

ПОЗИЦИЯ НА КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

по искане за предоставяне за ползване на кратки номера от Националния номерационен план (ННП) - 123 и 180 за достъп до национални негеографски услуги

Със заявление с вх.№ 08-01-207/31.03.2014 год. и писмо с вх. № 08-01-207/ 03.04.2014 год., „БЪЛГАРСКА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ” ЕАД (БТК) е отправила мотивирано искане до Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) за предоставяне на кратки номера от Националния номерационен план (ННП) - 123 и 180 за достъп до национални негеографски услуги.

Съгласно разпоредбата на чл.18, ал.1 от Наредба № 1 от 22 юли 2010 г. за правилата за ползване, разпределение и процедурите по първично и вторично предоставяне за ползване, резервиране и отнемане на номера, адреси и имена (Наредба №1), кратките номера от ННП с първа цифра „1” и дължина от три до пет цифри, различни от описаните в чл.14 от Наредба №1, могат да бъдат предоставяни за достъп до национални негеографски услуги при едновременно изпълнение на следните две изисквания:

- национално значение и обществен интерес към услугите;
- осигурена възможност за достъп до услугите за крайните потребители на всички предприятия, които предоставят обществени телефонни услуги.

По силата на чл. 18, ал. 4 от Наредба №1, КРС се произнася по предложения за предоставяне на услуги чрез номера и кодове по ал.1 и ал.2 на същия член след провеждане на обществени консултации по реда на чл. 37 от ЗЕС.

1. По отношение на номер 180, предложен за предоставяне на услугата „Точно време”, КРС приема изтъкнатите от БТК в писмо с вх. № 08-01-207/03.04.2014 г. * аргументи и счита, че предлаганата услуга може да отговори на горепосочените изисквания. В случай, че обществените консултации потвърдят националното значение и обществения интерес към тази услуга, номер 180 може да бъде предоставен на предприятието по реда на чл.18 от Наредба № 1.

2. По отношение на номер 123, предложен за предоставяне на услугата „Обслужване на клиенти на БТК”, КРС счита че следва да откаже да го предостави на предприятието, тъй като предлаганата услуга не отговаря на изискванията по чл.18, ал.1 от Наредба №1.

В настоящия момент номер 123 се използва като вътрешно мрежов, а достъпа от други мрежи до „отдел Обслужване на клиенти на БТК” се осъществява чрез набиране на номер 087/123.

Услугата „Обслужване на клиенти на БТК” не може да се приеме за услуга с национално значение. БТК не е единственото предприятие, което следва да осигурява достъп на крайни потребители до услугата „Обслужване на клиенти”. Съгласно чл. 227 от Закона за електронните съобщения, всяко предприятие, което предоставя обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, е задължено да осигурява възможност на крайните потребители да използват подобна услуга. Някои от предприятията имат подобен подход, като използват в мрежата си кратък номер за обслужване на клиенти, а достъпа от други мрежи е осигурен чрез избиране на префикс и код. Съществуват и предприятия, които осигуряват обслужването на клиенти чрез един и същи номер за достъп до тази услуга както на своите абонати, така и на тези от други мрежи.

* Приложение към позицията

С оглед на изложеното, след като проучи основателността на искането, КРС приема, че липсват достатъчно доказателства и респ. основания, които по безспорен начин да обосноват твърдението, че номера за обслужване на клиенти на БТК е с национално значение и че достъпа от други мрежи до „*отдел Обслужване на клиенти на БТК*” не е осигурен към настоящия момент.

Комисия за регулиране на съобщенията
Вх. № 08-01-207
Дата: 03.04.2014

Българска Телекомуникационна Компания ЕАД
Изм. № 34-00-463
София 03.04.2014 г.



ДО

КОМИСИЯТА ЗА
РЕГУЛИРАНЕ НА
СЪОБЩЕНИЯТА

Гр. София, 1000
УЛ. „ГУРКО“ No 6

На вниманието на д-р Веселин Божков - Председател

Относно: подадено заявление с Ваш вх. № 08-01-207/31.03.2014

Уважаеми д-р Божков,

От страна на „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД (БТК, с търговско име VIVACOM) е подадено Заявление за първично предоставяне/резервиране на номерационен ресурс по Закона за електронните съобщения с Ваш вх. № 08-01-207/31.03.2014

Поради техническа грешка, не е предоставено Приложение №1 към същото, а именно Мотиви за поисканата изменение на Разрешение № 01577/25.09.2009 г. за ползване на индивидуално определен органичен ресурс – номера за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга.

С настоящото, предоставяме на Вашето внимание Мотиви към посоченото Заявление.

Приложение: съгласно текста

С уважение



Емил Рангелов
Пълномощник на изпълнителния директор

МОТИВИ

КЪМ

Заявление за изменение и допълнение на Разрешение № 01577/25.09.2009 г. за ползване на индивидуално определен органичен ресурс – номера за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга

С настоящето „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД (БТК, с търговско наименование Виваком) подава заявление за изменение на Разрешение № 01577/25.09.2009 г.

С оглед проведените срещи между експерти от БТК и Комисията за регулиране на съобщенията, Ваше писмо с ваш изх. № 04-04-133/13.09.2013 г. и промените в нормативната уредба, бихме искали да заявим предоставянето на номера 123 и 180 за достъп до национални негеографски услуги.

Съгласно разпоредбата на чл. 18 от Наредба №1 от 22 юли 2010 г. за правилата за ползване, разпределение и процедурите по първично и вторично предоставяне за ползване, резервиране и отнемане на номера, адреси и имена (Наредбата) в актуалния текст след изменението от 28.03.2014 г. кратките номера от ННП с първа цифра „1“ и дължина от 3 до 5 цифри, различни от описаните в чл. 14, могат да бъдат предоставяни за достъп до национални негеографски номера при едновременно изпълнение на следните 2 изисквания:

- Национално значение и обществен интерес към услугите;
- Осигурена възможност за достъп до услугите за крайните потребители на всички предприятия, които предоставят обществени телефонни услуги

На мнение сме, че са налице тези предпоставките, поради което няма причини за непредоставянето на номера 123 и 180 за достъп до национални негеографски номера.

1. Национално значение и обществен интерес към услугите:

С решение № 346/2011 г. номера 123 и 180 са предоставени на БТК и включени в Разрешение № 01577/2009 г. за ползване на индивидуално определен органичен ресурс – номера за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга с изменение № 13/06.04.2011 г. на същото. Считано от този момент, на БТК е предоставено правото да ползва номера 123 и 180 като кратки номера за достъп до регионални услуги към издаденото разрешение, като е заплащало съответните такси.

Номер 123 се използва за контакт с отдел Обслужване на клиенти на БТК. При нужда от допълнителна информация или при възникване на конкретни въпроси, свързани с предлаганите от Vivacom услуги и продукти се предоставя възможност за директна връзка с компетентни служители, които да окажат пълно съдействие на абонатите.

Номер 180 се използва за предоставяне на услугата „Точно време“. Посредством него потребителите могат да получат изключително точна информация за конкретните час, минути и секунди в момента на осъществяване на повикването.

С оглед спецификата на номера 123 и 180 считаме, че следва да бъде възприет конкретен подход, който да се различава от ползването на другите кратки номера. Трябва да се отчетат както удобството на потребителите – физически лица и различни служби, за които тези номера са придобили отдавна известност.

Номер 123 е широко разпространен и познат на абонатите способ за осъществяване на контакт с БТК. Именно чрез него, абонатите могат да извършват ред дейности – не само да получават информация, а и да заявяват както нови услуги, така и промяна във вече съществуващите и ползвани от абоната. Номерът за връзка с отдел Обслужване на клиенти е на разположение на крайните потребители 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата. Служителите на компанията предоставят професионални услуги на абонатите по леснодостъпен и изключително времево прецизиран начин. Считаме, че номер 123 е един от най-добре развитите способи за оказване на съдействие на крайните потребители. Този подход е клиентски ориентиран, създаден именно и основно с оглед защита правата на крайните потребители и оказване максимално съдействие на същите.

Бихме искали да отбележим, че номер 123 се използва за заявяване на повреди от страна на крайните потребители.

Разпоредбата на чл. 227 от Закона за електронните съобщения задължава операторите да посочат телефон за контакт при повреди и за предоставяне на информация. Номер 123 е именно този телефон, който следва да е леснодостъпен и различим за абонатите.

БТК в качеството му на предприятие, определено да предоставя универсална услуга, е задължено да предоставя същата с определено качество и с определени параметри. В този смисъл номер 123 в неговата функционалност за заявяване на повреди е от съществено значение за всички крайни потребители на универсалната услуга. Функционирането на номер 123 като национален по смисъла на чл. 18 от Наредба 1, гарантира заявяването на повреди от страна на абонатите на универсална услуга и съответно намалява времетраенето на процеса по отстраняване на същите. С оглед спазването на задълженията във връзка с предоставянето на универсална услуга, номер 123 е необходим и с цел осигуряване на достъп до телефонни услуги и сигнализиране на проблеми в тази връзка.

Като извод следва да се посочи, че номер 123 е от съществено значение за неограничен и значителен брой крайни потребители на универсалната услуга и неговото използване като национален е наложително с оглед гарантиране защита правата на крайните потребители и изпълнение на задълженията на БТК в кръга на универсалната услуга.

Не на последно място следва да се има предвид и разпоредбата на чл. 182, Ал.2, т.5, съгласно която част от универсалната услуга е осигуряването на телефонни справочни услуги, достъпни за всички потребители, включително ползващите обществени телефони и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги;

Номер 180 е исторически познат на крайните потребители от десетки години. Неговото предназначение за предоставяне на изключително коректна информация относно актуалните час, дата и минути е широко разпространено и добре известно на голям кръг крайни потребители. От услугата „180“ се ползват не само физически лица, но и държавни учреждения, значителен брой служби, както и неограничен брой юридически лица.

На мнение сме, че в случая налице са именно национално значение и обществен интерес именно към тези услуги. Безспорно е тяхното изражение в необходимостта от защита интересите на крайните потребители. Нещо повече, в случая се касае за защита интересите на особено голям брой крайни потребители. В конкретния случай като крайни потребители следва да се посочат абонатите на телефонни услуги – това са значителна част от пълнолетното население на страната. По този начин считаме, че са засегнати огромен кръг крайни потребители. Общественият интерес в конкретния случай е с поле на действие, което следва да се определи като значително. Под внимание следва да се вземат потребителите, които се ползват именно от тези 2 услуги. С оглед дейностите, които се предоставят чрез номера 123 и 180, сме на мнение, че в конкретния случай е налице предпоставката за национално значение и обществен интерес от предоставянето на номера 123 и 180 като национални.

2. Осигурена възможност за достъп до услугите за крайните потребители на всички предприятия, които предоставят обществени телефонни услуги

На практика някои от услугите след кратки номера с първа цифра „1“ се предоставят исторически от БТК и преди наличието на изготвен от Регулатора Национален номерационен план.

Както вече беше посочено, номера 123 и 180 са включени в Разрешение № 01577/2009 г. с изменение № 13/06.04.2011 г. на същото.

На мнение сме, че не съществуват технически пречки за осигуряване на възможност за достъп до услугите за крайните потребители на всички предприятия, които предоставят обществени телефонни услуги.

Не съществуват технически пречки за директно набиране на тези номера, без префикс и то във вида, както са били исторически използвани от БТК. Такъв начин на номеронабиране се допуска и при въвеждане на закрит номерационен план със закрит начин на номеронабиране. По този начин няма да има пречка номерата да бъдат ползвани от мрежи и на други оператори. Същевременно с това е възможно и маршрутизиране на повикванията към тези номера от различни оператори към БТК, при изрични договорни споразумения между тях.

С решение № 75/13.02.2014 г. КРС е одобрила Проект на типово предложение за взаимно свързване, предложен от БТК. Бихме искали да подчертаем, че номера 123 и 180 са включени в действащите към момента договори за взаимно свързване. Съгласно

Приложение 4 и Приложение 5 БТК осигурява достъп до услугите „Точно време“ (номер 180), както до „Справки“ и „Повреди“ (123).

На практика, за номера 123 и 180 вече е реализирана и осигурена възможност за ползване и от други мрежи на други оператори. Бихме искали да посочим, че с оглед вече създадената организация и техническа реализация са направени и финансови инвестиции.

Европейската практиката показва, че от номерата с първа цифра „1“ единствено номерата от обхват „11“ са предвидени за избиране без префикс, като това е възприето и у нас.

Такава е и практиката в Европейския съюз. След определянето на номер „112“ за спешни услуги в ЕО продължи тенденцията за хармонизиране на европейски номера с обществена значимост. Европейската комисия резервира номерационният обхват, започващ със 116 за хармонизирани услуги със социална значимост. Съгласно препоръките на ЕС и видно от ECC 178 Report /11.05.2012 Open and Closed Dialing Plans обхватът на „1“ се посочва като „кратки номера и номера за услуги“ (Short codes and service numbers).

С оглед описаното по-горе и същността на кратките номера 123 и 180, считаме, че безспорно са налице предпоставките за предоставянето им за достъп до национални негеографски номера.