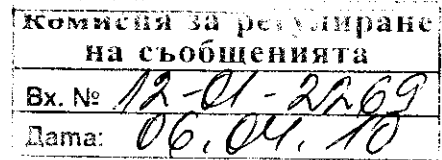


ТОВА Е ТВОЯТ ГЛАС.



ДО
Д-Р ВЕСЕЛИН БОЖКОВ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА
КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА
Град София
Ул. „Гурко” 6

Относно: Процедура по обществени консултации относно целевите стойности на параметрите за качество на обслужване при предоставянето на универсалната услуга.

УВАЖАЕМИ Д-Р БОЖКОВ,

Във връзка с откритата с решение № 340 от 11.03.2010 г. процедура по обществени консултации относно целевите стойности на параметрите за качество на обслужване при предоставянето на универсалната услуга, представям на Вашето внимание становището на „Мобилтел” ЕАД.

1. Предлагаме стойността на показателя „време за установяване на връзка” да бъде дефинирана до 20 секунди.

Мотиви: Преди влизане в сила на Наредба № 6 от 13.03.2008 г. за изискванията и параметрите за 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 предоставянето на универсалната услуга (наричана за краткост „Наредба № 6”), чл. 18 от Наредба № 15 от 02.09.2004 г. за условията и реда за осигуряване на универсалната далекосъобщителна услуга и качеството, на което тя отговаря, предвиждаше, че операторите, на които е възложено задължението да предоставят услугата по чл. 93, ал. 2, т. 1 от Закона за далекосъобщенията, а именно първоначално свързване към обществената фиксирана телефонна мрежа в крайна точка от нея и достъп до фиксирани гласови телефонни услуги (абонамент), осигуряващи възможност за осъществяване на селищни, междуселищни и международни повиквания, се задължават в индивидуалните лицензии да осигуряват на потребителите достъп до фиксирана гласова телефонна услуга с качество, определено в Наредбата и реда за издаване на лицензии за предоставяне на фиксирана гласова телефонна услуга. Наредба № 15 посочва също така, че в индивидуалните лицензии на операторите, предоставящи универсалната далекосъобщителна услуга, се определят конкретни изисквания за етапите на развитие на мрежата и услугите и стойности на параметрите за качество на обслужване. С влизането в сила на Закона за електронните съобщения (ЗЕС), чл. 182, ал. 2, т. 1 даде възможност свързването в определено местоположение към обществената телефонна мрежа и достъпът до обществени телефонни услуги, като част от съдържанието на универсалната услуга, да се предоставя независимо от използваната технология. Следователно, с оглед възприетия принцип на технологична неутралност при предоставянето на универсалната услуга, не следва да се създават предимства за

определени технологии, доколкото посредством тях могат да се предоставят отделни услуги. Този принцип е отново подчертан и в Директива 2009/136/ЕО на Европейския Парламент и на Съвета от 25 ноември 2009 година за изменение на Директива 2002/22/ЕО относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги, където в т. 4 от преамбюла е посочено, че *“основно изискване на универсалната услуга е да предоставя на ползвателите при поискване връзка с обществената съобщителна мрежа във фиксирано местоположение и на достъпна цена. Изискването е за предоставяне на местни, национални и международни телефонни повиквания, факсимилни съобщения и пренос на данни, предоставянето на които може да бъде ограничено от държавите-членки до основното местоположение или местоживееене на крайния ползвател. Не следва да съществуват никакви ограничения по отношение на техническите средства, използвани за осигуряване на това, като се допускат жични и безжични технологии, нито ограничения относно това кои оператори изпълняват някои или всички задължения за предоставяне на универсална услуга”*.

Съгласно чл. 191, ал. 2 от ЗЕС, както и съгласно чл. 17, ал. 2 от Наредба № 6, КРС възлага предоставянето на универсалната услуга при спазване на принципите на обективност, прозрачност и равнопоставеност, без да изключва предприятие от възможността да му бъде възложено предоставянето на универсалната услуга или част от нея. Видно от мотивите на КРС, при определянето на стойностите на посочените параметри, Комисията е използвала информация, предоставена от БТК за достигнатите показатели за качество на обслужване през 2008 г., в това число за достигнатите през 2009 г. стойности на параметрите за качество, информацията за качество на обслужване на предприятията, предоставящи фиксирана телефонна услуга, както и заложените в Разрешенията на предприятията стойности на параметрите за качество. На практика обаче, посредством предложените параметри, предприятия, които биха предоставяли универсална услуга чрез технология различна от използваната до този момент от БТК, предварително са ограничени от възможността за участие в конкурса в противоречие с изискването на чл. 191, ал. 2 от ЗЕС и чл. 17, ал. 2 от Наредба № 6. Считаме, че по този начин се нарушава принципът на равнопоставеност.

Доказателство в подкрепа на изложеното е показателят „Време за установяване на връзка”, чиято стойност - 1 секунда, не е съобразена нито с възможността за предоставяне на универсалната услуга чрез технология, различна от използваната до момента от БТК, нито със стойностите, посочени в Разрешенията 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. Съгласно Разрешенията стойността на този показател е до 20 секунди и неговото занижаване 20 пъти за целите на предоставяне на универсалната услуга е необосновано. Считаме, че нито общественият интерес, нито фактът, че друго предприятие постига тези стойности при предоставяне на фиксирана услуга, са основателни мотиви за приемане на толкова нисък праг и за създаване на предимства в полза на отделно предприятие. КРС би трябвало да преразгледа показателя, като се съобрази с принципите, предвидени в ЗЕС и даде възможност за равен достъп и участие в конкурсната процедура, без предварително да изключва някое предприятие от възможността да му бъде възложено предоставянето на универсалната услуга само поради факта, че то не може да постигне този изключително нисък праг на посочения показател.

Внимание заслужава обстоятелството, че независимо от факта на занижаване на граничната стойност на параметъра „време за установяване на връзка”, други показатели са завишени и техните гранични стойности са дори по-високи от

съответните стойности предвидени в Разрешенията. Пример в това отношение е показателят „време за отстраняване на повреда”. Съгласно Разрешението 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, стойността на този показател е от 3 часа до **24 часа**. За целите на предоставяне на универсалната услуга КРС допуска времето за отстраняване на най-бързите 95% от валидните заявки за повреда на абонатната линия да достига до **72 часа**. Параметърът „Процент на жалбите относно коректност на сметките”, чиято стойност съгласно Разрешенията достига до **0,2%**, при предоставянето на универсалната услуга е допуснато изключение и този показател е завишен на **0,3%**. Считаме, че показателите „Време за отстраняване на повреда” и „Процент на жалбите относно коректност на сметките” са не по-малко важни от параметъра „Време за установяване на връзка” и ако за отделни показатели КРС допуска техните граници да бъдат различни от предвидените в Разрешенията, то подобен подход трябва да бъде установен и по отношение на другите показатели, включително и за времето за установяване на връзка.

2. На следващо място в Позицията на КРС относно целевите стойности на параметрите за качеството на обслужване при предоставяне на универсална услуга е посочено, че са използвани определенията и формата от ръководството на ETSI (ETSI EG 202 057), което е част от списъка от стандарти и/или спецификации на Европейската комисия и е цитирано в измененото Приложение III на Директивата за универсалната услуга. Следва да се има предвид, че посоченият стандарт не съдържа конкретни стойности на отделните показатели, а единствено техните дефиниции и особености при измерването. Същевременно обаче, възприемането на тези дефиниции следва да бъде отразено паралелно и в определенията, посочени в Допълнителната разпоредба на Наредба № 6. Така например отделни показатели, за които Наредбата предвижда, че се отчитат в секунди – време за установяване на връзка при повиквания за услуги чрез оператор, време за установяване на връзка при повиквания към телефонни справочни услуги, а целевите стойности в проекта, посочват, че тези показатели се измерват освен в секунди и в процент, следва да бъдат приведени в съответствие с дефинирането и начина на измерване в проекта.

3. Не на последно място бихме искали да обърнем внимание и върху някои неточности при дефиниране на показателите, които следва да бъдат прецизирани. За параметърът „Време за първоначално свързване към мрежата” е предвидено, че се отчита времето, за което са изпълнени най-бързите 95% и 99% от заявките, както и процентът на заявки, изпълнени до датата, договорена с клиента, а когато процентът е под 80% - средният брой на дните закъснение след договорената дата. Целевата стойност, когато се отчитат процентът на заявките, е 90%, но липсва конкретна стойност на средния брой на дните закъснение след договорената дата, когато процентът е под 80%. При положение, че КРС не е посочила целева стойност в този случай, то частта от изречението „а когато процентът е под 80% - средния брой на дните закъснение след договорената дата” трябва да отпадне от проекта.

С уважение:

Николай Кичев

Директор на дирекция „Взаимоотношения с оператори и регулации”
„Мобилтел” ЕАД

