

КОМИСИЯ ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

РЕШЕНИЕ № 345

от 31 март 2011 г.

На основание чл. 12, ал. 2 от Наредба № 6 от 13.03.2008 г. за изискванията и параметрите 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 предоставяне на универсалната услуга, във връзка с чл. 35, ал. 1 и чл. 37, ал. 4 от Закона за електронните съобщения, във връзка с Решение № 340/11.03.2010 г. на Комисията за регулиране на съобщенията, както и на основание чл. 60, ал. 1 от Административно-процесуалния кодекс,

КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

РЕШИ:

1. Определя целеви стойности на параметрите на качество на обслужване на универсалната услуга, както следва:

Параметър	Измерва се	мерна единица	Целева стойност
Време за първоначално свързване към мрежата	Време, за което са изпълнени най-бързите 95% от заявките	дни	15
	Време, за което са изпълнени най-бързите 99% от заявките	дни	25
	Процент на заявки, изпълнени до датата, договорена с клиента, а когато процентът е под 80% – средния брой на дните закъснение след договорената дата	%	90
Процент повреди на абонатна линия	Съотношение между броя на получените основателни съобщения (оплаквания) за повреди на абонатната линия и средния брой на абонатните линии за периода на отчитане	%	2,00

Параметър	Измерва се	мерна единица	Целева стойност
Време за отстраняване на повреди	Време за отстраняване на най-бързите 80% от валидните заявки за повреда на абонатната линия	часове	24
	Време за отстраняване на най-бързите 95% от валидните заявки за повреда на абонатната линия	часове	72
	Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	%	95
Процент на неуспешни повиквания	за национални повиквания	%	1
	за международни повиквания	%	2
Време за установяване на връзка	средно време за установяване на връзка при национални и международни повиквания	секунди	7
Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор	средно време за отговор	секунди	20
	процент на повикванията, за които е отговорено в рамките на 20 секунди	%	90
Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги	средно време за отговор	секунди	20
	процент на повикванията, за които е отговорено в рамките на 20 секунди	%	90
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	%	0,20

2. Целевите стойности по т. 1 се измерват, съгласно методологията, определена с ETSI EG 202 057-1.

Мотиви: Съгласно разпоредбата на чл. 12, ал. 2 от Наредба № 6 от 13.03.2008 г. за изискванията и параметрите 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 предоставяне на универсалната услуга (Наредбата) (Обн. ДВ. бр.32 от 25 Март 2008г., изм. ДВ., бр. 26 от 29 март 2011 г.), Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) определя целеви стойности на параметрите за качество на обслужване при предоставяне на универсална услуга след провеждане на обществена консултация по чл. 37, ал. 1 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС).

С Решение № 340 от 11 Март 2010 г. КРС откри процедура по обществени консултации относно целевите стойности на параметрите за качество на обслужване при предоставянето на универсална услуга. В хода на проведените консултации постъпиха становища от следните предприятия – „Мобилтел“ ЕАД (вх. № 12-01-2269/06.04.2010 г.), „Космо България Мобайл“ ЕАД (вх. № 12-01-2342/06.04.2010 г.) и „Българска телекомуникационна компания“ АД (вх. № 04-04-194/31.03.2010 г.). КРС анализира и обсъди постъпилите становища преди да формира окончателното си решение за определяне на целевите стойности за качество на обслужване при предоставянето на универсална услуга.

По отношение на допуснатото предварително изпълнение:

Предмет на настоящото решение е определянето на целевите стойности, които следва да бъдат постигнати от предприятието със задължение за предоставяне на универсална услуга. Съгласно чл. 182 ал. 1 от ЗЕС универсалната услуга е набор от услуги с *определено качество*, предлагани на *всички крайни потребители* независимо от географското им местоположение на територията на страната на достъпна цена. От законовата дефиниция е видно, че съществен елемент на универсалната услуга е нейното качество. Едно от основните контролни правомощия на КРС съгласно чл. 34, т.6 от ЗЕС е контролът за изпълнение на изискванията за предоставяне на универсалната услуга. В тази връзка, евентуалното обжалване на настоящото решение и спирането на неговото изпълнение пречат възможността КРС да осъществява адекватен контрол при предоставянето на универсалната услуга. Универсалната услуга следва да бъде предоставяна на всички крайни потребители и за да са изпълнени изискванията на чл. 182, ал. 1 от ЗЕС тя трябва да бъде предоставяна с качество, съобразно параметрите и стойностите, определени в настоящото решение. В тази връзка КРС счита, че е налице особено важен обществен интерес, който следва да бъде защитен, поради което е изпълнена хипотезата на чл. 60, ал. 1 от Административно-процесуалния кодекс за допускане на предварително изпълнение. С оглед на изложеното, КРС разпорежда предварително изпълнение на настоящото решение.

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

ПРЕДСЕДАТЕЛ:

(д-р Веселин Божков)

ЗА ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:

(Вяра Минчева)