

КОМИСИЯ ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

РЕШЕНИЕ № 283

от 13 юни 2014 г.

На основание чл.37 във връзка с чл.30 т.24 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС), чл.18, ал.4 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) и Решение № 206/30.04.2014 г. на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС, Комисията), както и на основание чл.116, изречение второ от ЗЕС във връзка с чл.18, ал.1 от Наредба № 1, заявление с вх. № 08-01-207/ 31.03.2014 год. и писмо с вх.№ 08-01-207/ 03. 04.2014 год. от „БЪЛГАРСКА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ“ ЕАД,

КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

РЕШИ:

- I. Приема резултатите от проведените обществени консултации, открити с Решение № 206/30.04.2014 г. на КРС, съгласно Приложение I към настоящото решение.
- II. Резултатите от проведените консултации по т.I да бъдат публикувани на страницата на КРС в интернет.
- III. Отказва да предостави на „Българска Телекомуникационна Компания“ ЕАД (БТК) за ползване по реда на чл.18 от Наредба № 1, кратки номера от Националния номерационен план (ННП) - 123 и 180 за достъп до национални негеографски услуги.

Мотиви:

В КРС са постъпили заявление с вх.№ 08-01-207/31.03.2014 г. и писмо с вх. № 08-01-207/ 03.04.2014 год. от БТК, с които предприятието е отправило мотивирано искане да му бъдат предоставени кратки номера от ННП - 123 и 180 за достъп до национални негеографски услуги по Разрешение № 01577 /25.09.2009 г. 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 разпоредбата на чл.18, ал.1 от 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.

С решение № 206 от 30.04.2014 г. КРС откри процедура по обществени консултации във връзка с искането на БТК за предоставяне за ползване на кратки номера от ННП - 123 и 180 за достъп до национални негеографски услуги. В хода на проведените обществени консултации постъпиха становища от БТК и „Мобилтел“ ЕАД (Мтел).

I. По отношение на номер 123, предложен за предоставяне на услугата „Обслужване на клиенти на БТК“:

1. КРС изрази позиция, че следва да откаже да го предостави на предприятието, тъй като предлаганата услуга не отговаря на изискванията на 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 (ЗЕС), 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 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 както на своите абонати, така и на тези от други мрежи. 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.

2. Мтел изразява съгласие с позицията на КРС, че липсват достатъчно доказателства, които по безспорен начин да обосноват твърденията, че номерът 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. Изтъква се и факта, че на този кратък номер се обслужват само частни абонати, докато за обслужване на бизнес абонати е предназначен номер 121. Този факт дава допълнителни аргументи за това, че услугата за номер 123 не отговаря на изискванията за национална значимост и обществен интерес.

3. В становището на БТК са изтъкнати отново аргументите от писмо, вх. № 08-01-207/03.04.2014 г., за това че заявените номера са за услуги с национална значимост и отговарят на критериите на чл. 18, ал. 1 от Наредба №1, поради това че:

- Номер 123 е насочен към неограничен брой крайни потребители, има широка популярност и се използва за обслужване на клиенти, ползващи различни услуги, включително универсална услуга.

- Чрез номер 123 абонатите извършват ред специфични дейности - заявяване на нови услуги, промяна във вече съществуващи и ползвани от абоната услуги, информираност както за конкретни казуси по отношение на специфичен проблем, така и за услугите като цяло. Служителите на предприятието предоставят услуги на абонатите по леснодостъпен начин, като са на разположение 24 часа, 7 дни в седмицата. Услугата, предоставяна чрез номер 123 е насочена изключително към удобството и е в интерес на потребителите. Именно за това БТК счита, че номер 123 е един от най-добре развитите способности за оказване на съдействие на крайните потребители

- В качеството му на предприятие, определено да предоставя универсална услуга, БТК е задължена да предоставя същата с определено качество и с определени параметри. В този смисъл запазването на 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.

II. По отношение на номер 180, предложен за предоставяне на услугата „Точно време“.

1. КРС изрази позиция, че 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 и ако 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. В становището на Мтел е изразено несъгласие с позицията на КРС, че предлаганата от БТК услуга за номер 180 може да отговори на изискванията за национална значимост и обществен интерес. Подчертава се, че такъв кратък номер се използва и в мрежата на Мтел за предоставяне на идентична на предоставяната от БТК услуга, а именно „Точно време“. Като допълнителен аргумент в тази посока се изтъква и факта, че все по-широкото използване на цифрови крайни устройства - т.нар. „умни“ телефони, планшети, лаптопи и др., чрез които потребителите имат постоянен достъп до интернет опровергават твърдението на БТК за широкото използване на тази услуга и обществения интерес, както от физически, така и от юридически лица. Според Мтел:

- От страна на заявителя не са представени абсолютно никакви количествени данни, които да бъдат анализирани и да бъде направена обективна оценка за изпълнението на критерия национална значимост и обществен интерес към услугата.
- Удовлетворяване на заявката за предоставяне в случая би засегнала частен интерес на други търговски субекти - предприятия, предоставящи електронни съобщения.
- Добрите практики при резервиране и ползване на подобни обхвати от номера за задоволяване на обществени нужди, по принцип изключва предоставянето им на телекомуникационни оператори. Обикновено подобни интереси на обществото се адресират от обществени организации или частни такива, създадени или работещи в полза на обществен интерес.

3. В становището на БТК са изтъкнати аргументи, че така заявения номер отговаря на критериите на чл. 18, ал. 1 от Наредба №1, поради следното:

- Номер 180 е исторически познат и се ползва от предприятието от десетки години, като повечето оператори у нас са сключили договори за взаимно свързване и номерът е достъпен от почти всички мрежи.
- Предоставяйки услугата „Точно време“ посредством номер 180, се осигурява възможност на потребителите да получат изключително точна информация за конкретните час, минути и секунди в момента на осъществяване на повикването.
- Услугата се ползва не само от много физически лица в обичайното им всекидневие, но и от широк кръг държавни учреждения, значителен брой служби, и не на последно място - от неограничен кръг юридически лица.

III. Анализът на резултатите от така проведените обществени консултации, показва, че:

По отношение на номер 123, БТК не е единственото предприятие, което следва да осигурява достъп на крайни потребители до услугата „Обслужване на клиенти“. По силата на чл. 227 от ЗЕС, всички предприятия, които предоставят обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, са задължени да осигуряват възможност на крайните потребители да използват подобна услуга. Освен това на този кратък номер се обслужват само частни абонати, докато за обслужване на бизнес абонати е предназначен номер 121.

По отношение на номер 180, от една страна БТК не е предоставила количествени данни, които да бъдат анализирани, за да може да бъде направена обективна оценка за изпълнението на критерия национална значимост и обществен интерес към услугата, а от друга все по-широкото използване на цифрови крайни устройства - т.нар. „умни“ телефони, планшети, лаптопи и др., чрез които потребителите имат постоянен достъп до интернет опровергават твърдението на БТК за широкото използване на тази услуга и обществения интерес, както от физически, така и от юридически лица. Такъв номер се използва и в мрежите на други предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги и предоставянето му за ползване на БТК по реда на чл.18 от Наредба № 1, би създавало преимуществено положение на БТК при конкуренцията с тях на пазара на електронни съобщителни услуги.

Може да се направи и изводът, че не е проявен сериозен интерес към тези консултации от заинтересовани лица, обществени, държавни или други организации. Получени са само две становища от предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги. Липсват и достатъчно убедителни доказателства, респ. основания които по безспорен начин да потвърдят националното значение и обществения интерес към услугите, които БТК желае да предоставя чрез кратки номера от ННП - 123 и 180.

С оглед на изложеното и по силата на чл.116, изр.второ от ЗЕС, Комисията след като проучи основателността на искането, прецени необходимостта от изменение на Разрешение № 01577/ 25.09.2009 г., отказва да предостави на БТК за ползване по реда на чл.18 от Наредба № 1, кратки номера от ННП - 123 и 180 за достъп до национални негеографски услуги.

Решението подлежи на обжалване в 14-дневен срок пред Върховния административен съд.

ПРЕДСЕДАТЕЛ:

(д-р Веселин Божков)

ЗА ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:

(Цветелина Севлиевска)