

ТАБЛИЦА

С ПОСТЪПИЛИТЕ В КРС СТАНОВИЩА ПО „ПОЗИЦИЯ ПО ИСКАНЕ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА КРАТКИ НОМЕРА ОТ НАЦИОНАЛНИЯ НОМЕРАЦИОНЕН ПЛАН (ННП) - 123 И 180 ЗА ДОСТЪП ДО НАЦИОНАЛНИ НЕГЕОГРАФСКИ УСЛУГИ“

(процедура открита с решение на КРС № 206 от 30.04.2014 г.)

№	ПРЕДПРИЯТИЕ	СТАНОВИЩЕ
1	„Мобилтел“ ЕАД	<p><u>По отношение на номер 180</u></p> <p>Мобилтел не подкрепя изразената позиция от КРС, според която искането на историческото предприятие отговоря на посочените в Наредбата критерии, цитирани по-горе.</p> <p>На първо място, следва да отбележим, че номер „180“ се използва от Мобилтел за предоставяне на идентична на предоставяната от БТК услуга, а именно „точно време“ на своите потребители. Реализирането на услугата от страна на Мобилтел позволява тя да се предоставя на всички потребители на дружеството при по-нисък разход, тъй като не са заплаща услугата на едро „терминиране“ в мрежата на БТК. По този начин потребителите имат възможност да заплащат за тази услуга цени, според тарифния им план, за повиквания в рамките на мрежата. Това е единствено и само в полза на крайните ни потребители, което е една от водещите цели на предприятието.</p> <p>Също така, в своето писмо, БТК използва общи мотиви и за двата номера, които следва да докажат кумулативното изпълнение на посочените в Наредбата критерии, като КРС приема за допустими тези по отношение на номер „180“, докато тези за номер „123“ - не. Мобилтел категорично смята, че историческото предприятие не е предоставило никакви доказателства за националното значение и обществения интерес и за двата номера.</p> <p>Отчитайки факта, че услугата „точно време“ се предоставя и от Мобилтел и то почти на 45%¹⁾ от потребителите на мобилни услуги в България, то считаме, че не може да се твърди изпълнението на първия критерии по отношение на номер 180.</p> <p>Не можем да приемем, че посоченото от самото историческо предприятие в писмото до КРС, а именно „<i>Номер 180 е исторически познат на крайните потребители от десетки години</i>“ е аргумент за национална значимост, тъй като това твърдение единствено и само подкрепя изразеното от Мобилтел в предходните три параграфа по тази точка. В условията на един изключително динамичен и бързо развиващ се сектор на електронни съобщения и все по-широкото използване на цифрови крайни устройства - т.н. „умни“ телефони, таблети, лаптопи и др., чрез които потребителите имат постоянен достъп до интернет е напълно не защитимо твърдението на БТК за широкото използване на тази услуги и обществения интерес, както от физически, така и от юридически лица. Не са представени абсолютно никакви количествени данни, които да бъдат анализирани и да бъде направена обективна оценка за изпълнението на първия критерии - национална значимост и обществен интерес към услугите.</p> <p>Не на последно място, бихме искали да обърнем внимание на факта, че с оглед посочените от КРС мотиви за отхвърляне на искането по отношение на номер „123“, а именно, че се използва практически и от други участници на пазара (по публично достъпна информация - Мобилтел и Космо България Мобайл), то следва да бъде използван аналогичен подход и по отношение на кратък номер „180“. По този начин ще бъдат спазени принципите на последователност и предвидимост в действията на НРО и следователно ще бъдат взети решения, които единствено и само да защитават ефективната конкуренция на пазара на електронни съобщения и в посока защита</p>

		<p>интересите на крайните потребителите.</p> <p>Като аргумент в подкрепа на твърдението ни, че предоставянето на номер „180” за заявената употреба би било в противоречие с изискването за наличие на обществен интерес може да се извлече от Решение 2007/116/ЕС за резервиране на националния номерационен обхват, започващ със „116” за хармонизирани номера при хармонизираните услуги със социална значимост. В него Услугите от обществено значение са дефинирани, като <i>„достъпвани безплатно, и са от значение за посетители от други държави или отговарят на обществени нужди, като по-специално допринасят за благополучието на гражданите или конкретни групи от тях, или помагат на гражданите при затруднения”</i>. Следователно изхождайки от обществения интерес, трудно бихме могли да квалифицираме заявеното предназначение на номер „180”, като такова „от обществен интерес”.</p> <p>Нещо повече, удовлетворяване на заявката за предоставяне в случая би засегнала частен интерес на други търговски субекти - предприятия, предоставящи електронни съобщения. Считаме, че в случая липсват каквито и да било аргументи, които да доказват наличието на обществен интерес, който да бъде удовлетворен с предоставяне на номер „180” и който значително превишава засегнатите частни интереси, при това на конкурентни предприятия в сектора на електронните съобщения. Следователно, подобни действия на регулатора биха могли да се окачествят дори като нарушаващи конкуренцията в сектора.</p> <p>Следва също да се поясни, че 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. Единственият законово признат обществен интерес, който се осигурява от телекомуникационните оператори е предоставянето на услугите от обхвата на универсалната електронна съобщителна услуга. Заявеното предназначение не попада в този обхват.</p> <p>Във връзка с гореизложеното, Мобилтел смята, че заявлението на БТК не покрива кумулативно изискванията по Наредбата и следователно номер „180” не следва да бъде предоставян за достъп до национални негеографски услуги.</p> <p>¹⁾ По данни от Годишния доклад на КРС за 2012 г.</p>
2	<p>„Българска телекомуникационна компания” ЕАД</p>	<p><u>По отношение на номер 180</u></p> <p>Съгласно позицията на КРС, номер 180, предложен за предоставяне на услугата „Точно време”, може да отговаря на законовите изисквания.</p> <p>На първо място следва да се вземе предвид факта, че номер 180 се ползва от БТК от десетки години далеч преди съществуването на други оператори на фиксирани или мобилни мрежи в България. Повечето оператори у нас са сключили договори за взаимно свързване и номерът е достъпен от почти всички мрежи.</p> <p>Предоставяйки услугата „Точно време” посредством номер 180, БТК осигурява възможност на потребителите да получат изключително точна информация за конкретните час, минути и секунди в момента на осъществяване на повикването.</p> <p>Услугата се ползва не само от хиляди физически лица във обичайното им всекидневие, но и от широк кръг държавни учреждения, значителен брой служби, и не на последно място - от неограничен кръг юридически лица.</p>

		<p>Наред с широката популярност сред потребителите от различни групи, следва да се подчертае и факта, че номерът е исторически познат от десетки години.</p> <p>На мнение сме, че нищо не налага промяна на номера на услуга, която е придобила публична известност от десетки години. Със запазването на номер 180 като национален ще бъде спазен един от основните принципи при управление на ННП, а именно минимални промени на съществуващите номера.</p> <p>С оглед описаното дотук, считаме, че номер 180 следва да се предостави на БТК по реда на чл. 18 от Наредба №1.</p>
3	„Мобилтел” ЕАД	<p><u>По отношение на номер 123</u></p> <p>С оглед изложените мотиви и аргументи от страна на историческото предприятие, касаещи изпълнението на изискванията, заложи в Наредба № 1 на КРС, Мобилтел изразява принципната си подкрепа по отношение на позицията на регулатора, а именно че приема липсата на достатъчно доказателства и основания, които по безспорен начин да обосноват твърдението, че номера за обслужване на клиенти на БТК е с национално значение и че достъпът от други мрежи до „отдел Обслужване на клиенти на БТК” не е осигурен към настоящия момент.</p> <p>БТК не е единственото предприятие, което следва да осигурява достъп на крайни потребители до услугата „Обслужване на клиенти”. Както КРС е посочила в своята Позиция, 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. В практика се е наложил подход, при който предприятията използват в мрежата си кратък номер за обслужване на клиенти, а достъпът от други мрежи е осигурен чрез избиране на префикс и код. От съществено значение е фактът, че и други участници на пазара използват същия номер за предоставяне на услугата „Обслужване на клиенти” и потенциалното му предоставяне на БТК с цел предоставяне на национални негеографски услуги ще има изключително негативен ефект върху взаимоотношенията на другите участници на пазара и техните крайни потребители.</p> <p>Не може да прием за относими и изложените от БТК аргументи в подкрепа на изпълнението на критерия „национално значение и обществен интерес към услугите”, които аргументи са свързани с предоставянето на универсална услуга (УУ). УУ се предоставя на територията на Република България от БТК в качеството му на предприятие, определено да предоставя същата с определено качество и параметри. В тази връзка следва да се отбележи, че услугата „Обслужване на клиенти” на БТК се предоставя и на потребителите на УУ, тъй като те реално са абонати на БТК и предоставянето на номер 123 като кратък номер по никакъв начин няма да повлияе на качеството на обслужване на същите. Нещо повече, в Годишните доклади (ГД) на КРС се публикува информация, касаеща предоставяне на УУ и изразеното от БТК заключение, че „номер 123 е от съществено значение за неограничен и значителен брой крайни потребители на универсалната услуга” е в противоречие със статистическата информация. Данните от ГД на КРС за 2012 г. показват, че <i>„наблюдаваният през 2011 г. спад на обосновани заявления, подадени от хора с увреждания се задълбочава, като са подадени 21,17% заявления по-малко от предходната година.”</i></p> <p>С оглед изложеното, смятаме че предоставянето на УУ от БТК не следва да се приема за относим аргумент във връзка с искането на дружеството за използването на номер „123” за достъп до национални негеографски услуги.</p>

		<p>Бихме искали да обърнем внимание и на факта, че според информацията от интернет страницата на БТК, предоставяната услуга „Обслужване на клиенти“ на номер 123 е услуга, от която могат да се възползват само частни абонати, докато обслужването на бизнес абонати се осъществява на номер 121. От друга страна, в своите мотиви до КРС, БТК е отбелязала, че номер „123“ се използва за заявяване на повреди от страна на крайните потребители на предприятието, без да уточни, че става въпрос само за частни абонати. Всичко това означава, че всички бизнес потребители на дружеството ще продължат да използват номер „121“, което още веднъж показва липсата на национална значимост по отношение на предоставяната от БТК услуга „Обслужване на клиенти“ на номер „123“.</p> <p>В заключение, считаме че услугата „Обслужване на клиенти на БТК“ не може да се приеме за услуга с национално значение и съответно номер „123“ не следва да бъде предоставян за достъп до национални негеографски услуги.</p>
4	<p>„Българска телекомуникационна компания“ ЕАД</p>	<p><u>По отношение на номер 123</u></p> <p>Не сме съгласни с изразеното становище в Позицията, че номер 123 не следва да се предоставя на БТК. Считаме, че КРС не е посочила конкретни мотиви в своята Позиция, а единствено е посочено, че предлаганата услуга не отговаря на изискванията по чл. 18, ал.1 от Наредба №1.</p> <p>Номер 123 има широка популярност и се използва за обслужване на клиенти, ползващи различни услуги, включително универсална услуга.</p> <p>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 компанията предоставят професионални услуги на абонатите по леснодостъпен и изключително времево прецизиран начин, като са на разположение 24 часа, 7 дни в седмицата. Услугата, предоставяна чрез номер 123 е изключително насочена към удобството и интерес на потребителите. Именно за това имаме основание да считаме, че номер 123 е един от най-добре развитите способности за оказване на съдействие на крайните потребители</p> <p>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 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.</p> <p>Искането от страна на БТК по отношение на номер 123 е именно с оглед неговата насоченост към неограничен брой крайни потребители и необходимостта от конкретно такъв номер. Считаме, че на БТК следва да бъде предоставено използването на номер 123 по реда на чл. 18 от Наредба №1.</p>