 2010 г. броят на предприятията, които са предоставяли услуги за достъп до интернет на крайни абонати, е 589. Спрямо 2009 г. броят на активните предприятия се е увеличил с 10%.

Видовете достъп до интернет на дребно, които се предлагат в България към края на 2010 г., както и броят на предприятията, които ги предоставят, са представени в таблица 6.

<sup>12</sup> Намалението в сегмента за 2010 г. спрямо 2009 г., представено в т. 4.2 „Структура на пазара“, е по-голямо (7,5%), тъй като в данните за 2009 г. са включени приходи от пакетни услуги с включен достъп до интернет



Таблица 6

Видове достъп на дребно, предоставян от предприятията	Общ брой предприятия, които предоставят услугата към 31.12.2010 г.
Комутируем достъп до интернет чрез аналогови и цифрови телефонни постове	1
Комутируем, ISDN достъп до интернет	1
xDSL достъп: собствена мрежа	1
<b>xDSL достъп: битстрийм</b>	<b>2</b>
Фиксиран безжичен достъп до интернет (WiMax)	3
Кабелен достъп до интернет (CaTV)	36
Друг традиционен жичен интернет достъп	7
Оптичен интернет достъп до дома или офиса (FTTH)	65
Оптичен интернет достъп до сградата (FTTB)	124
Сателитен достъп	0
Друг вид интернет достъп (LAN)	483
Друг вид интернет достъп (RLAN)	177
Друг вид интернет достъп	2
Мобилен достъп през UMTS/HSDPA мрежа	3

*Източник: Данни, подадени в КРС*

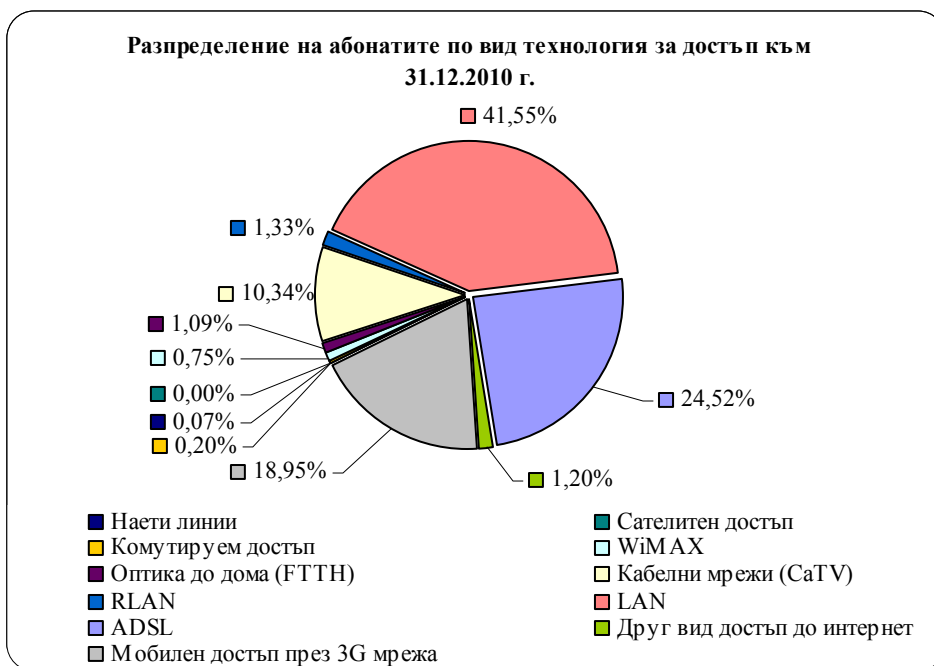
Видно от данните, представени в таблица 6, към края на 2010 г. 73% от предприятията, които предоставят услугата „Достъп до интернет” на крайни потребители, предлагат достъпите LAN и RLAN. Броят на предприятията, които предоставят достъп до интернет въз основа на сключени споразумения за битстрийм достъп с БТК (единственото предприятие, което предоставя DSL достъп на дребно чрез собствената си мрежа), остава непроменен<sup>1</sup> и през 2010 г., въпреки че към края на годината 7 предприятия са сключили такива споразумения с историческото предприятие.

По данни от въпросниците на предприятията, представили информация в КРС, количеството на абонатите на услуги за фиксиран достъп до интернет, включително и на пакетни услуги, към края на 2010 г. е 1 135 535, като се отчита ръст от 14% в сравнение с края на 2009 г. Този ръст се дължи най-вече на нарастването с 84% на абонатите на пакетни услуги с включена услуга фиксиран достъп до интернет, които представляват 37% от всички абонати към края на 2010 г. Обратната тенденция се наблюдава при абонатите на самостоятелна услуга за достъп до интернет, които за едногодишен период намаляват със 7,2%. През последните години с динамични темпове нараства и потреблението на услуги за мобилен достъп до интернет. Активните абонати на трите мобилни предприятия, които ползват пакети за достъп до интернет (чрез usb модеми и карти за данни) през 3G мрежа, са 265 473 в края на 2010 г., което представлява ръст от 120%.

На фигура 28 е представено разпределението на абонатите по вид технология за достъп (фиксиран и мобилен) за 2010 г.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> 2 предприятия – „Орбител” ЕАД и „Нексом България” ЕООД

<sup>2</sup> Към броя на абонатите на LAN достъп са прибавени и тези на FTTH/FTTC/FTTB.

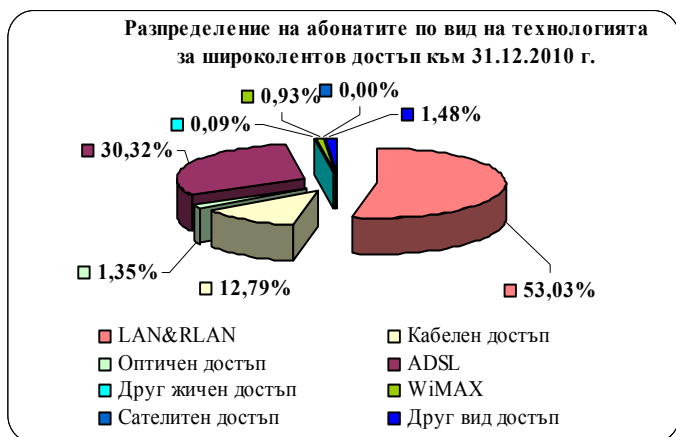


*Източник: Данни, подадени в КРС*

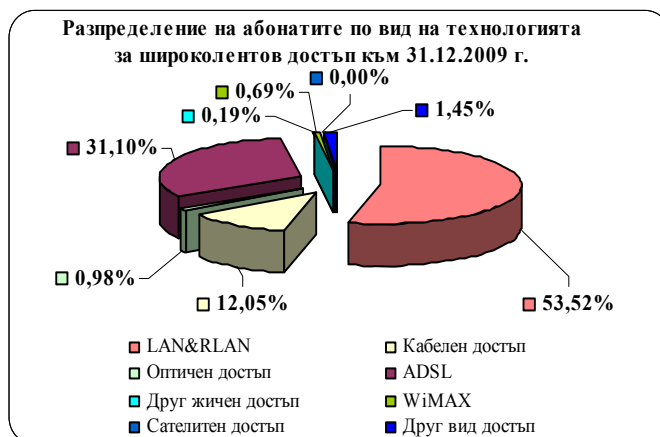
**Фиг. 28**

От представената информация е видно, че най-голям е дялът на абонатите на LAN достъп (41,55%), следвани от абонатите на ADSL (24,52%) и абонатите на мобилен достъп до интернет (18,95%).

Разпределението на абонатите, които използват фиксиран широколентов достъп до интернет през 2010 г. и през 2009 г., е представено на фигура 29 и фигура 30.



**Фиг. 29**



**Фиг. 30**

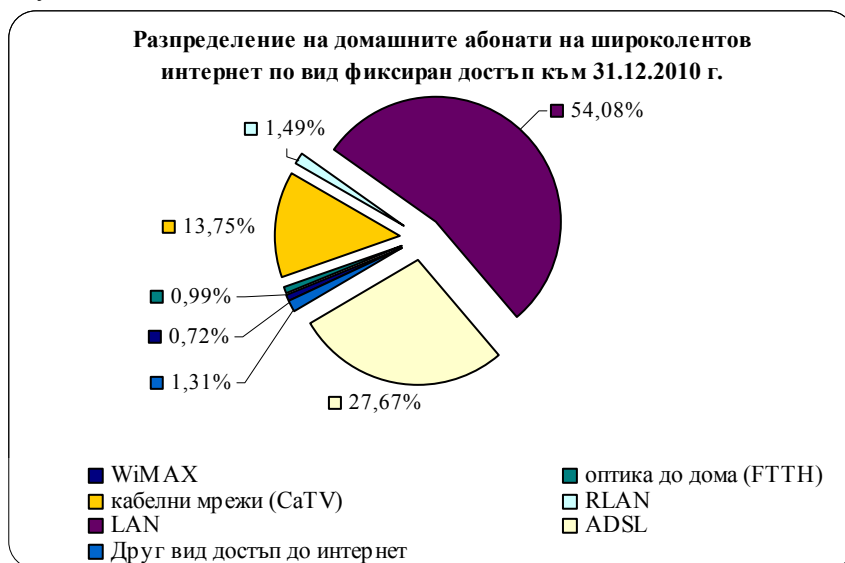
*Източник: Данни, подадени в КРС*

По отношение на абонатите на фиксиран достъп до интернет прави впечатление фактът, че и към края на 2010 г. се запазва почти същото разпределение, както към 31.12.2009 г. Най-голям е дялът на ползващите LAN достъп, следвани от абонатите на ADSL и кабелен достъп.

Проникването на фиксирани широколентови интернет услуги към края на 2010 г., изчислено на база население в България<sup>15</sup>, е 15,4%, като се отчита 2,4 процентни пункта

<sup>15</sup> За изчисляване на показателя за 2010 г. са използвани данни на НСИ от преброяването на населението през февруари 2011 г.

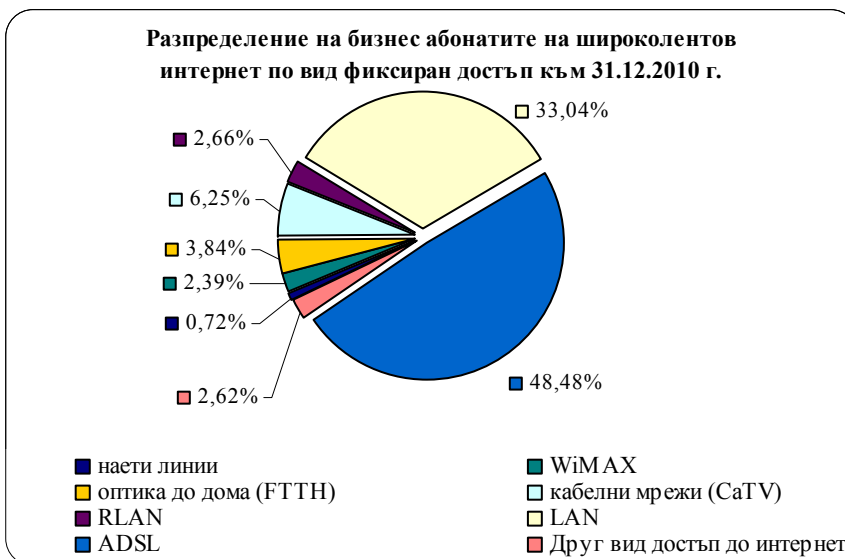
увеличение спрямо 2009 г. Броят на домашните абонати, ползващи широколентов фиксиран достъп до интернет, е 988 190, като разпределението им по вид на достъпа е представено на фигурата по-долу.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 31**

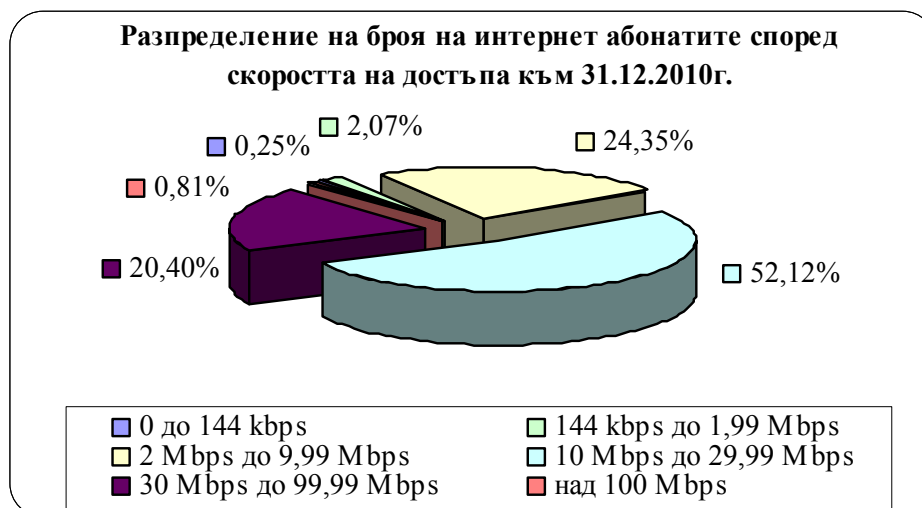
Броят на бизнес абонатите на широколентов фиксиран достъп до интернет е 144 556. Видно от представеното на фигура 32 разпределение, почти половината от бизнес абонатите (48,8%) използват ADSL, следвани от абонатите на LAN достъп. Прави впечатление фактът, че при домашните абонати разпределението е обратното – 54,08% са абонати на LAN достъп, а около 28% на ADSL.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 32**

На фигура 33 е представено разпределението на броя на интернет абонатите според скоростта на достъпа.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 33**

Сравнено с данните от 2009 г., относителният дял на абонатите, използващи интернет достъп с най-ниски скорости (под 144 kbps), намалява значително, като представлява едва 0,25% от общия брой потребители. Тенденцията на намаление на абонатите на dial-up достъп, предоставян от историческото предприятие, продължава и през 2010 г., като е отчетен спад от 13% спрямо предходната година. Преобладаващата част, 73% от всички интернет връзки в страната, са със скорост над 10 Mbps.

#### **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"**

Информация за броя на предприятията, предоставяли през 2010 г. услуги на този пазарен сегмент, 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:

**Брой абонати/потребители и приходи по вид на предоставяните през 2010 г. услуги за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми в сегмента**

Наименование на услугата	Брой предприятия, предоставящи услугата през 2010 г.	Брой абонати/потребители към 31.12.2010 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>368</b>	<b>1 688 373</b>	<b>215 810</b>	<b>276,026</b>
1.1. Кабелна телевизия <sup>3</sup>	340	1 231 138	206 990	174,518
1.2. Спътникова (сателитна) телевизия <sup>4</sup>	3	450 010	4 567	101,330
1.3. IPTV	25	7 225	4 253	0,178
<b>2. Наземно радиоразпръскване на радио- и/или телевизионни програми<sup>5</sup></b>	<b>74</b>	///	///	///
<b>3. Предоставяне на пренос/разпространение на радио- и/или телевизионни програми</b>	<b>15</b>	<b>224</b>	///	<b>47,309</b>
3.1. Услуги за пренос на радио- и/или телевизионни програми	4	41	///	5,586
3.2. Услуги за разпространение на радио- и/или телевизионни програми, в т.ч. IPTV услуга на едро, предоставяна на други предприятия	13	183	///	41,723
<b>Общо</b>	///	///	///	<b>323,335</b>

<sup>1</sup>Вкл. абонати на пакетни услуги  
<sup>2</sup>Без приходи от пакетни услуги  
<sup>3</sup>Абонатите и приходите на кабелна телевизия (без абонатите на пакетни услуги) са изчислени с експертна оценка на база получени в КРС данни от 79% от регистрираните предприятия  
<sup>4</sup>Предприятие ИНТЕРАКТИВНИ ТЕХНОЛОГИИ АД не е представило информация за отчет на дейността си през 2010 г. поради прекратяване на дейността, съгласно Решение №1223/17.11.2010 г.  
<sup>5</sup>22 от предприятията, притежаващи регистрация в КРС за предоставяне на услугата не са предоставили отчет за дейността си през 2010 г.

*Източник: Данни, подадени в КРС*



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 34**

През 2010 г. обемът на пазарен сегмент "Услуги за пренос и/или разпространение на радио- и/или телевизионни програми" възлиза на 323,34 млн. лв., като най-голям дял в общия обем на сегмента (85,4%) заемат приходите от предоставяне на услуги за разпространение на

радио- и телевизионни програми на дребно: кабелна телевизия, спътникова (сателитна) телевизия и IPTV.

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

### 4.2.1. Кабелна телевизия

През 2010 г. 43 нови предприятия са уведомили КРС за намеренията си да осъществяват обществени електронни съобщения чрез кабелна мрежа за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми, съгласно ЗЕС, което представлява увеличение с около 20% спрямо 2009 г. Броят на издадените от регулатора решения за заличаване през годината е 145.

През 2010 г., от общо 433<sup>16</sup> от регистрираните в КРС предприятия, 340 са предоставяли реално кабелна телевизия, което е с близо 100 по-малко в сравнение с 2009 г. Тенденцията на намаляване на броя на предприятията е съпътствана от засилване на конкуренцията между тях по отношение на качеството и разнообразието на предлаганите услуги.

### Абонати и приходи на кабелна телевизия

Въз основа на експертна оценка, базирана на получени в КРС данни от 79% от регистрираните предприятия, общият брой абонати на кабелна телевизия в България към 31.12.2010 г. надвишава 1 200 000, като спрямо 2009 г. се е увеличил с 3%. Проникването на кабелната телевизия сред българските домакинства е нараснало с 2 процентни пункта и към края на годината достига 43% (фиг. 35).



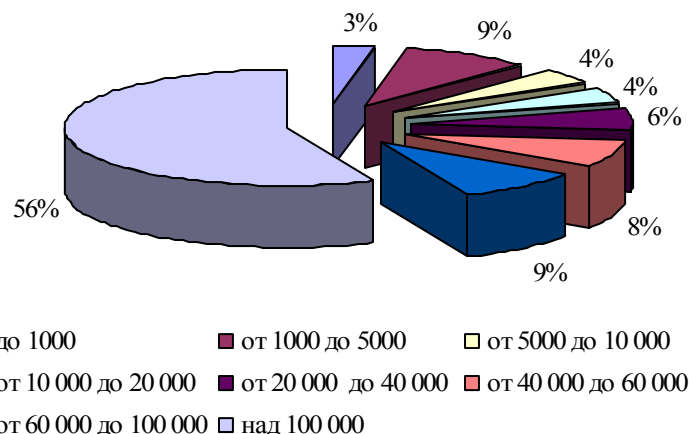
*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 35**

Високата концентрация на населението в големите градове, от една страна, и по-високият стандарт на живот в тях, от друга, определят по-големия относителен дял на населението, което се възползва от предлагането на кабелна телевизия в тях – над половината потребители на кабелна телевизия са съсредоточени в градове с население над 100 000 жители, а относителният дял на абонатите в градове с население над 60 000 жители (с натрупване), е 65%. В малките населени места с до 5000 жители този показател остава непроменен спрямо предходната година - 12% (фиг. 36).

<sup>16</sup> Общ брой предприятия, предоставящи обществени електронни съобщения чрез кабелна мрежа за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми към 31.12.2010 г., без заличените през годината.

**Структура на броя на абонатите според броя на жителите в населените места към 31.12.2010 г.**



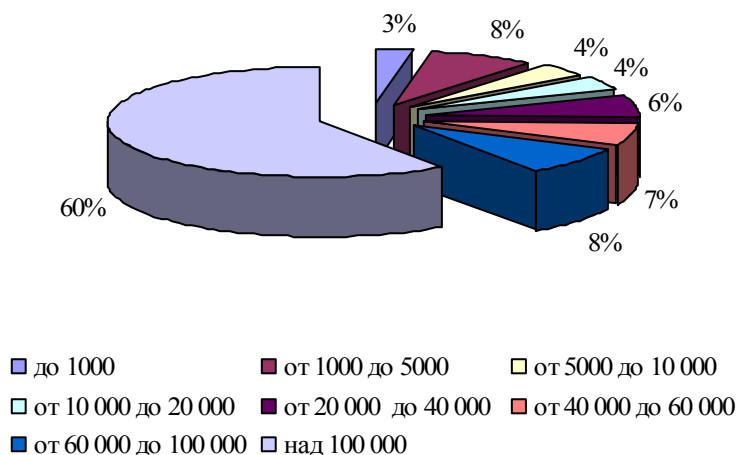
Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. 36

По експертна оценка на база получени в КРС данни от 79% от регистрираните предприятия, обемът на общите приходи, генерирани от абонати на кабелна телевизия, възлиза на 174,5 млн. лв., което е с около 20% по-малко в сравнение с 2009 г.<sup>17</sup>.

На фигура 37 е представена структурата на приходите от предоставяне на обществени електронни услуги чрез кабелна мрежа за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми.

**Структура на приходите от предоставяне на кабелни услуги според броя на жителите в населените места към 31.12.2010 г.**



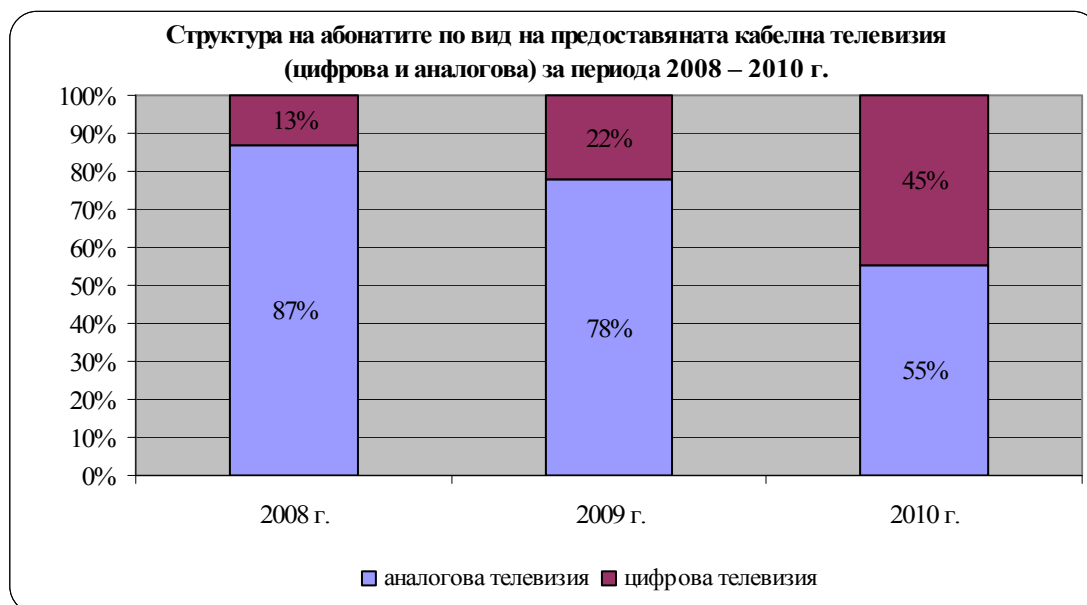
Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. 37

Броят на предприятията, предоставящи цифрово приемане на телевизионни програми от абонатите, е нараснал близо 1,2 пъти спрямо 2009 г., като достига 56, но независимо от това, и през 2010 г. основната част от приходите от предоставяне на кабелна телевизия са от излъчване на програми с аналогово приемане от абонатите - 56%. Наблюдаваната през последните години тенденция на увеличаване броя на абонатите на цифрова кабелна телевизия за сметка на аналоговата се дължи както на по-високото качество и по-изгодните

<sup>17</sup> В обема на общите приходи от кабелна телевизия не се включват приходите от предоставяне на пакетни услуги.

условия, които предлагат предприятията, така и на развитието на технологиите по отношение на крайните устройства, които позволяват и стимулират все по-голяма част от потребителите на кабелна телевизия да заменят традиционния аналогов сигнал с цифров. Относителният дял на абонатите, приемащи кабелна телевизия в цифров формат, се е увеличил с 23 процентни пункта спрямо 2009 г., като обхваща 45% от общия брой потребители на кабелна телевизия (фиг. 38). Следва да се отбележи, че поради нарастващия интерес към цифровото приемане на телевизионни програми, все повече предприятия преориентират дейността си в тази посока.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 38**

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

В края на 2010 г. БТК стартира дейност по предоставяне на спътникова (сателитна) телевизия, присъединявайки се към двата основни участника на този пазарен сегмент - „БУЛСАТКОМ“ АД и „ИНТЕРАКТИВНИ ТЕХНОЛОГИИ“ АД, в резултат на което броят на предприятията, които притежават разрешение от КРС за предоставяне на тази услуга (и реално я предоставят през 2010 г.), нарасна от 2 на 3. Същевременно, с решение на КРС № 1223/17.11.2010 г., бе прекратено действието на разрешението за предоставяне на услугата на дългогодишния участник на пазара „ИНТЕРАКТИВНИ ТЕХНОЛОГИИ“ АД. С решение на КРС № 1224/17.11.2010 г. от началото на 2011 г. „САТЕЛАЙТ БГ“ АД ще се конкурира с останалите двама участници на пазара, както за привличане на абонатите от освободената от „ИНТЕРАКТИВНИ ТЕХНОЛОГИИ“ АД пазарна ниша, така и за нови.

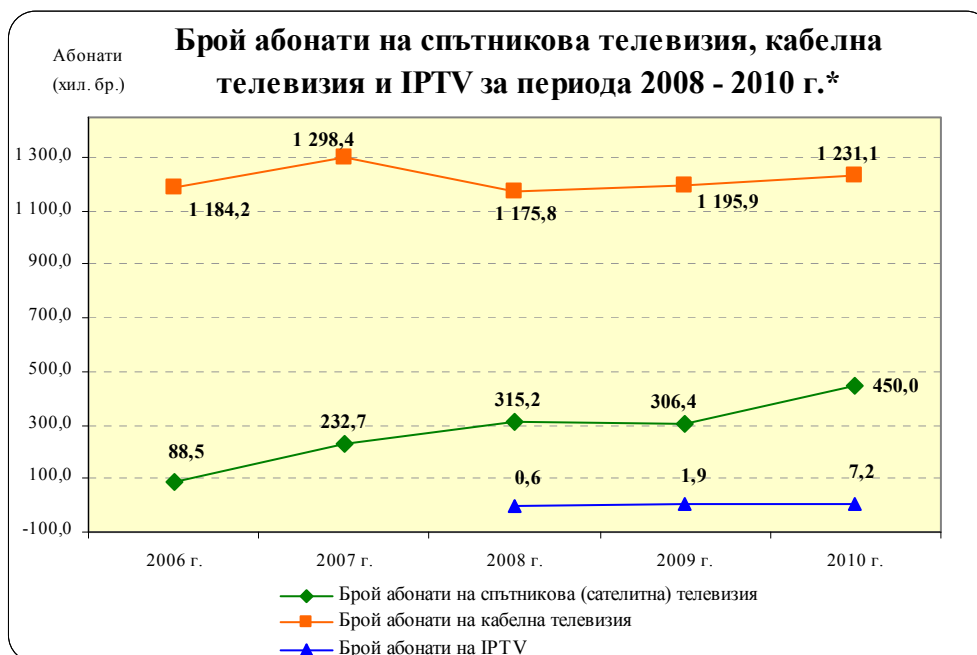
Независимо от отпадането на един от основните участници на този сегмент от пазара през годината<sup>18</sup>, размерът на приходите и броят на абонатите на услугата продължават да нарастват, като общият обем на приходите от предоставяне на спътникова (сателитна) телевизия като самостоятелна услуга достига 101,3 млн. лв., а броят на абонатите - съответно 450,0 хил., включително на сателитна телевизия, предоставяна като пакетна услуга с други електронни съобщителни услуги. В абсолютно изражение нарастването на приходите през последната година представлява с 27,7 млн. лв. повече (37,7%), спрямо приходите през 2009 г.

След отчетения спад от 2,8% в броя на абонатите на спътникова (сателитна) телевизия през 2009 г. спрямо предходната година, през 2010 г. е регистриран ръст от 46,9% на този показател, което в абсолютно изражение представлява 143,6 хил. абоната повече. Проникването на услугата спътникова (сателитна) телевизия сред домакинствата възлиза на 15,8%, и бележи ръст от 6 процентни пункта в сравнение с 2009 г., когато отчетеното проникване е 10,5%<sup>19</sup>. За сравнение, проникването на кабелната телевизия през 2010 г. е 43% или с 2 процентни пункта повече спрямо предходната година, а на IPTV е 0,3% (фиг. 39).

<sup>18</sup> Към 31.12.2010 г. предприятие „ИНТЕРАКТИВНИ ТЕХНОЛОГИИ“ АД е със заличена регистрация в регистъра на КРС и не е представило отчет за дейността си през 2010 г.

<sup>19</sup> Броят на домакинствата, използвани за изчисляване на показателя, е от последното официално преброяване, 2011 г.





\* КРС не разполага с данни за броя на абонатите на IPTV за периода 2006 – 2007 г.

*Източник: Данни, подадени в КРС*

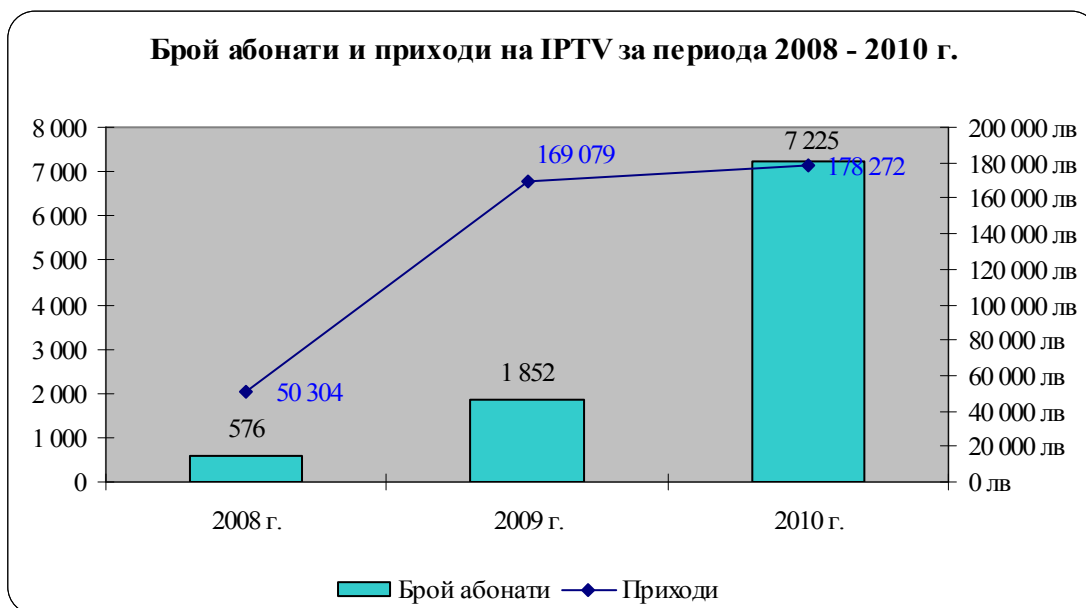
**Фиг. 39**

Делът на абонатите на пакетни услуги със спътникова телевизия, спрямо общия брой потребители на услугата, е едва 1%, но по всяка вероятност той ще се увеличи през следващите години, предвид наблюдаваната тенденция на нарастване в предлагането на пакетни услуги като цяло на пазара на електронни съобщения, както и предвид широката гама от електронни съобщителни услуги, които БТК предоставя, освен спътникова телевизия. В тази връзка може да се очаква, че засилващата се конкуренция на пазара на спътникова телевизия ще бъде насочена както към привличане на повече потребители чрез разнообразие в програмното съдържание, до което се предоставя достъп на абонатите, така и чрез предлагане на по-голямо разнообразие от пакетни услуги, с включена в тях спътникова (сателитна) телевизия, които са по-изгодни за абонатите.

#### **4.2.3. IPTV**

Телевизията, предоставяна на крайни потребители чрез платформа, базирана на Интернет протокол (IPTV), придобива все по-голяма популярност през последните години. През разглеждания период предприятията, които предоставят тази услуга, са 25, като други 22 са заявили, че имат намерение да започнат предлагането ѝ през 2011 г. Броят на абонатите към 31.12.2010 г. е малко над 7 200, което представлява над 12 пъти повече спрямо 2008 г. и 4 пъти повече спрямо 2009 г., а нарастването на приходите е с 5%<sup>20</sup> спрямо 2009 г. (фиг. 40). Повишаването на интереса на крайните потребители към услугата е обусловено от редица предимства на IP телевизията пред традиционната кабелна и сателитна телевизия, като интерактивността на услугата, двупосочната връзка и възможността за интеграция с други IP-базирани услуги (Интернет и VoIP) са само някои от тях.

<sup>20</sup> В обема на общите приходи от IPTV не се включват приходите от предоставяне на пакетни услуги



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 40**

На следващата графика е представено разпределението на абонатите на IPTV според начина на предоставяне на услугата от предприятията. 93% от потребителите на IPTV получават услугата посредством препродажба. Закупуването на IP-базирана телевизионна услуга и препродаването ѝ на крайни потребители е предпочитан метод от предприятия-доставчици, от гледна точка на по-малките разходи, в т.ч. за поддържане на собствена платформа и уреждане на авторски и сродни права за радио- и телевизионни програми. Едва 7% от абонатите получават услугата чрез собствената платформа на предприятието-доставчик (фиг. 41).



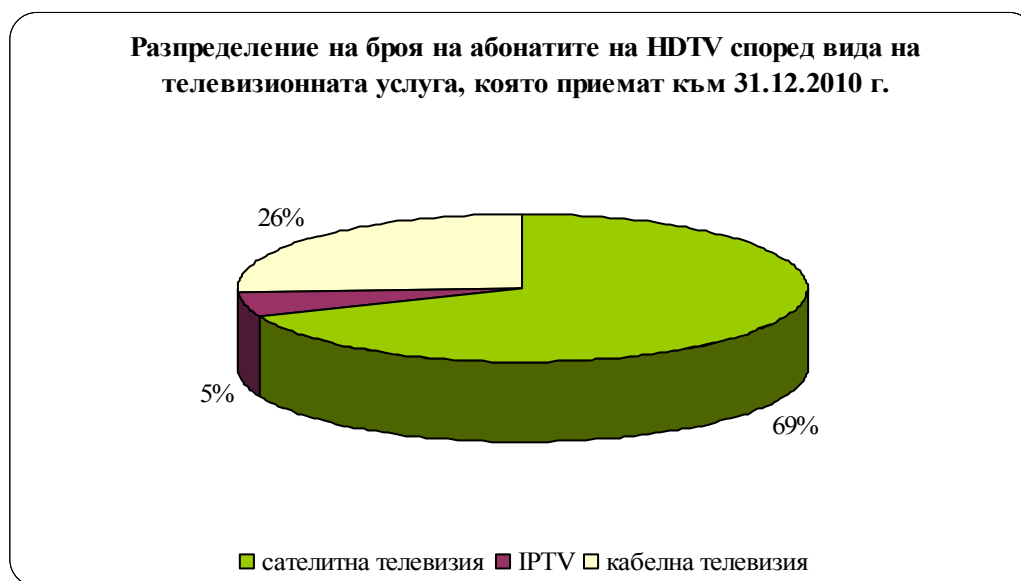
*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 41**

#### **4.2.4. Услуги с добавена стойност – HDTV и Pay-Per-View (PPV)**

Все по-широка популярност сред потребителите на телевизионни услуги придобива

телевизията с висока резолюция (HDTV<sup>21</sup>). 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 – 69%, следван от абонатите на кабелна телевизия – 26% и на IPTV – 5% (фиг. 42).



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 42**

Услугата „Pay-per-View“ (PPV)<sup>22</sup>, която през последните няколко години с бързи темпове навлиза на българския пазар, сега се предлага единствено от предприятия, осъществяващи дейност чрез предоставяне на услуги по разпространение на радио- и телевизионни програми чрез кабелни мрежи, като към 31.12.2010 г. абонатите на тази услуга не надхвърлят 5000.

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

През 2010 г. приходите на предприятията, които осъществяват дейност по наземно радиоразпръскване на радио- и телевизионни сигнали, са в размер на 38,7 млн. лв. Основната част - 95% от тези приходи, са генерирани от предоставяне на услуги по разпространение на радио- и телевизионни програми. Останалите 5% се дължат на предоставянето на услуги по пренос на програми.

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

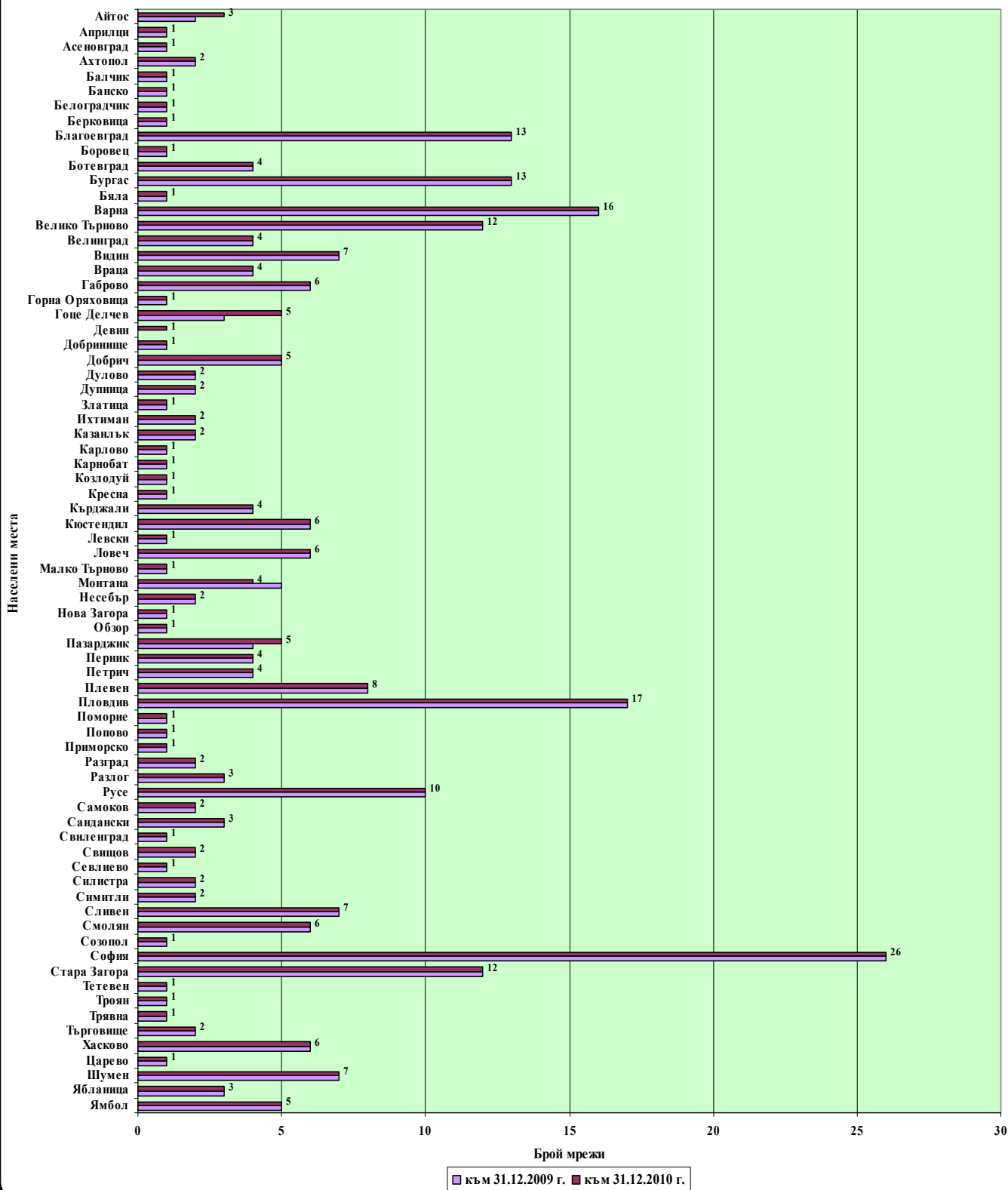
В края на 2010 г. общо 81 предприятия имат право да осъществяват наземно радиоразпръскване с местно покритие, като общият брой на издадените разрешения възлиза на 292.

На фигура 43 е представено разпределението на обществените електронни съобщителни мрежи за радиоразпръскване с местно покритие по населени места към 31 декември 2009 и 2010 г. Към края на 2010 г. 34,6% от предприятията осъществяват дейност в повече от едно населено място.

<sup>21</sup> Стандарт в цифровата телевизия, поддържащ формат, който позволява по-високо качество на излъчването и по-висока разделителна способност, в сравнение с традиционната аналогова или стандартната цифрова телевизия.

<sup>22</sup> Система, чрез която абонатите на кабелна телевизия плащат, за да гледат определено спортно събитие, филм или специална програма, като предаванията се излъчват едновременно за всички, които са платили предварително.

Разпределение на обществените електронни съобщителни мрежи за радиоразпръскване с местно покритие по населени места към 31.12.2009 г. и 31.12.2010 г.



Източник: КРС

Фиг. 43

Постигнатото покритие по население към 31.12.2010 г. на програмите на БНР е 100%, а на „ДАРИК РАДИО“ АД – 95%.

#### 4.3.2. Телевизионно радиоразпръскване

Към 31.12.2010 г. право да осъществяват електронни съобщения чрез издадените им разрешения за наземно аналогово радиоразпръскване на телевизионни сигнали имат общо 19 предприятия, като мрежите на 16 от тях са с местно покритие.

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



Източник: КРС

Фиг. 44

Постигнатото към 31.12.2010 г. покритие по население на националните програми на трите предприятия с национален обхват на мрежите е 98% за БНТ, 97,7% за „БТВ МЕДИА ГРУП“ ЕАД и 80% за „НОВА БРОАДКАСТИНГ ГРУП“ АД.

С решение на КРС от 10.06.2010 г. разрешението за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър за осъществяване на електронни съобщения чрез електронна съобщителна мрежа за наземно цифрово радиоразпръскване на територията на град София, по технология DVB-T<sup>23</sup>, е прехвърлено от БТК на „НУРТС БЪЛГАРИЯ“ АД. Така, към края на 2010 г. новосъздаденото дружество „НУРТС БЪЛГАРИЯ“ АД е единственото предприятие, което притежава разрешение за наземно цифрово радиоразпръскване на телевизионни сигнали по стандарт DVB-T за територията на София.

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

През 2010 г. общо 15 предприятия са предоставяли услуги на едро за пренос и/или разпространение на радио- и/или телевизионни програми, а получените приходи от тях възлизат на 47,3 млн. лв.

Подробна информация за броя на предприятията, предоставяли през 2010 г. услуги на едро за пренос и/или разпространение на радио- и/или 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:

<sup>23</sup> DVB-T (Digital Video Broadcasting-Terrestrial) – стандарт за наземно цифрово радиоразпръскване на телевизионни сигнали

Брой абонати/потребители и приходи от предоставяне през 2010 г. на услуги на едро за пренос и/или разпространение на радио- и/или телевизионни програми, вкл. IPTV услуги на едро

Видове услуги за пренос и/или разпространение на радио- и/или телевизионни програми на едро	Брой предприятия, предоставящи услугата през 2010 г.	Брой абонати/потребители на услугата към 31.12.2010 г.	Приходи от услугата през 2010 г. (в млн. лв. без ДДС)
<b>1.1. Услуги за пренос на радио- и/или телевизионни програми, в т.ч.:</b>	<b>4</b>	<b>41</b>	<b>5,586</b>
1.1.1. Наземен радиорелеен пренос	2	25	1,937
1.1.2. Спътников пренос	3	16	3,649
<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>13</b>	<b>183</b>	<b>41,723</b>
1.2.1. Наземно радиоразпръскване	7	115	36,806
1.2.2. Спътниково радиоразпръскване	3	25	4,558
1.2.3. Друг вид разпространение на радио- и/или телевизионни програми, вкл. IPTV услуга на едро	4	43	0,359
<b>Общо</b>	<b>15</b>	<b>224</b>	<b>47,309</b>

Източник: Данни, подадени в КРС



Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. 45

От данните е видно, че най-голям дял в общия обем на приходите от предоставяне на услуги на едро за пренос и/или разпространение на радио- и/или телевизионни програми заема предоставянето на наземно радиоразпръскване – 78%, а най-малък дял (1%) заемат IPTV услугата на едро и предоставянето на друг вид разпространение (кабелно) на радио- и/или

телевизионни програми.

## 5. Пакетни услуги

Съгласно 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.

В приложението към Решение на КРС № 650/25.06.2009 г. за целите на анализа на пазарите за достъп до определено местоположение и обществено достъпни телефонни услуги, предоставяни в определено местоположение, е поместено подробно описание на термините „свързани услуги“ и „пакетни услуги“, базиращо се на насоки и препоръки<sup>24</sup> на ЕК и на практиката на Европейския съд. Съгласно направеното описание, пакетните услуги (bundling) включват две или повече електронни съобщителни услуги, предлагани от дадено предприятие заедно, при което услугите се предоставят във фиксирани, предварително определени пропорции и условия. Пакетните услуги най-общо биват два вида: „чист пакет“ или „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 по-долу, 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.

С цел еднозначното тълкуване на термина и събиране на коректна информация от предприятията в сектора на електронните съобщения, за целите на годишния доклад КРС възприе определението за пакетна услуга като услуга, която включва две или повече електронни съобщителни услуги, предлагани от дадено предприятие заедно (с обща цена), при която услугите се предоставят във фиксирани, предварително определени пропорции и условия.

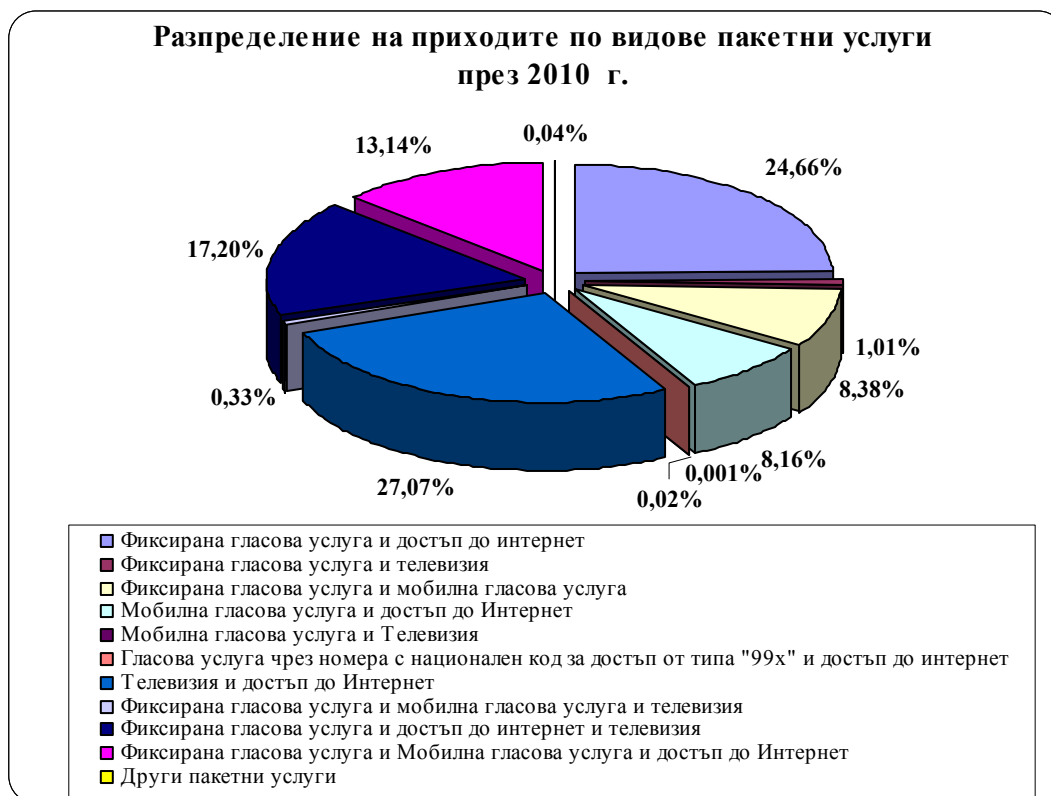
От данните на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщения в България през последните три години, е видно, че пакетните услуги представляват все по-голям интерес за абонатите поради удобствата, които предоставят на крайния потребител. Основните предимства за абонатите на пакетни услуги са: един доставчик за няколко услуги, което спестява време при обслужване и плащане на месечните такси, и по-ниски цени за пакета, отколкото при самостоятелното ползване на всяка услуга отделно.

Приходите<sup>25</sup> (от инсталационни такси и месечен абонамент), които генерират предприятията, предоставящи електронни съобщителни услуги в пакет към края на 2010 г., са над 100,7 млн. лв.. Относителният дял на приходите от инсталационни такси е едва 0,31% от общия обем на приходите от пакетни услуги. На следващата фигура е представено разпределението на приходите по видове към края на 2010 г.

---

<sup>24</sup> Приложение към Решение на КРС № 650/25.06.2009 г., стр. 168-172

<sup>25</sup> Не включват приходите от потребление извън пакета при предоставяне на пакетни услуги, включващи гласови телефонни услуги.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 46**

Четири вида пакетни услуги формират 82% от общия обем на приходите от пакетни услуги към края на разглеждания период. С най-висок относителен дял са приходите от двойната услуга, която включва в пакет телевизия и достъп до интернет (27,07%). Фиксираната гласова услуга в комбинация с достъп до интернет е на следващо място (24,66%). Със 17,2% относителен дял са приходите от тройната услуга, включваща фиксирана гласова услуга, достъп до интернет и телевизия, следвана от фиксирана гласова услуга, мобилна гласова услуга и достъп до интернет в пакет - с 13,14%.

По данни на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщения в България, към края на 2010 г. броят на абонатите на пакетни услуги е над 639,2 хил., което представлява увеличение с над 2 пъти в сравнение с 2009 г. и над 7 пъти в сравнение с 2008 г. Въпреки високия темп на увеличение на потребителите на пакетни услуги, делът на абонатите, като процент от населението, все още остава нисък – 8,7%<sup>26</sup>. В сравнение с края на 2009 г., обаче, показателят „проникване по население“ е нараснал с 5 процентни пункта. Към края на 2010 г. показателят „проникване на база домакинства“ е 19,13%<sup>27</sup>.

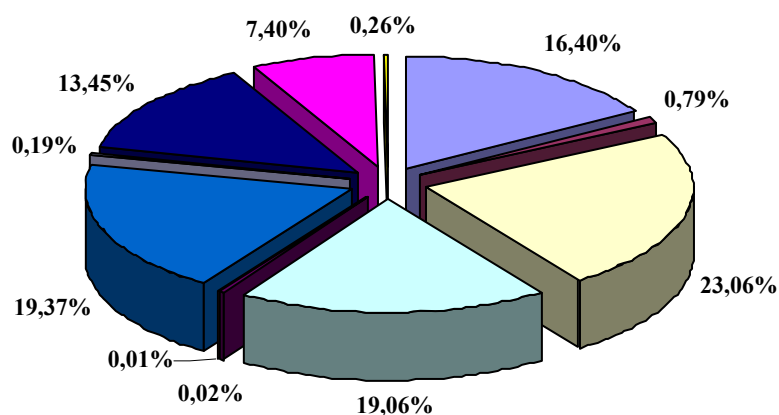
Разпределението на абонатите по видове пакетни услуги в България е представено на фигура 47.

<sup>26</sup> Показателят проникване на база население е изчислен въз основа на данните от НСИ за броя на населението към 01.02.2011 г., <http://www.nsi.bg/census2011/pagebg2.php?p2=36&sp2=37&SSPP2=38>

<sup>27</sup> При изчисляване на показателя проникване на база домакинства са взети под внимание единствено домашните абонати на пакетни услуги към 31.12.2010 г. Използвани са данните на НСИ за броя на домакинствата към 01.02.2011 г.



**Разпределение на абонатите на пакетни услуги по видове пакети през 2010 г.**



- Фиксирана гласова услуга и достъп до интернет
- Фиксирана гласова услуга и телевизия
- Фиксирана гласова услуга и мобилна гласова услуга
- Мобилна гласова услуга и достъп до Интернет
- Мобилна гласова услуга и Телевизия
- Гласова услуга чрез номера с национален код за достъп от типа "99x" и достъп до интернет
- Телевизия и достъп до Интернет
- Фиксирана гласова услуга и мобилна гласова услуга и телевизия
- Фиксирана гласова услуга и достъп до интернет и телевизия
- Фиксирана гласова услуга и Мобилна гласова услуга и достъп до Интернет
- Други пакетни услуги

*Източник: Данни, подадени в КРС*

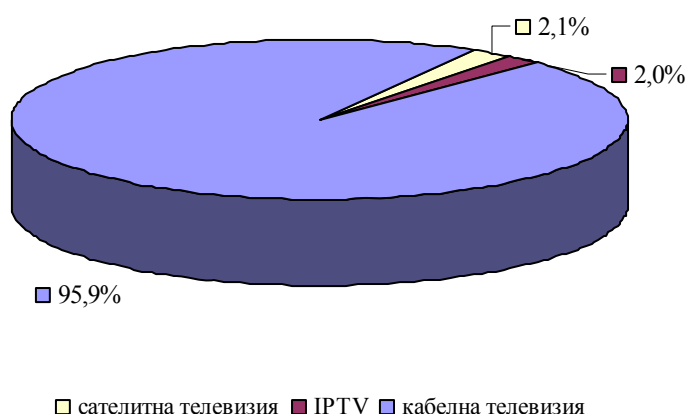
**Фиг. 47**

От данните, представени на фигура 47, е видно, че интересът на потребителите е насочен най-общо към пет вида пакетни услуги: четири разновидности на двойна пакетна услуга („Фиксирана гласова услуга и мобилна гласова услуга”, „Телевизия и достъп до интернет”, „Мобилна гласова услуга и достъп до интернет” и „Фиксирана гласова услуга и достъп до интернет”) и тройната пакетна услуга, включваща фиксирана гласова услуга, достъп до интернет и телевизия. В сравнение с 2009 г., когато е най-голям броят на абонатите на телевизия и достъп до интернет в пакет, през 2010 г. най-предпочитана от абонатите е двойната пакетна услуга, включваща фиксирана гласова услуга и мобилна гласова услуга. Като причина за тази промяна би могло да се посочи възползването на мобилните предприятия от възможността им да използват мрежите си за предоставяне на двете услуги в пакет.

Въпреки изпреварващото нарастване на абонатите на „фиксирана гласова услуга и мобилна гласова услуга”, през 2010 г. остава широко разпространено потреблението на двойната пакетна услуга „Телевизия и достъп до интернет”. Същевременно, най-търсените тройни пакетни услуги включват в себе си услуга по предоставяне на телевизия. Интересът към пакетните услуги, към които спадат двойната и тройната услуга с включена телевизия, се увеличава все повече от страна на потребителите през последните години, тъй като тези услуги носят допълнителна стойност, която се изразява в подобряване на качеството, отстъпка от цената, възможност за избор между различни пакети в съответствие с индивидуалните потребности.

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

### Разпределение на абонатите на пакетни услуги според вида на телевизионната услуга, която приемат към 31.12.2010 г.



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 48**

Както е видно от графиката по-горе, близо 96% от абонатите на пакетни услуги (с включена телевизионна услуга) ползват кабелна телевизия. Пакетните услуги с включена сателитна телевизия и IPTV тепърва навлизат на пазара и обхващат малко над 4% от абонатите, като броят на предприятията, които предоставят тези услуги, е 17 от общо 74, които предлагат пакетни услуги с включена телевизия.

През 2010 г. се привличат потребители и на още три вида пакетни услуги, като броят на абонатите им е все още пренебрежимо малък спрямо общия. Това са тройната пакетна услуга, включваща фиксирана гласова услуга, мобилна гласова услуга и телевизия, и двете разновидности на двойна пакетна услуга с включени мобилна гласова услуга и телевизия, както и комбинацията на гласова услуга чрез номера с национален код за достъп от типа "99x" и достъп до интернет.

През 2010 г., както и през 2009 г., все още няма абонати на пакетни услуги, комбиниращи четири вида електронни съобщителни услуги. През 2011 г. се очаква и потребление на четворни пакетни услуги, тъй като предприятията съсредоточават инвестициите си в изграждане и поддържане на интегрирана мрежа за предоставяне на различни електронни съобщителни услуги.

Това е и една от причините броят на предприятията, предлагащи пакетни услуги, да нарасне. Към края на 2009 г. той е 62, докато към края на 2010 г. предприятията са 81, което представлява увеличение с 30,6%. 7 от тях предоставят както двойна пакетна услуга, така и тройна. Най-много са предприятията, предлагащи двойната пакетна услуга „Телевизия и достъп до интернет” – 72.

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

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

В резултат на обявените<sup>28</sup> от КРС намерения да проведе конкурс за избор на предприятие/я и за възлагане на предоставянето на универсалната услуга или на част от нея на територията на цялата страна или на част от нея, постъпиха писма от БТК, "МОБИЛТЕЛ" ЕАД, "КОСМО БЪЛГАРИЯ МОБАЙЛ" ЕАД, "ТРАНС ТЕЛЕКОМ" АД и "ТЕЛЕДАТА" АД. Отчитайки становищата на предприятията, заявили намерение да предоставят универсалната услуга, в началото на 2010 г. КРС инициира<sup>29</sup> пред МТИТС да направи изменения в Наредба № 6/13.03.2008 г. за изискванията и параметрите на качеството за универсалната услуга, специалните мерки за хора с увреждания и реда за избор на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, и за възлагане на задължението за

<sup>28</sup> Решение № 1086/03.09.2009

<sup>29</sup> Писма с Изх. №№№ 03-07-42/23.03.2010 г., 03-07-42/13.04.2010 г. и 03-07-42/17.09.2010 г.;

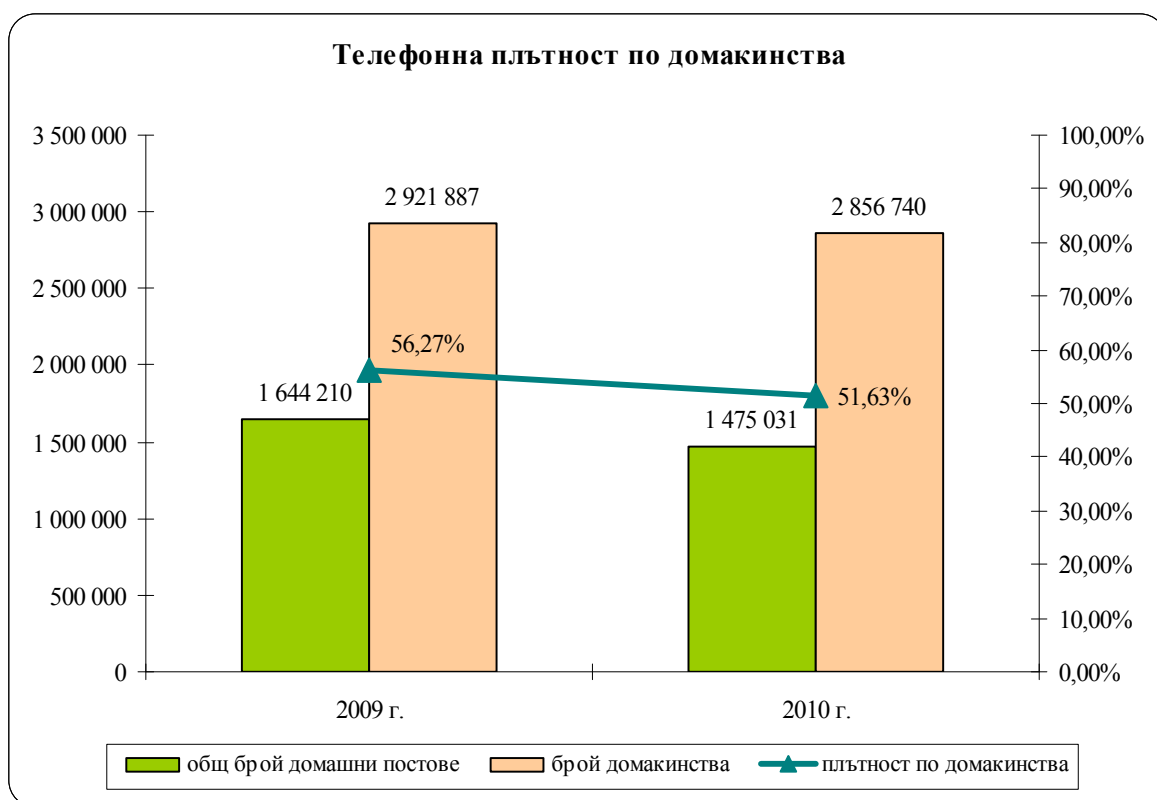
предоставяне на универсалната услуга, обн., ДВ, бр. 32/25.03.2008 г., изм. ДВ, бр. 26 от 29 март 2011 г. (Наредба № 6), които да осигурят участието в конкурсната процедура на всички предприятия, заявили интерес. Комисията стартира обществени консултации въз основа на консултативен документ, включващ и определените от регулатора стойности на параметрите за качество, непосредствено след публикуване на измененията в Наредба № 6 (ДВ, бр. 26 от 29 март 2011 г.)

През 2010 г., на основание §7 от ПЗР на ЗЕС, предприятието, задължено да предоставя универсалната услуга, е БТК. Възложените на предприятието задължения се отнасят до предоставяне, с определено качество, на достъпни цени и на територията на цялата страна, услугите от обхвата<sup>1</sup> на универсалната услуга.

## 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 31.12.2010 г., БТК осигурява 80% покритие по брой<sup>2</sup> на населени места. Посоченото покритие не обхваща селищни образувания (курортни комплекси и други), които не фигурират в Единния класификатор на административно-териториалните и териториалните единици.

През 2010 г. телефонната плътност по домакинства<sup>3</sup> е 51,63%, като бележи спад с 4,64% спрямо предходната година, дължащ се на намаляващия брой домашни абонати, които през 2010 г. са по-малко с 10,29% спрямо 2009 г.



Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. 49

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

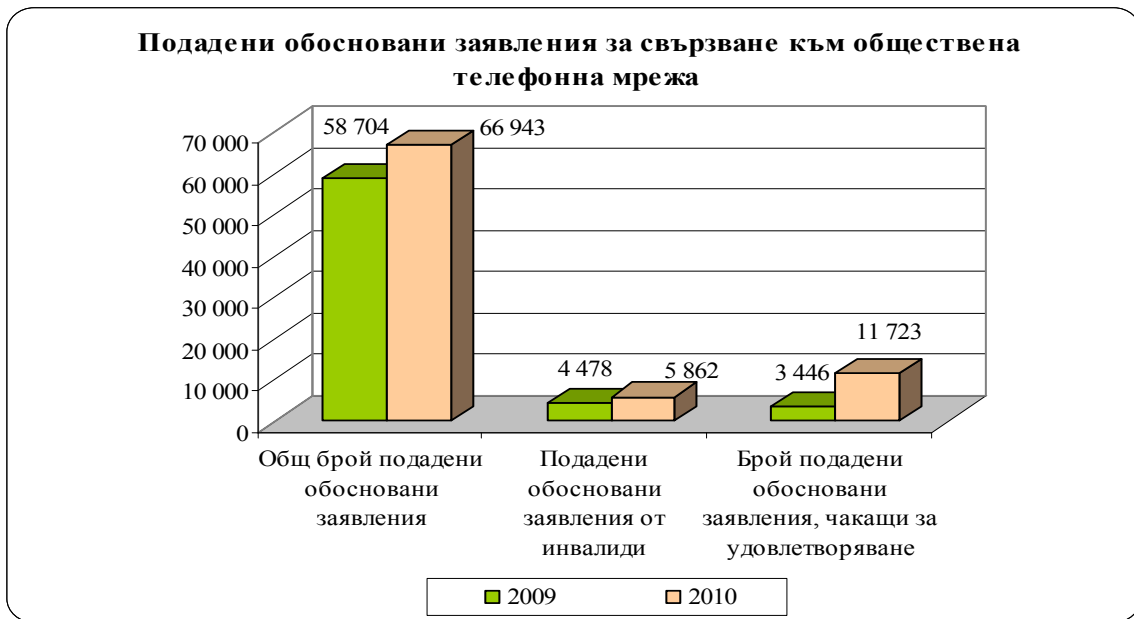
Както е посочено на долната графика, към 31.12.2010 г. количеството на подадените

<sup>1</sup> Обхватът на универсалната услуга е регламентиран в чл. 182, ал. 2 от ЗЕС;

<sup>2</sup> По данни на НСИ към 18.03.2011 г. броят на населените места в България е 5302;

<sup>3</sup> Показателят „плътност по домакинства“ се измерва, като общият брой домашни постове се раздели на домакинствата в страната. За изчисляване на показателя за 2010 г. са използвани данни на НСИ от преброяването на населението през февруари 2011 г.

обосновани заявления<sup>33</sup> за свързване към обществената фиксирана телефонна мрежа на БТК нараства значително (с 8 239) спрямо същия период на 2009 г. и възлиза общо на 66 943<sup>34</sup>. През 2010 г. се наблюдава ръст от 30,91% на заявленията, подадени от хора с увреждания.



*Източник: Данни подадени в КРС*

**Фиг.  
50**

През 2010 г. са удовлетворени 65,54% от подадените обосновани заявления, а 17,51 % чакат удовлетворение. Броят на отказите от подадени заявления за свързване, направени поради технологичното време, необходимо за осъществяване на свързване, възлиза на 11 266, а отказите по други причини са 79. В качеството си на единствен доставчик на универсалната услуга БТК осигурява достъп до обществени телефонни услуги на 1 475 031 потребители.

През 2010 г. БТК предоставя комутируем достъп до интернет на 2 771 абонати, като трафикът от повикванията към номерата за достъп 134xx достига 0,13% от общия обем повиквания към национални номера.

При предоставяне на обществените телефонни услуги БТК изпълнява задължението си да осигурява безплатни повиквания към спешни номера. Тъй като те се ползват от крайните потребители само при необходимост, то обемът им, измерен в минути, е незначителен - 0,23% от общия обем повиквания към национални номера.

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

Задълженията на БТК за осигуряване на обществени телефонни апарати, регламентирани в Наредба № 6, предвиждат достигане на критерии за достатъчното им количество.

В таблица 9 са представени данните за изпълнение на задължението за осигуряване на достатъчен брой<sup>35</sup> обществени телефони през 2010 г.

<sup>33</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.

<sup>34</sup> За целите на сравнението с предходния период в броя на подадените заявления е включен и броят на оттеглените през 2010 г. 11 345 заявления.

<sup>35</sup> Съгласно чл. 5 ал. 2 от Наредба № 6 за достатъчен брой обществени телефонни апарати се счита наличието на поне 1 обществен телефон на 500 жители в кметства с над 500 жители и поне 1 обществен телефон на 1500 жители в кметства с над 1500 жители

Таблица 9

	брой кметства	брой инсталирани от "БТК" АД обществени телефонни апарати	достатъчен брой обществени телефонни апарати	изпълнение на критериите за достатъчен брой обществени телефонни апарати
под 500 жители	1 480	874	не е приложимо	+ 874
от 500 до 1500 жители	1 164	1 307	1 495	-188
над 1500 жители	529	9 214	3 871	+ 5 343
<b>Общо:</b>		<b>11 395</b>	<b>5 366</b>	<b>+ 6 029</b>

*Източник: Данни, подадени в КРС*

Като цяло, броят на обществените телефонни апарати, собственост на БТК, през периода намалява незначително спрямо предходната година с близо 3,09% (от 6349 бр. през 2009 г. на 6029 бр. през 2010 г.). Критерият за достатъчен брой обществени телефонни апарати в кметства с от 500 до 1500 жители не е изпълнен, докато за останалите категории кметства инсталираните обществени телефонни апарати значително надвишават минималния необходим брой, регламентиран с Наредба № 6.

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, към 31.12.2010 г. достигат 66,91% 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.

Към края на 2010 г. БТК отчита 76,84% изправни обществени телефонни апарати, което е с 12,62% по-малко спрямо предходната година.

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**

С Решение № 1347/12.11.2009 г., след отправено от БТК предложение за съгласуване на електронна форма на телефонния указател през октомври 2009 г., КРС одобри печатна и електронна форма на телефонен указател. Предвид времето, необходимо за изпълнение на изискването за получаване на изричното съгласие на всеки абонат на обществени телефонни услуги, независимо от това кой е доставчикът на услугата (БТК или друго предприятие), през 2010 г. предприятието предоставяше телефонен указател в електронна форма.

Като спазва задължението за предоставяне на номерата от общия телефонен указател, през годината БТК осигурява на крайните потребители 24 часа в денонощието телефонна справочна услуга.

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

Изпълнявайки задълженията за достъпност<sup>1</sup> на цената на универсалната услуга, през 2010 г. БТК определя като достъпни цените за:

- свързване в определено местоположение към обществената телефонна мрежа. Цената за свързване е 24 лв., с включен ДДС, и се отнася до свързване въз основа на обосновано заявление, подадено от краен потребител, както и цената за свързване в определено местоположение от 12 лв., с включен ДДС, при условията на планове за „Инвалиди 160“ и „Инвалиди 300“;
- поддръжка на достъп до обществени телефонни услуги (месечен

<sup>1</sup> Регламентирани в Методиката за определяне на цените и ценовите пакети на универсалната услуга, приета с Постановление № 254 от 23.10.2008 г. на Министерски съвет, обн. ДВ, бр. 94 от 31.10.2008 г.

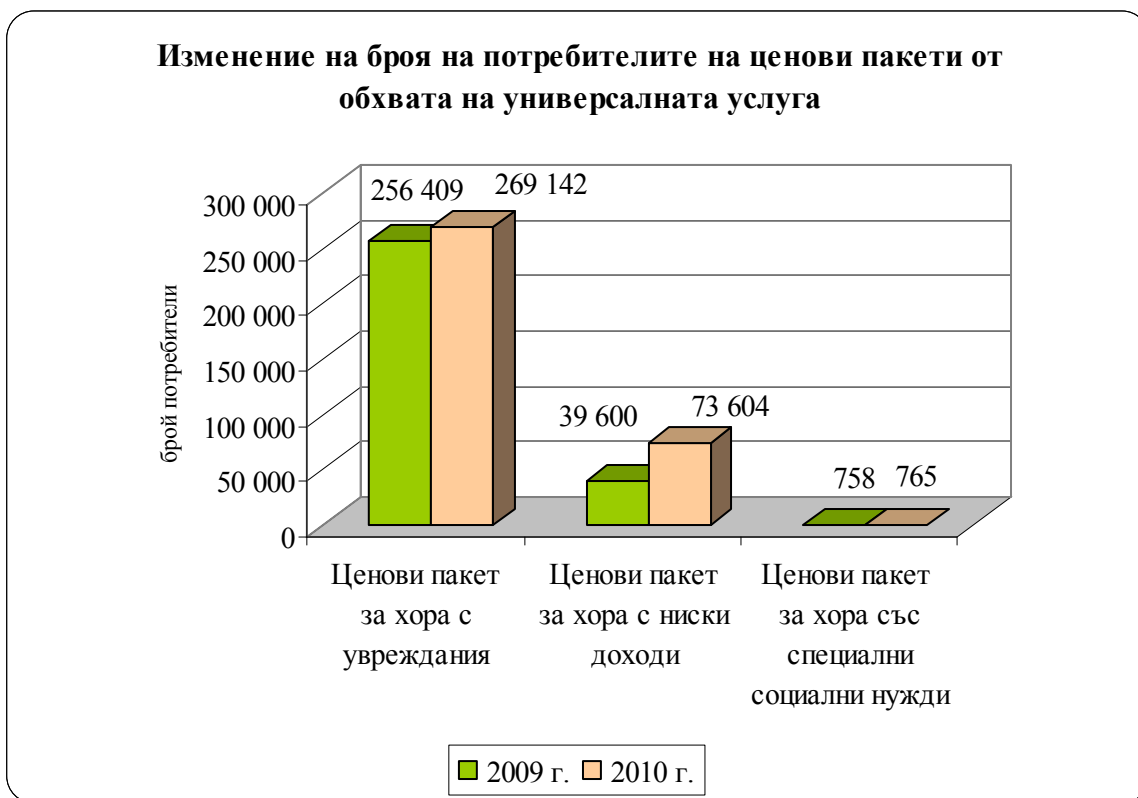
абонамент/стандартен план)<sup>37</sup>;

- ценовите пакети от обхвата на универсалната услуга.

През 2010 г. БТК продължи предлагането на ценовите пакети, предназначени за потребители: с ниски доходи („Органичен” план, според наименованието, обявено от БТК); с увреждания, с над 90% намалена работоспособност или намалена възможност за социална адаптация (план „Инвалиди 160” и план „Инвалиди 300”, според наименованието, обявено от БТК); с увреждания, с над 50% намалена работоспособност 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), предлагани и през 2009 г.

През 2010 г. се прилагаше намалената по инициатива на БТК цена за месечен абонамент за план „Социални и здравни заведения” от 4,20 лв., с включен ДДС, вместо прилаганата през 2009 г. цена от 7,80 лв., с включен ДДС. Същевременно включените селищни разговори с общ обем 1000 минути или 500 импулса месечно се запазиха без изменение. С изключение на този ценови пакет, условията и цените, при които се предлагат ценовите пакети, предназначени за потребители с ниски доходи и за хора с увреждания, с над 90% намалена работоспособност, или намалена възможност за социална адаптация, са без изменение през 2010 г.

В долната графика е представен измененият брой потребители на ценови пакети от обхвата на универсалната услуга, през 2010 г. спрямо 2009 г. От графиката е видно, че количеството на потребителите на всеки от ценовите пакети през 2010 г. се е увеличил, като най-голям ръст наблюдава при ценовият пакет за хора с ниски доходи, където нарастването е от близо 86% спрямо миналата година:



*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 51**

### **6.7. Качество при предоставяне на универсална услуга**

Изменението на параметрите за качество на обслужване при предоставяне на универсалната услуга, през 2010 г. спрямо 2009 г., е представено в таблица 10.

<sup>37</sup> С Решение № 992/13.08.2009 г. КРС одобри внесеното от БТК предложение за нов ценови план за домашни абонати на фиксираната гласова телефонна услуга, в който не се включва потребление (определен обем минути за разговори или пренос на данни).

Таблица 10

<b>Параметри за качество при предоставяне на универсалната услуга</b>			
<b><i>I. На телефонните услуги, предоставяни в определено местоположение</i></b>			
<b>Показатели</b>	<b>Мерна единица</b>	<b>2009 г.</b>	<b>2010 г.</b>
1. Време за първоначално предоставяне на услугата	в дни	20	8
2. Брой повреди на абонатна линия			
<i>2.1. за цифрови абонатни линии</i>	в %	0,98	1,405
<i>2.2. за аналогови абонатни линии</i>	в %	3,20	3,58
3. Време за отстраняване на повреди – средна стойност	в часове	3,75	1,71
4.Процент на неуспешни повиквания	в %	0,10	0,10
5.Време за установяване на връзка	в секунди	0,5	0,48
6.Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор – средно време за отговор	в секунди	20	13
7.Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги	в секунди	20	13
8.Процент на жалбите относно коректността на сметките	в %	47	26
9. Фактор за оценка на преноса на глас (R фактор)			
<i>9.1. за жична технология за достъп</i>		75	75
<i>9.2. за безжична технология за достъп</i>		70	70
10. Еднопосочно закъснение	милисекунди	не по-голям от 150	не по-голям от 150
<b><i>II. На обществените телефонни апарати</i></b>			
1.Време за отстраняване на повреди – средна стойност	в часове	09:26:00	09:52:37
2.Процент на неуспешни повиквания	в %	0	0
3.Време за установяване на връзка	в секунди	0,5	<0,5
4.Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор – средно време за отговор	в секунди	39	39
5.Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги	в секунди	8,5	8,5
6.Процент на изправните обществени телефонни апарати	в %	89,46	76,84

**Източник:** Данни, подадени в КРС

Данните сочат, че БТК отчита по-високо качество на универсалната услуга по следните параметри:

- времето за първоначално предоставяне на услугата в определено местоположение е намалено с 60%;

- времето за отстраняване на повреди на телефонни услуги, предоставяни в определено местоположение, е намалено с над 54%;
- времето за установяване на връзка е намалено с 4%;
- времето за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор е намалено с 35%;
- времето за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги е намалено с 35%;
- процент на жалбите относно коректността на сметките е с намаление от 21%.

#### **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>38</sup>;
- безплатно избирателно ограничаване на изходящите повиквания;
- разсрочено плащане при свързване към обществени телефонни мрежи.

По данни на БТК, към 31.12.2010 г. броят на абонатите на постове без възможности за таксуване по време възлиза на 25 050, което представлява 1,7% от общия им брой домашни абонати. Тези постове са свързани с аналогови централи без възможност за повременно таксуване и заради техническа невъзможност потребителите са лишени от правото си да получават детайлизирана справка<sup>39</sup> за броя, вида и продължителността на проведените разговори. По този начин те са лишени от възможността да наблюдават и контролират своите разходи.

През 2010 г. количеството на постъпилите в дружеството жалби, във връзка с предоставяне на универсална услуга, е 23 192, което е с 2,5 пъти повече в сравнение с 2009 г. и представлява 15,7 жалби на 1 000 домашни абонати.

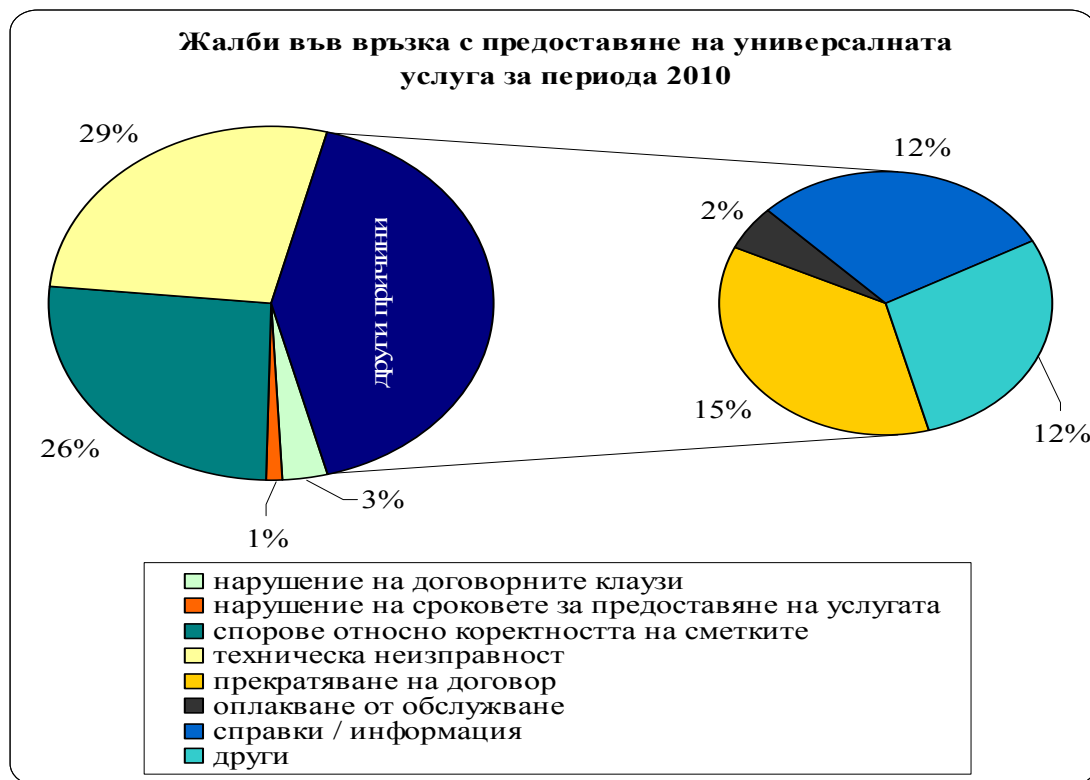
Предмет на жалбите най-често са спорове за техническа неизправност, коректността на сметките, доставка на фактури, нарушение на договорни клаузи. Причините са изобразени в долната графика:

---

<sup>38</sup> Съдържанието на детайлизираната сметка е регламентирано в чл. 260, ал.3 от ЗЕС

<sup>39</sup> Съдържанието на детайлизираната справка е регламентирано в чл. 260, ал.4 от ЗЕС





Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. 52

Процентът на жалбите за техническа неизправност спрямо общия брой е 28%. Процентът на жалбите за коректността на сметките спрямо общия брой е 26% и бележи намаление от 21% в сравнение със същия показател за 2009 г.

БТК е отговорила на 67% от постъпилите оплаквания в нормативно определения срок от 30 дни, като процентът на удовлетворените жалби е 38%.

### 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

През 2010 г., въз основа на изменения чл. 200, ал. 2 от ЗЕС (ДВ, бр. 27/2010 г., в сила от 09.04.2010 г.), БТК внесе в комисията искане за компенсирание на несправедливата тежест от предоставяне на универсалната услуга през 2009 г., на стойност..., според извършените от предприятието изчисления. След внимателен и обстоен анализ на заявлението и приложените към него доказателства, бяха установени непълноти в предоставената информация, които доведоха до необходимостта с Решение на КРС № 836/05.08.2010 г. да бъде изискано повторно предоставяне на информацията в съответен обем и подробности. Очаква се предприятието да представи прецизирана оценка на размера на нематериалните ползи.

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

Съгласно разпоредбите на чл. 203, ал. 2 от ЗЕС, ежегодно до 31 май Управителния съвет на фонда изготвя доклад за предходната година, който включва:

1. размера на нетните разходи от предоставяне на универсалната услуга;
2. оценка за нематериалните преимущества на предприятията от предоставяне на универсална услуга;
3. размера на вноските на предприятията във фонда;
4. размера на изразходваните средства.

Докладът по ал. 2 се публикува на страницата на КРС в Интернет.

Разпоредбата на чл. 207, ал. 2 от ЗЕС, предвижда КРС да изготви становище относно:

1. наличието на несправедлива тежест, включително значението на нематериалните

преимущества, за съответното предприятие по чл. 206 от предоставяне на универсална услуга;  
2. размера на исканата от съответния заявител компенсация.

Съгласно разпоредбата на чл. 208, ал. 1 от ЗЕС, Управителният съвет на фонда се произнася с решение за общия размер на компенсацията, дължима на всички заявители за предходната година, както и за конкретната сума за изплащане на всеки от тях, въз основа на становището на КРС.

Тъй като до 31.12.2010 г. не е получено становище на КРС, Управителният съвет на фонда за компенсиране на универсалната услуга не е упражнил правомощията си по чл. 208, ал. 1 от ЗЕС.

През 2011 г. се очаква Фондът да вземе решение за общия размер на компенсацията.

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

В началото на март 2010 г. Европейската комисия, в съответствие с чл. 15 от Директивата за универсалната услуга (Директива 2002/22/ЕО), откри обществено обсъждане за необходимостта от актуализиране обхвата на универсалната услуга. Дискусиите бяха фокусирани върху въпросите за промяна на концепцията за универсалната услуга, предоставяне на по-голяма гъвкавост на държавите членки на ЕС при дефиниране на обхвата на универсалната услуга, включване в обхвата ѝ на широколентовия достъп до интернет и бъдещото финансиране на универсалната услуга.