

ТАБЛИЦА

на становищата, постъпили в резултат от проведени обществени консултации по целевите стойности на параметрите за качество на обслужване при предоставяне на универсалната услуга съгласно Решение на КРС № 340/11.03.2010 г.

Параметри за качество и целеви стойности, съгласно Решение № 340 на КРС от 11.03.2010 г.			Предложени целеви стойности от БТК АД и посочени мотиви	Предложени целеви стойности от Мобилтел АД и посочени мотиви	Предложени целеви стойности от Космо България Мобайл ЕАД и посочени мотиви	Позиция на КРС, мотиви		
Параметър	мерна единица	целева стойност						
Време за първоначално свързване към мрежата	Време, за което са изпълнени най-бързите 95% от заявките	дни	15			4	Предложението е с оглед по-бързото и своевременно предоставяне на достъп на желаещите до мрежата на предприятието, предоставящо универсална услуга, а оттам и възможност за своевременно ползване на съответните услуги, влизащи в обхвата на универсалната услуга.	Не се приема
	Време, за което са изпълнени най-бързите 99% от заявките	дни	25			6		Стойностите, предложени от КРС са съобразени с постигнатите от предприятията през 2009 г. резултати по тези показатели.
	Процент на заявки, изпълнени до датата договорена с клиента, а когато процентът е под 80% - средния брой на дните закъснение след договорената дата	%	90		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.		90	

<p>Процент повреди на абонатната линия</p>	<p>Съотношение между броя на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии</p>	<p>%</p>	<p>3,00</p>					<p>1</p>	<p>Предлагаме процентът да бъде намален, като по този начин ще се гарантира по-високо качество на предлаганата универсална услуга и отстраняване на повредите при нейното предоставяне.</p>	<p>Приема се по принцип Стойността се намалява на 2%. Стойността е постижима според данните от въпросниците на предприятията за 2009 г.</p>
<p>Време за отстраняване на повреди</p>	<p>Време за отстраняване на най-бързите 80% от валидните заявки за повреда на абонатната линия</p>	<p>часове</p>	<p>24</p>				<p>Показателите са завишени и техните гранични стойности са дори по-високи от съответните стойности предвидени в Разрешенията. 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 УУ КРС допуска времето за отстраняване на най-бързите 95% от валидните заявки за повреда на абонатната линия да достига до 72 часа.</p>	<p>4</p>	<p>По-бързото възстановяване на услугите е единствено с оглед зачитане и съобразяване с интересите на потребителите и абонатите.</p>	<p>Не се приема Стойностите, предложени от КРС са съобразени с постигнатите от предприятията през 2009 г. резултати по тези показатели. Трябва да се отчете необходимостта от технологично време за отстраняване на повреди по линията при фиксирани мрежи. Приема се по принцип Стойността се увеличава на 95%. Стойността е постижима според данните от въпросниците на предприятията за 2009 г.</p>
	<p>Време за отстраняване на най-бързите 95% от валидните заявки за повреда на абонатната линия</p>	<p>часове</p>	<p>72</p>			<p>6</p>				
	<p>Процент на повредите отстранени в рамките на максималния срок определен в договора с клиента</p>	<p>%</p>	<p>90</p>			<p>98</p>				

Процент на неуспешни повиквания	за национални повиквания	%	0,50	2	БТК счита, че заложените параметри от 0,50% за национални повиквания и 0,50% са гранични и практически трудно постижими. Параметри следва да бъдат и съобразени с международните препоръки на ITU.			1	КБМ предлага завишени на предложените показатели поради факта, че услугите, включени в обхвата на универсалната услуга, се отнасят до всички крайни потребители независимо от географското им местоположение на територията на страната, и е възможно в определени отдалечени региони повикванията да са неуспешни поради различни причини - географско местоположение, степен на изграденост на мрежата и други.	Приема се предложението на КБМ Стойностите се изменят на 1% за национални повиквания и 2% за международни повиквания Считаме, че аргументите на БТК, свързани с препоръка на ITU-T E.721 не могат да се отнесат както до цялата мрежа на БТК, така и до мрежите на останалите предприятия. Според ETSI EG 202 057-2, този параметър е свързан с параметъра Network Effectiveness Ratio (NER), дефиниран в препоръка на ITU-T E.425.
	за международни повиквания	%	0,50	5				2		
Време за установяване на връзка	средно време за установяване на връзка при национални и международни повиквания	секунди	1	7	БТК предлага този параметър да има стойност 7 секунди, като отчита обемите трафик, различните видове технологии - безжични, жични с комутация на канали, жични с комутация на пакети, както и направленията - локални, национални, международни, както и бъдещото нарастване на броя на пренесени номера	20	Съгласно Разрешенията стойността на този показател е до 20 секунди и неговото занижаване 20 пъти за целите на предоставяне на универсалната услуга е необосновано. 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.	2	КБМ предлага стойността на показателя да бъде завишена, за да бъде в съответствие с изискванията, залегнали в разрешенията за осъществяване на електронни съобщения чрез фиксирана телефонна услуга.	Приема се предложението на БТК. Стойността е постижима според данните от въпросниците на предприятията за 2009 г.

<p>Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор</p>	<p>средно време за отговор</p>	<p>секунди</p>	<p>15</p>	<p>≤ 20</p>	<p>Считаме, че този параметър е силно занижен. Към момента в издаденото на БТК Разрешение за ползване на номера е заложен параметър 20 сек. Този тип услуги са услуги за поръчка на междуселищни и международни разговори. Характерът на тези услуги е такъв, че те силно намаляват във времето. При това условие поддържането на ниски времеви параметри за отговор има силна финансова тежест за предприятията, тъй като се увеличава значително себестойността на услугите, предоставяни по този начин. Ако при ползването на такива услуги се определят цени, покриващи себестойността им, то би се стигнало до това потребителите да се откажат напълно от тяхното ползване. Това обезсмисля намаляването на времето за установяване на връзка.</p>			<p>20</p>		<p>Приема се</p> <p>Стойността се увеличава на 20 секунди.</p>
	<p>процент на повикванията, за които е отговорено в рамките на 20 секунди</p>	<p>%</p>	<p>90</p>	<p>80</p>				<p>90</p>		<p>Не се приема</p> <p>Промяната на тази стойност би довела съществено влошаване на качеството. Този параметър е много важен за крайните потребители. Не е допустимо целевата стойност да дава възможност на 20% от повикванията да бъде отговорено след повече от 20 секунди.</p>

<p>Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги</p>	<p>средно време за отговор</p>	<p>секунди</p>	<p>15</p>	<p>≤ 20</p>	<p>През последните години броят на тези повиквания е намалял над два пъти. Въпреки това, разходите за постигане на целевите параметри за качество на обслужване не са намалели, тъй като поддръжката на съответни кол центрове и персонал се запазват. Това, както и в случая по-горе, води до предлагане на услугата на цени, значително под разходите. Следва да се има предвид, че подобни услуги в редица страни, включително съседни страни членки на ЕС, се предоставят като УДС на цени до 1 евро на минута. Това налага намаляване на целевите показатели, а оттам и на неоснователните загуби, които ще търпят доставчиците на тези услуги.</p>			<p>20</p>	<p>Приема се</p> <p>Стойността се увеличава на 20 секунди.</p>
	<p>процент на повикванията, за които е отговорено в рамките на 20 секунди</p>	<p>%</p>	<p>90</p>	<p>80</p>				<p>90</p>	<p>Не се приема</p> <p>Промяната на тази стойност би довела съществено влошаване на качеството. Този параметър е много важен за крайните потребители. Не е допустимо целевата стойност да дава възможност на 20% от повикванията да бъде отговорено след повече от 20 секунди.</p>

Процент на изправни обществени телефони		%	90						
Процент на жалбите относно коректност на сметките	брой на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	%	0,30			Параметърът „процент на жалбите относно коректността на сметките”, чиято стойност съгласно Разрешенията достига 0,2 при предоставяне на УУ е допуснато изключение и този показател е завишен на 0,3. Показателят „Процент на жалбите относно коректност на сметките” е не по-малко важен 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.	0,20		Приема се Стойността се намалява на 0,2%.
НОВ Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез гласов интерактивен интерфейс	средно време за отговор	секунди					2	<i>Предложението на Глобул за въвеждането на този параметър е във връзка с увеличаване на средното време за отговор при повиквания за услуги чрез оператор и при повиквания към телефонни справочни услуги, а по-конкретно от 15 на 20 секунди.</i>	Не се приема Такъв параметър не фигурира отделно в ETSI EG 202 057. Според този стандартизационен документ, в параметрите „Време за установяване на връзка ...” се включва времето за гласов интерактивен отговор като част от общото време.
	процент на повикванията, за които и отговорено в рамките на 20 секунди	%					90		