

**Оценка на изпълнението на задълженията на
„Виваком България“ ЕАД за осигуряване на
обществени телефонни апарати и/или други точки за
обществен достъп до гласови телефонни услуги с
определено качество, в преходния период, определен с
Решение № 350/30.09.2021 г.**

РЕЗЮМЕ

Съгласно действащата нормативна уредба националният регулаторен орган в лицето на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС, комисията) преразглежда действащите задължения за осигуряване на обществени телефонни апарати (ОТА) и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги с определено качество, осигуряване на телефонен указател и осигуряване на телефонни справочни услуги, наложени като задължения за предоставяне на универсална услуга като част от услугите от обхвата на универсалната услуга¹.

Въз основа на анализ и оценка на действащите задължения за осигуряване на посочените услуги, със свое Решение № 350/30.09.2021 г. комисията отмени задължението за осигуряване на обществени телефонни апарати и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги с определено качество, осигуряване на телефонен указател и осигуряване на телефонни справочни услуги като част от универсалната услуга, респективно отмени наложеното на „БЪЛГАРСКА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ“ ЕАД, към настоящия момент „ВИВАКОМ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД (ВИВАКОМ), задължение за предоставяне на универсална услуга в тази част.

С оглед осигуряване на стабилност и подпомагане на постепенния преход и с цел да се отговори на разумните потребности на потребителите, включително на потребителите с увреждания, в срок до 30 септември 2023 г., ВИВАКОМ е задължено да продължи да осигурява обществени телефонни апарати и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги с определено качество, инсталирани към датата на Решение № 350/30.09.2021 г. на следните места:

- летища, пристанища, железопътни и автобусни гари, обслужващи международни дестинации;
- магистралите;
- болници и полицейски управления.

С оглед гарантиране на обществения интерес и в изпълнение на Решение № 350/30.09.2021 г. КРС извърши анализ на изпълнението на задълженията от страна на ВИВАКОМ в рамките на преходния период, като е изследвано ползването на ОТА и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги с определено качество, като са взети предвид пазарните тенденции, потребителските предпочитания, както и технологичния напредък и развитие на пазара на електронните съобщения.

Заклученията от анализа, представени в Раздел III, съответстват на изводите на изготвения през 2021 г. анализ и сочат, че технологичният напредък в сектора на електронните съобщения и съществените изменения в потребностите на крайните потребители изместват интересът към използване на ОТА и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги с определено качество. Липсата на

¹ обн. ДВ. бр.20 от 9 март 2021 г.

значимост за потребителите и силното ограничаване на ползването на тези услуги от крайните потребители потвърждават основанията на КРС да отмени задължението за осигуряването им като услуги от обхвата на универсалната услуга.

Мотивите относно заключението на комисията са разгледани в Раздел IV на документа.

СЪДЪРЖАНИЕ

РЕЗЮМЕ	2
I. Въведение.....	5
1. Правна рамка.....	5
2. Процедура за анализ на изпълнението на действащите задължения за осигуряване на ОТА и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги с определено качество, като част от услугите от обхвата на универсалната услуга.....	6
II. Състояние и развитие на българския пазар на обществени телефонни услуги	8
1. Развитие на фиксираната гласова услуга	8
1.1. Постове на абонати на фиксирана гласова услуга	8
1.2. Потребление на фиксирана гласова услуга.....	11
1.3. Тенденции на пазара на фиксирана гласова услуга	13
2. Развитие на мобилната гласова услуга.....	13
2.1. Абонати на мобилна гласова услуга	13
2.2. Потребление на мобилна гласова услуга	17
2.3. Перспективи за развитие.....	21
III. Анализ и оценка на изпълнението действащите задължения за осигуряване на обществени телефонни апарати като част от задължението за предоставяне на универсалната услуга	23
1. Обществени телефонни апарати и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги с определено качество	23
2. Потребление на телефонни услуги чрез обществени телефонни апарати и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги с определено качество.....	25
IV. Изводи относно действащите задължения за осигуряване на обществени телефонни апарати и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги с определено качество, като част от услугите от обхвата на универсалната услуга	27

I. Въведение

1. Правна рамка

Действащата към настоящия момент „Европейска регулаторна рамка за електронни съобщителни мрежи и услуги” (Европейска регулаторна рамка/ Европейски кодекс за електронни съобщения)² е въведена в българското законодателство със Закона за изменение и допълнение на Закона за електронните съобщения, обн. ДВ. бр.20 от 9 март 2021 г. (ЗИД на ЗЕС/закона). Тя отразява технологичните и пазарните промени, в т.ч. развитието на концептуалната визия за универсалната услуга в регулаторен аспект за да отговаря на технологичния напредък, потребителските изисквания и промените в динамичните пазарни условия.

Универсалната услуга е икономически, правен и бизнес термин, използван най-вече в регулирани индустрии, който се позовава на практиката за предоставяне на услуги на базово ниво на всеки гражданин на страната. В този смисъл, в областта на електронните съобщения, универсалната услуга представлява защитна мрежа, която гарантира наличността на минимален набор от услуги за всички крайни ползватели.

Либерализацията на далекосъобщителния отрасъл и развитието на конкуренцията осигуриха условия за свободен избор на съобщителни услуги от страна на крайните ползватели при отчитане на техните потребности от качество и цена. От друга страна динамиката в сектора и промените в потребителското търсене създадоха необходимост от промяна в концепцията за услугите в обхвата на универсалната услуга с оглед значимостта на участието на всички граждани в социалния и икономически живот на страната. В последните десет години моделите на потребление и търсене на услуги от потребителите коренно се промениха като традиционните гласови телефонни услуги се изместват от интернет базирани услуги, които потребителите използват от различни свързани устройства (смартфони, таблети, фаблети и др.). Достъпът до глобалната мрежа осигурява все по-широк спектър от дигитални услуги, поставящи все по-големи изисквания към мрежите и устройствата, чрез които тези услуги се предоставят. Поради това в действащата регулаторна рамка обхватът на универсалната услуга е изменен.

В съответствие с §356 от Преходните и заключителни разпоредби (ПЗР) на ЗИД на ЗЕС, в срок до 6 месеца от влизането в сила на закона, КРС преразглежда действащите задължения за осигуряване на ОТА и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги с определено качество, осигуряване на телефонен указател и осигуряване на телефонни справочни услуги, наложени като задължения за предоставяне на универсална услуга.

Въз основа на анализ и оценка на действащите задължения за осигуряване на посочените услуги, със свое Решение № 350/30.09.2021 г. комисията отмени

² Директива (ЕС) 2018/1972 на Европейския парламент и на Съвета от 11 декември 2018 г. за установяване на Европейски кодекс за електронни съобщения

задължението за осигуряване на обществени телефонни апарати и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги с определено качество, осигуряване на телефонен указател и осигуряване на телефонни справочни услуги като част от универсалната услуга, респективно отмени наложеното на „БЪЛГАРСКА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ“ ЕАД, към настоящия момент ВИВАКОМ, задължение за предоставяне на универсална услуга в тази част.

С оглед осигуряване на стабилност и подпомагане на постепенния преход и с цел да се отговори на разумните потребности на потребителите, включително на потребителите с увреждания, в срок до 30 септември 2023 г., ВИВАКОМ е задължено да продължи да осигурява обществени телефонни апарати и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги с определено качество, инсталирани към датата на Решение № 350/30.09.2021 г. на следните места:

- летища, пристанища, железопътни и автобусни гари, обслужващи международни дестинации;
- магистралите;
- болници и полицейски управления.

С оглед гарантиране на обществен интерес и в изпълнение на Решение № 350/30.09.2021 г. КРС извърши анализ на изпълнението на задълженията от страна на ВИВАКОМ в рамките на преходния период, като е изследвано ползването на ОТА и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги с определено качество, като са взети предвид пазарните тенденции, потребителските предпочитания, както и технологичния напредък и развитие на пазара на електронните съобщения.

2. Процедура за анализ на изпълнението на действащите задължения за осигуряване на ОТА и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги с определено качество, като част от услугите от обхвата на универсалната услуга

Универсалната услуга е набор от услуги с определено качество, предлагани на всички потребители независимо от географското им местоположение на територията на страната на достъпна цена. Чрез нея се гарантира наличността на минимален набор от услуги за всички крайни ползватели на достъпни цени, за да се предотврати социалната изолация, породена от липсата на такъв достъп, и да се премахнат пречките за гражданите да участват пълноценно в икономическия и социалния живот на страната.

В съответствие с действащата регулаторна рамка, обхватът на универсалната услуга е изменен, като приетия през 2021 г. ЗИД на ЗЕС, имплементира Европейския кодекс за електронни съобщения. Съгласно чл. 182, ал. 2 от ЗЕС универсалната услуга и включва:

1. предоставяне на услуги за гласови съобщения чрез свързване в определено местоположение към обществена електронна съобщителна мрежа независимо от използваната технология, и

2. осигуряване на подходящ широколентов достъп до интернет в определено местоположение, чрез който могат да се поддържат най-малко следните услуги:

- а) електронна поща;
- б) търсачки за търсене и намиране на всякакъв вид информация;
- в) базови онлайн инструменти за обучение и образование;
- г) онлайн вестници или новини;
- д) закупуване или поръчка на стоки или услуги онлайн;
- е) търсене на работа и инструменти за търсене на работа;
- ж) общности за работа в мрежа с професионална цел;
- з) интернет банкиране;
- и) използване на електронни административни услуги;
- к) социални медии и комуникация в реално време чрез текстови съобщения;
- л) гласови и видеоразговори.

3. предоставяне на услуги, различни от посочените по т. 1 и 2, за които са налице действащи задължения за предоставяне на универсална услуга.

Съгласно Решение 350/30.09.2021 г. с оглед гарантиране на обществен интерес и КРС извършва анализ на изпълнението на задълженията от страна на ВИВАКОМ в рамките на преходния период, като е изследвано ползването на ОТА и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги с определено качество, като са взети предвид пазарните тенденции, потребителските предпочитания, както и технологичния напредък и развитие на пазара на електронните съобщения.

II. Състояние и развитие на българския пазар на обществени телефонни услуги

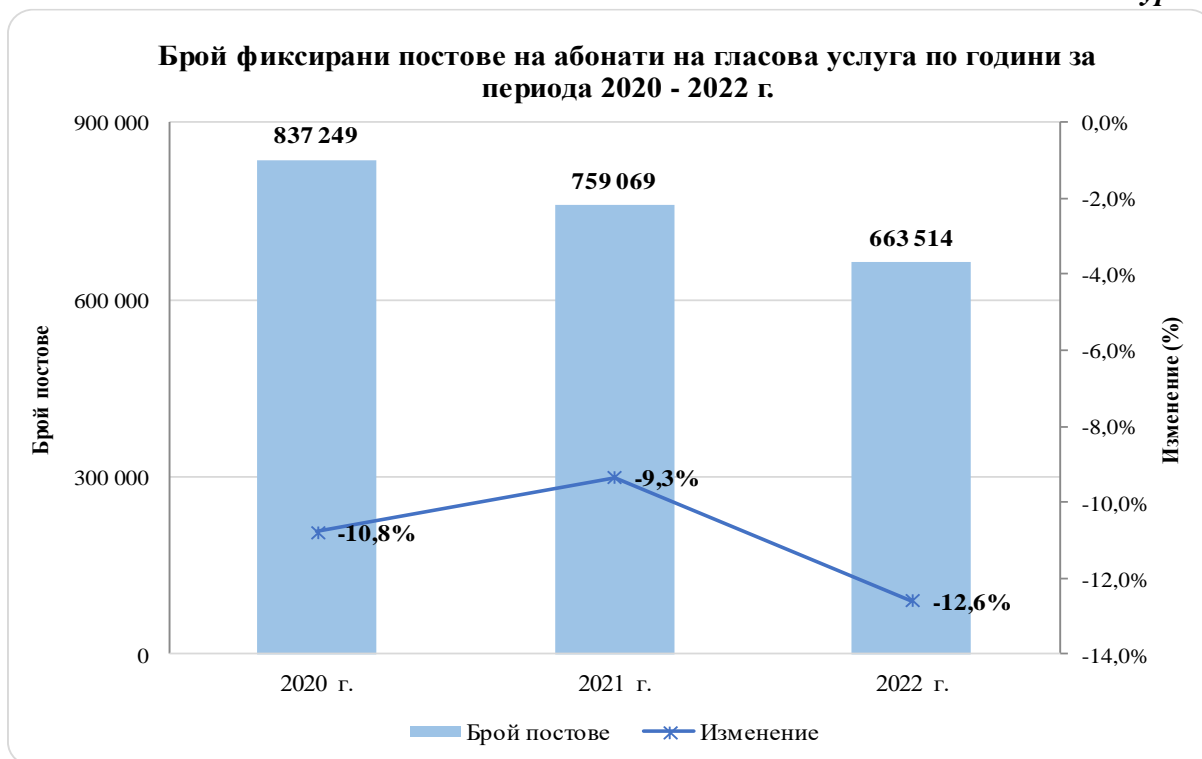
В настоящия раздел се разглежда състоянието и развитието на българския пазар на обществени гласови услуги за периода 2020 – 2022 г., в т.ч. ползването на обществени телефонни апарати (ОТА) и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги с определено качество. Настоящият анализ се основава на данните от годишните доклади на КРС за съответния период, като се фокусира върху предоставянето на фиксирана и на мобилна гласова услуга, както и на ползването на обществени телефонни апарати. Това дава възможност да се проследят промените в потребителските нагласи и предпочитания по отношение на електронните съобщителни услуги, които имат пряко влияние върху потреблението на услуги от ОТА. По този начин може да се направи обективна оценка на необходимостта и ползата за обществото от осигуряване на ОТА.

1. Развитие на фиксираната гласова услуга

1.1. Постове на абонати на фиксирана гласова услуга

Към края на 2022 г. общият брой постове на абонати на фиксирана гласова услуга в страната е 663 514 което представлява намаление с 12,6% спрямо същият показател, отчетен към края на предходната година.

Фигура 1

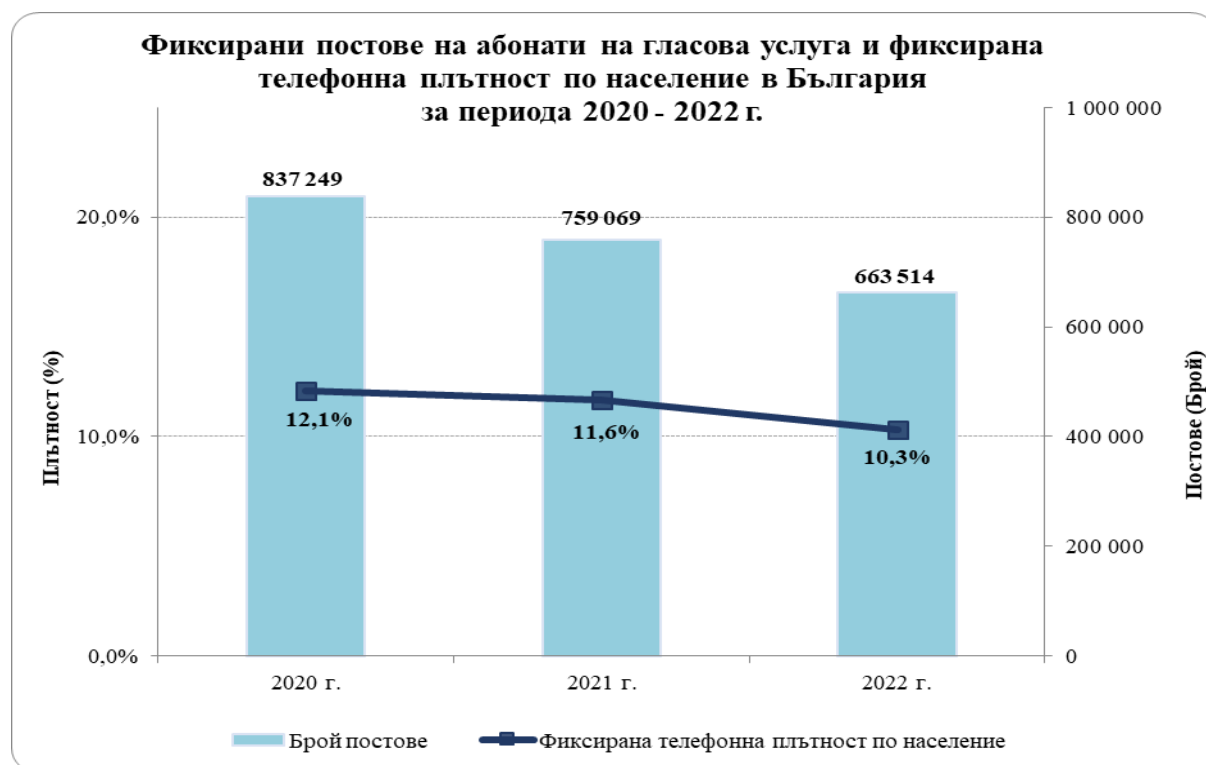


Източник: Данни, подадени в КРС

Декларираните от предприятията данни сочат, че за поредна година се запазва тенденцията за спад, в резултат на намаляващия интерес на крайните ползватели към фиксираната гласова услуга. Броят на постове на ВИВАКОМ намалява с 12,0% през 2022 г. спрямо 2021 г., при спад с 12,3% за предходния период (2020-2021 г.), а намалението на сумарния брой на постове на абонати на фиксирана гласова услуга на конкурентните предприятия е с 13,4% през 2022 г. спрямо 2021 г., при 5,0% за предходния отчетен период. Данните показват, че за разглеждания период е налице трайна тенденция на намаление в броя на фиксираните телефонни постове у нас. Общият отчетен спад в края на 2022 г. спрямо 2020 г. е в размер на близо 21%.

Намалението на фиксираните телефонни постове се отразява и върху показателя „фиксирана телефонна плътност“. Фигури 2 и 3 по-долу представят изменението на фиксираната телефонна плътност (по население и домакинства)³ за периода 2020-2022г.

Фигура 2



Източник: Данни, подадени в КРС

³ Показателят “Фиксирана телефонна плътност по население“ е изчислен като съотношение между общия брой постове на абонатите на фиксирана гласова услуга и броя на населението за съответната година. Показателят “Фиксирана телефонна плътност по домакинства“ е изчислен като съотношение между броя на постове на домашни абонати на фиксирана гласова услуга и броя на домакинствата в страната. Източникът на данните за броя на населението и домакинствата е Националният статистически институт (НСИ). За изчисляване на показателите за 2021 г. са използвани окончателните данни за броя на населението към 7-ми септември 2021 г. от Преброяване на населението на НСИ (https://www.nsi.bg/sites/default/files/files/pressreleases/Census2021_population.pdf). Данните за броя на населението към 31.12.2022 г. са с източник: https://www.nsi.bg/sites/default/files/files/pressreleases/Population2022_3C3NKZD.pdf

Стойността на показателя „фиксирана телефонна плътност по население”, достига 10,3% през 2022 г., като намалява с 1,8 процентни пункта спрямо 2020 г.

Фигура 3



Източник: Данни, подадени в КРС

Видно от представените данни по-горе, продължаващата низходяща тенденция в броя на фиксираните телефонни постове за периода 2020 – 2022 г. обуславя трайна тенденция на намаление и при показателя „фиксирана телефонна плътност” (спад с почти 2 процентни пункта по население и с 4,4 процентни пункта по домакинства за двегодишен период). Към края на 2022 г. показателят фиксирана телефонна плътност по домакинства възлиза на 16,3%, при 20,7% стойност за 2020 г. За сравнение, в края на 2010 г. 59,1% от домакинствата са имали фиксиран телефон. Това потвърждава изместването на потребителското търсене към нови електронни съобщителни услуги и алтернативни начини на комуникация.

Намаляващият интерес на крайните ползватели е породен както от широкото разпространение на мобилната гласова услуга, осигуряваща на потребителя удобството на достъп до услуга независимо от неговото местоположение, както и от увеличаващото се потребление на фиксиран и мобилен достъп до интернет, които предоставят възможност за ползване на интернет приложения за междуличностни услуги, включително и за видео разговори.

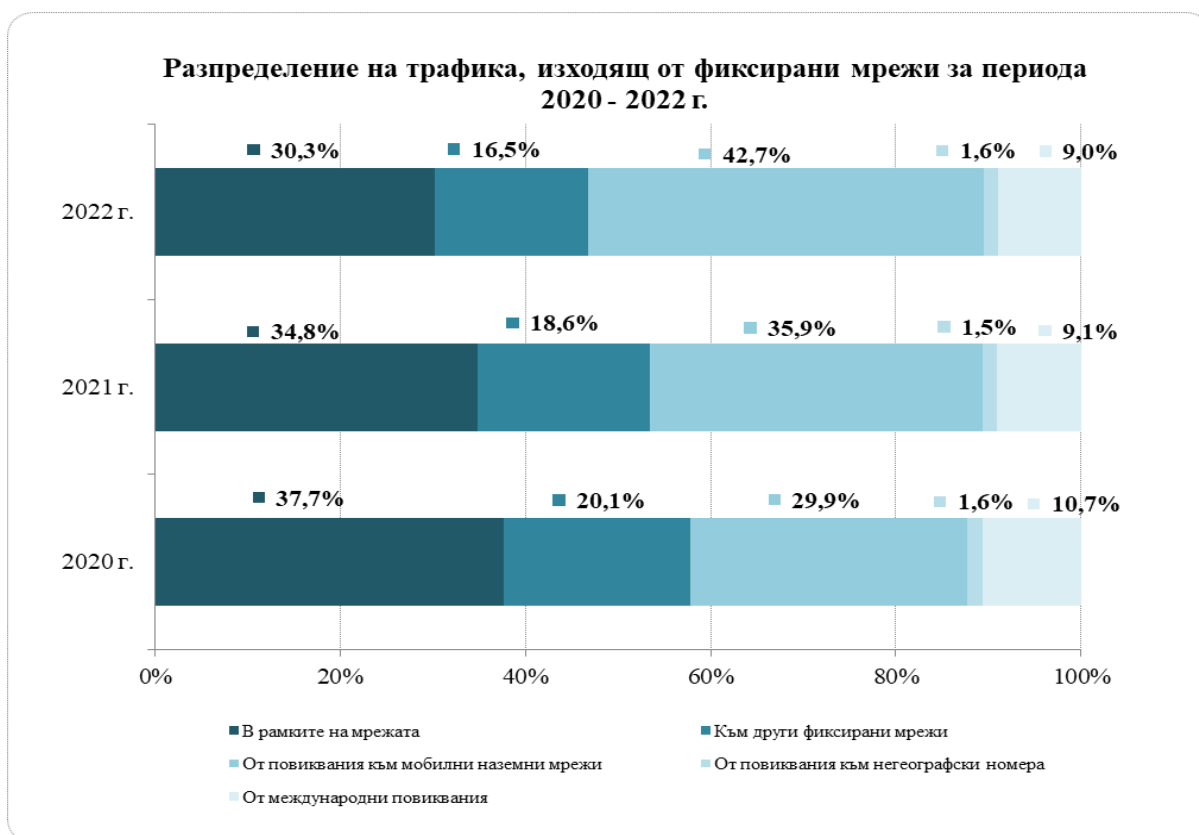
1.2. Потребление на фиксирана гласова услуга

Потреблението на фиксирана телефонна услуга в периода на настоящия анализ следва тенденциите на спад в броя на постове на абонати на фиксирана гласова услуга. През 2022 г. обемът на генерирания трафик от потребление на фиксирана гласова услуга (вкл. от обществени телефони) е намалял с 16,0% в сравнение с 2021 г., а за разглеждания период 2020-2022 г. общото намаление е с 28,4%.

През 2022 г. се отчита намаление не само в общия обем на генерирания изходящ трафик, но и при почти всички групи на повикванията, разпределени по направления (в рамките на мрежата на предприятието (on-net), към други фиксирани мрежи (off-net), към негеографски номера и към мрежи в чужбина. Ръст се отчита единствено при обема на генерирания трафик от повиквания от фиксирани към мобилни мрежи – с 2,2% през 2022 г. спрямо 2020 г., което оказва влияние върху структурата на потреблението на фона на съществуващия спад при другите видове повиквания.

На фигура 4 по-долу е представено разпределението на трафика, генериран от фиксирани мрежи по видове повиквания за периода 2020-2022 г.

Фигура 4



Източник: Данни, подадени в КРС

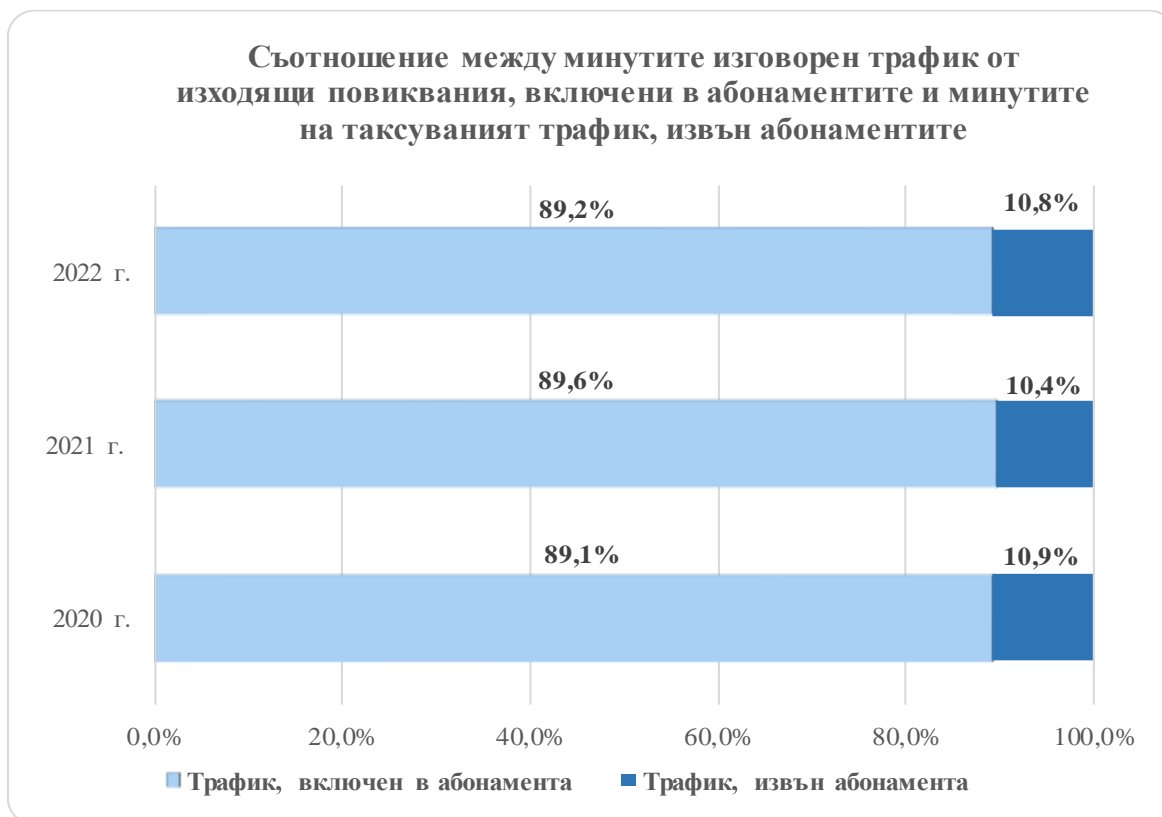
Отчетените изменения по видове повиквания през 2022 г. спрямо 2020 г. в

абсолютна стойност и като дял в общия обем, са както следва:

- Обемът на трафика в рамките на мрежите (on-net) намалява с 42,5% и дялът, който формира в общия обем на реализирания трафик спада от 37,7% на 30,3%;
- трафикът от повикванията към други фиксирани мрежи (off-net) бележи спад с 41,1% и дялът му намалява с 3,6 процентни пункта в сравнение с 2020 г. до 16,5%;
- дялът на генерирания трафик от фиксирани към мобилни мрежи нараства с 12,8 процентни пункта за двугодишния период и формира 42,7% от общия обем на потреблението от абонати на фиксирана гласова услуга през 2022 г.;
- потреблението на повиквания към негеографски номера за услуги и кратки номера, измерено в минути отчита спад с 31,6%, но дялът му в общия обем (1,6%) остава непроменен спрямо 2020 г.;
- повикванията към мрежи в чужбина формират 9,0% от общия трафик на дребно, намалението на генерирания трафик в абсолютна стойност е със 39,6%.

В периода на настоящия анализ продължава прилагането на установения вече модел на абонаментни планове, при които крайните потребители имат възможност да осъществяват повиквания, чийто обем трафик е включен в цената на абонамента. На фигура 5 е представено съотношението между обема на изходящият трафик, включен в абонаментите и обема на таксуваният трафик, извън абонаментите.

Фигура 5



Източник: Данни, подадени в КРС

Делът на генерирания трафик от повиквания, включен в абонаментните планове през 2022 г. възлиза на 89,2%, в резултат на което едва 10,8% от общо генерираният трафик се заплаща от абонатите извън месечните им абонаменти, като видно от представените данни за разглеждания период това съотношение остава относително стабилно.

1.3. Тенденции на пазара на фиксирана гласова услуга

Въз основа на информация за периода 2020 – 2022 г. относно състоянието и тенденциите на развитие на фиксираната гласова услуга, КРС стигна до следните заключения:

- в резултат от намаляващият интерес на крайните ползватели към фиксираната гласова услуга се отчита ежегоден спад в броя на постове на абонати на фиксирана гласова услуга, което съответно рефлектира върху потреблението на услугата и върху плътността ѝ по население и домакинства;
- в края на разглеждания период се отчита намаляване не само в общия обем на генерирания изходящ трафик, но и при повечето видове повикванията, разпределени по направления, с изключение на повикванията към национални мобилни мрежи;
- повикванията, включени в абонаментите продължават да формират съществен дял в общия обем на генерирания изходящ трафик, като през 2022 г. абонатите на услугата заплащат извън абонаментите едва една десета от трафика от реализираните повиквания;
- устойчивата тенденция на намаляване в потреблението на фиксираната гласова услуга като цяло се дължи в голяма степен на широкото разпространение на мобилната гласова услуга, но и на наличието на все повече интернет приложения, които се явяват алтернатива на традиционната гласова услуга и предоставят възможност за междуличностна обмяна на гласови и текстови съобщения, както и на видео разговори;

Изложеното по-горе дава основание да се очаква трайна и необратима тенденция на спад в потреблението на фиксираната гласова услуга като цяло и в частност, и дори в по-голяма степен, на услугата, предоставяна чрез обществени телефонни апарати.

2. Развитие на мобилната гласова услуга

2.1. Абонати на мобилна гласова услуга

Към 31.12.2022 г. броят на абонатите на мобилна гласова услуга (брой уникални SIM карти⁴) възлиза на 7 964 361 и в сравнение с предходната 2021 г. се отчита увеличение с 0,8% (към 31.12.2021 г. броят на абонатите е 7 902 756). Увеличението се

⁴ Брой уникални SIM карти на абонати по договор и активни предплатени SIM карти активни към 31-ви декември, от които са осъществени изходящи или входящи повиквания поне веднъж през последните 3 месеца. Не се включват SIM карти за мобилен пренос на данни без възможност за осъществяване на повиквания.

дължи на ръст както в броя на абонатите по договор (с 0,2%), така и в броя на крайните ползватели на услугата с предплатени карти (с 4,2%).

Фигура 6

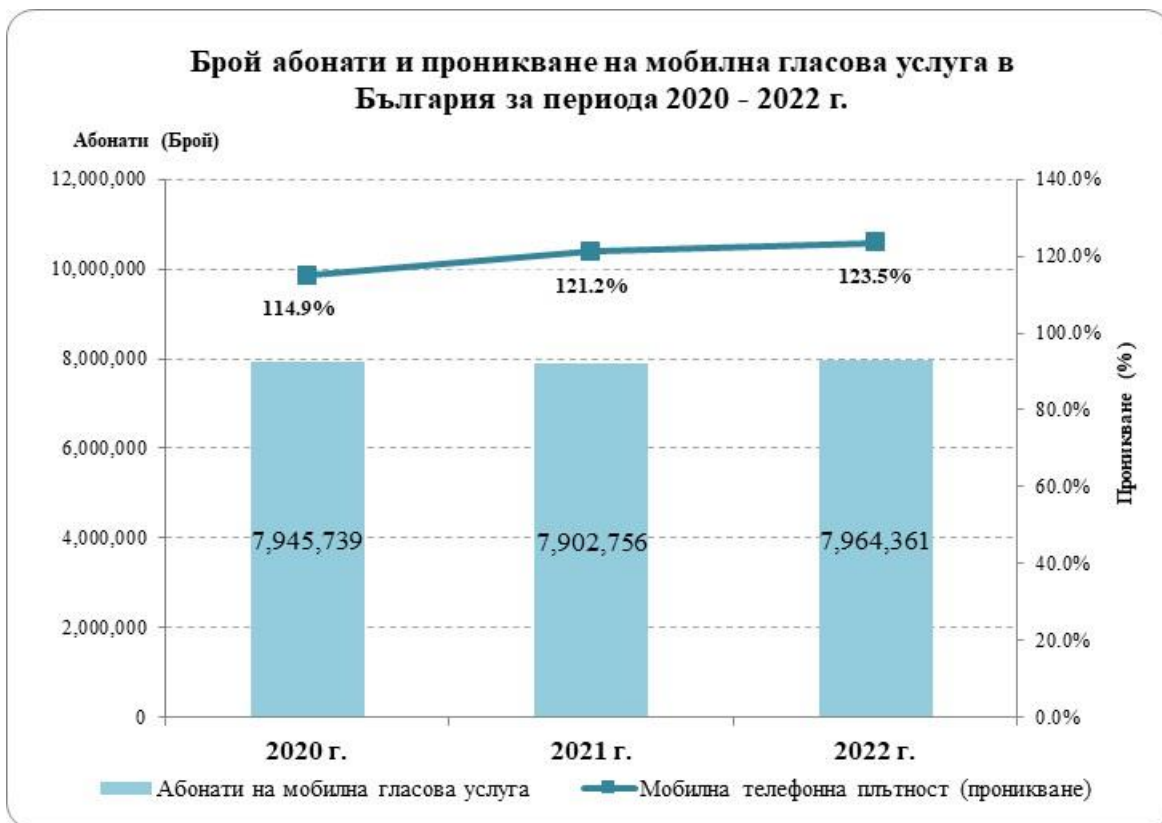


Източник: Данни, подадени в КРС

За периода 2020 - 2022 г., наблюдаваното увеличение в броя на абонатите на мобилна гласова услуга е с 0,2% и то се дължи на ръст с 3,4% при броя на предплатените SIM карти.

На следващата фигура е представена информация за броя на абонатите на мобилна гласова услуга и проникването на услугата сред населението за периода 2020 - 2022 г. Данните на нея показват, че за посочения период проникването на услугата сред населението в страната нараства с 8,6 процентни пункта (от 114,9% към 31.12.2020 г. то достига до 123,5% към 31.12.2022 г.). Този ръст е резултат от два фактора – непрекъснат спад в броя на населението в България и ръст в броя на абонатите, използващи мобилна гласова услуга.

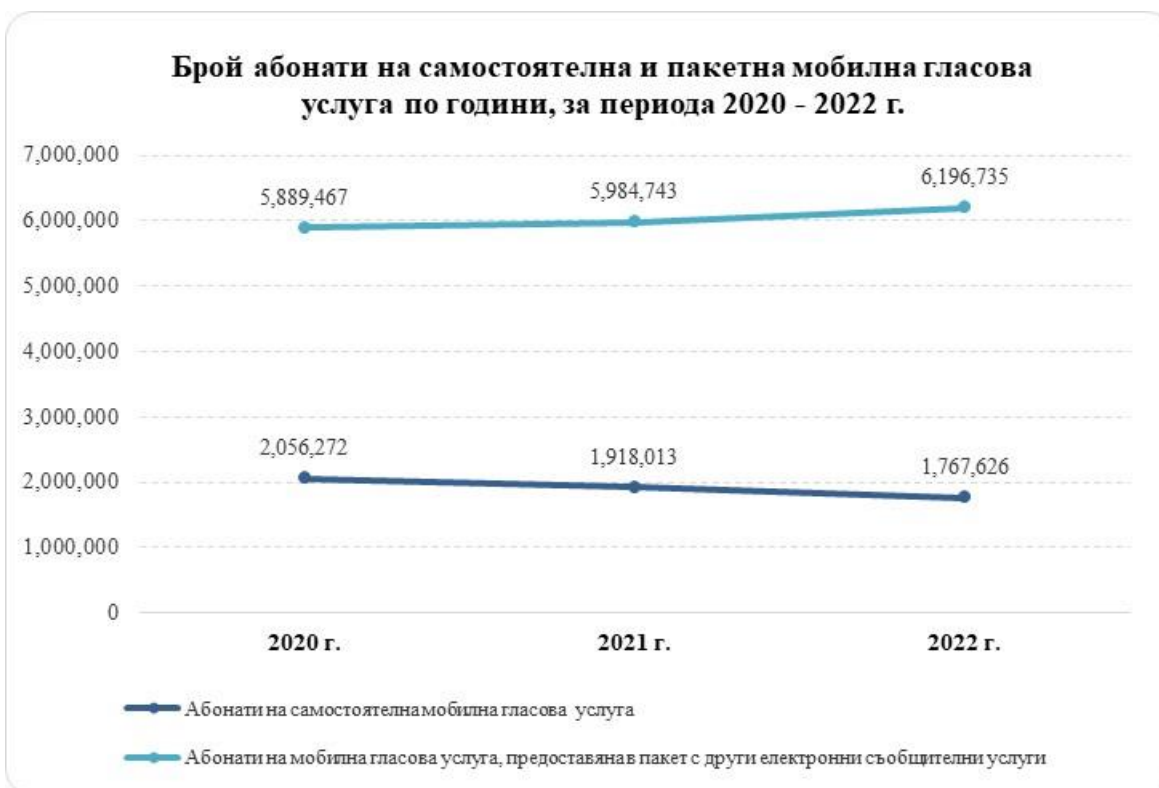
Фигура 7



Източник: Данни, подадени в КРС

Данните на следващата фигура показват, че към края на 2022 г. броят на абонатите, които използват мобилна гласова услуга в пакет с други електронни съобщителни услуги достигат 6 196 735 бр. (фигура 8), което представлява 77,8% от общия брой абонати на мобилна гласова услуга в България към 31.12.2022 г.

През анализирания тригодишен период (2020 - 2022 г.) има устойчива тенденция на ръст в броя на абонатите използващи мобилна гласова услуга в пакет с други електронни съобщителни услуги, като отчетеното увеличение за посочения период е 5.2%.



Източник: Данни, подадени в КРС

Броят на абонатите използващи двоен пакет „мобилен глас и мобилен достъп до интернет“ непрекъснато нараства и той е най-предпочитаната от ползвателите пакетна услуга. В края на 2022 г. броят на използващите този пакет абонати достигат 5,822 млн. и бележи ръст спрямо 2021 г. с 4,6%. Засиленият интерес от страна на ползвателите към посочената пакетна услуга е резултат от развитието на 4G и 5G технологиите. Те способстваха за все по-широко разгръщане на мобилните мрежи за целите на предлагането на високоскоростен мобилен достъп до интернет на достъпни цени в страната, предвид бурното развитие през последните години на междуличностните съобщителни услуги (ICS), които посредством различни онлайн приложения (Facebook, Viber, Skype, WhatsApp, Instagram и др.) дават възможност на потребителите да споделят текстови и гласови съобщения, изображения, видеоклипове и други прикачени файлове, както и за гласови и видео разговори и видеоконферентни услуги. Като цяло, използването на тези услуги постепенно започва да има все по-голяма роля като средство за комуникация както в България, така и в цяла Европа, като паралелно с това се наблюдава и насищане на потреблението на пазара на гласови услуги в България и наличие на значителен ръст в използването на мобилен достъп до интернет. Тези тенденции показват, че водещата роля на мобилната гласова услуга в търсенето и предлагането на електронни съобщителни услуги у нас постепенно намалява под въздействие на ръста в търсенето и предлагането на мобилен достъп до интернет.

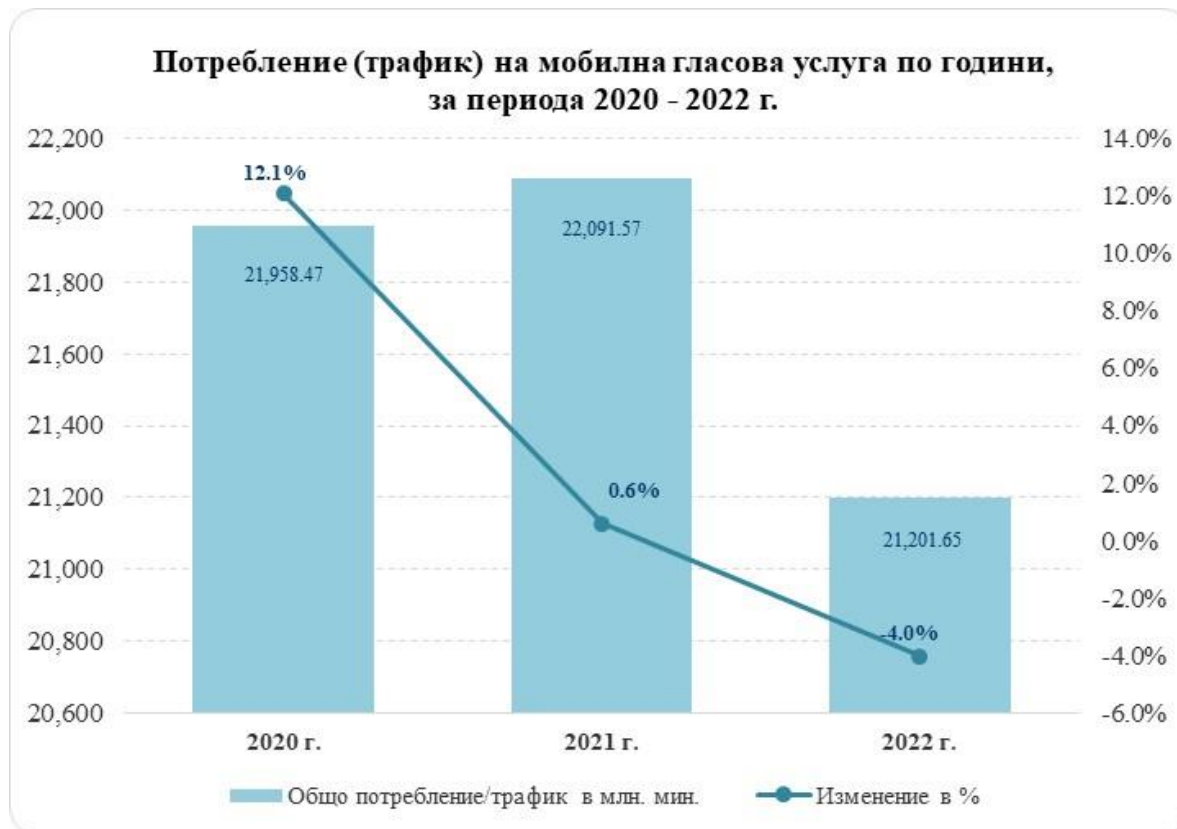
2.2. Потребление на мобилна гласова услуга

Потреблението на мобилна гласова услуга през периода 2020 – 2022 г. е силно повлияно от избухналата в началото на 2020 г. пандемия от Covid-19 и въведените мерки за социално дистанциране. В резултат, през по-голямата част от 2022 г. използването на интернет и телефонни разговори са почти единствените средства за лична и служебна комуникация в страната и водят до рекорден ръст 12% в потреблението на мобилни разговори през 2020 г. Видно от следващата фигура, общият обем на изходящия трафик от мобилни мрежи в страната,⁵ измерен в минути, е най-голям през 2021 г. (22 091,57 млн. минути), а за 2022 г. възлиза на 21 201,65 млн. минути, което представлява спад от 4,0% в потреблението на мобилна гласова услуга спрямо предходната 2021 г. Този спад е естествен резултат от затихване на пандемията от COVID-19, която има голям положителен ефект върху потреблението на мобилна гласова услуга в страната през предходните две години. Намалението в общия обем на изходящия трафик от мобилни мрежи в страната през 2022 г. е в резултат от спад в броя на изговорените минути от мобилни към фиксирани мрежи в страната (с 8,7%), към други мобилни мрежи в страната (с 2,8%), към собствената мобилна мрежа (с 4,9%) и към мрежи в чужбина (с 2,1%).

Независимо от посочения спад, през 2022 г. общият обем на изходящия трафик от мобилни мрежи е с 8,2% по-голям, в сравнение с отчетения за 2019 г. (през 2019 г. той е бил 19 589,35 млн. минути) и в тази връзка може да бъде направен извод, че потреблението на мобилна гласова услуга в страната е достигнало своята точка на насищане през 2021 г. и с отслабване на кризата от COVID-19 използването на услугата започва да намалява, както е видно от следващата фигура.

⁵ Включва изходящ трафик, генериран от абонати на мобилна гласова услуга в рамките на дадена мобилна мрежа (on net трафик), към други мобилни мрежи в страната (off net трафик), към фиксирани мрежи в страната и към мрежи в чужбина.

Фигура 9



Източник: Данни, подадени в КРС

Намалението в общия обем на изходящия трафик от мобилни мрежи в страната през 2022 г. се отразява и върху средния брой изговорените минути на месец от един абонат в мобилни мрежи през годината – видно от фигурата по-долу, за 2022 г. показателят намалява с 11 минути спрямо 2021 г., когато се наблюдава неговия пик за периода 2020 -2023 г. в размер на 233 изговорени минути на месец.

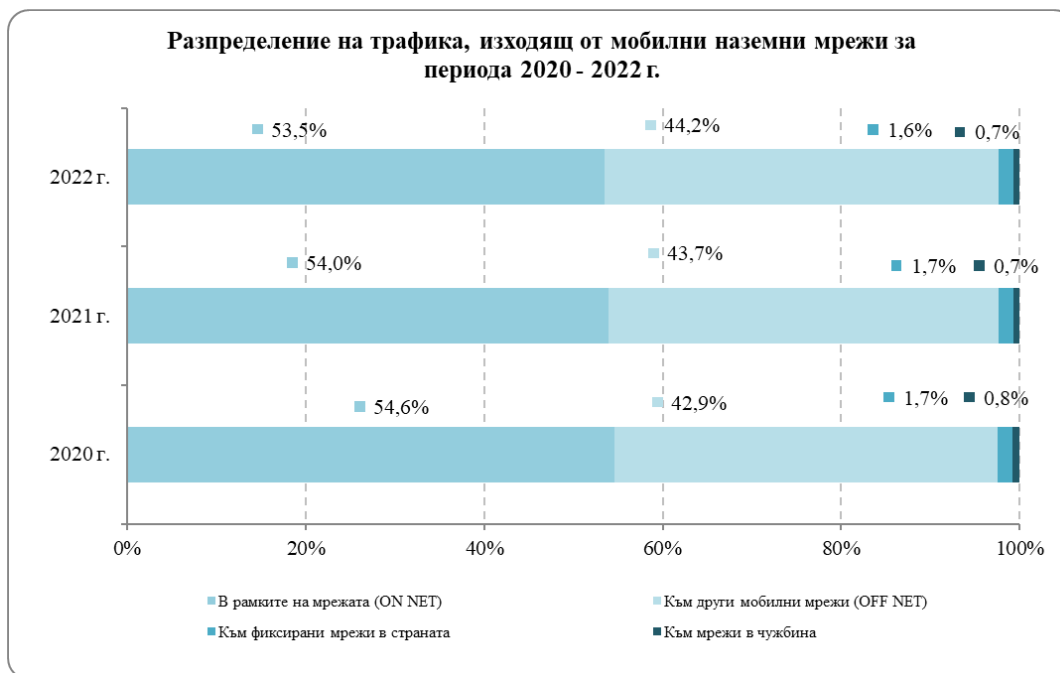
Фигура 10



Източник: Данни, подадени в КРС

Видно от данните на следващата фигура структурата на трафика, изходящ от мобилни мрежи в страната се запазва стабилна през периода 2020 – 2022 г., като за 2022 г. не се наблюдава значително изменение в дяловете на съответните видове трафик в общия му обем: при дела на трафика в рамките на собствената мобилна мрежа (on-net) за поредна година има намаление – от 54,0% за 2021 г. на 53,5% за 2022 г., а тенденцията на ръст при дела на трафика извън собствената мобилна мрежа (off-net) се запазва за поредна година и през 2022 г. неговият дял достига до 44,2%. Въз основа на тези данни може да се заключи, че през 2022 г. нивото на конкуренцията между предприятията, предоставящи мобилна гласова услуга остава стабилно и крайните ползватели разполагат с благоприятни условия за разговори, не само в мрежата на предприятието, на което са абонат, а и извън нея.

Фигура 11

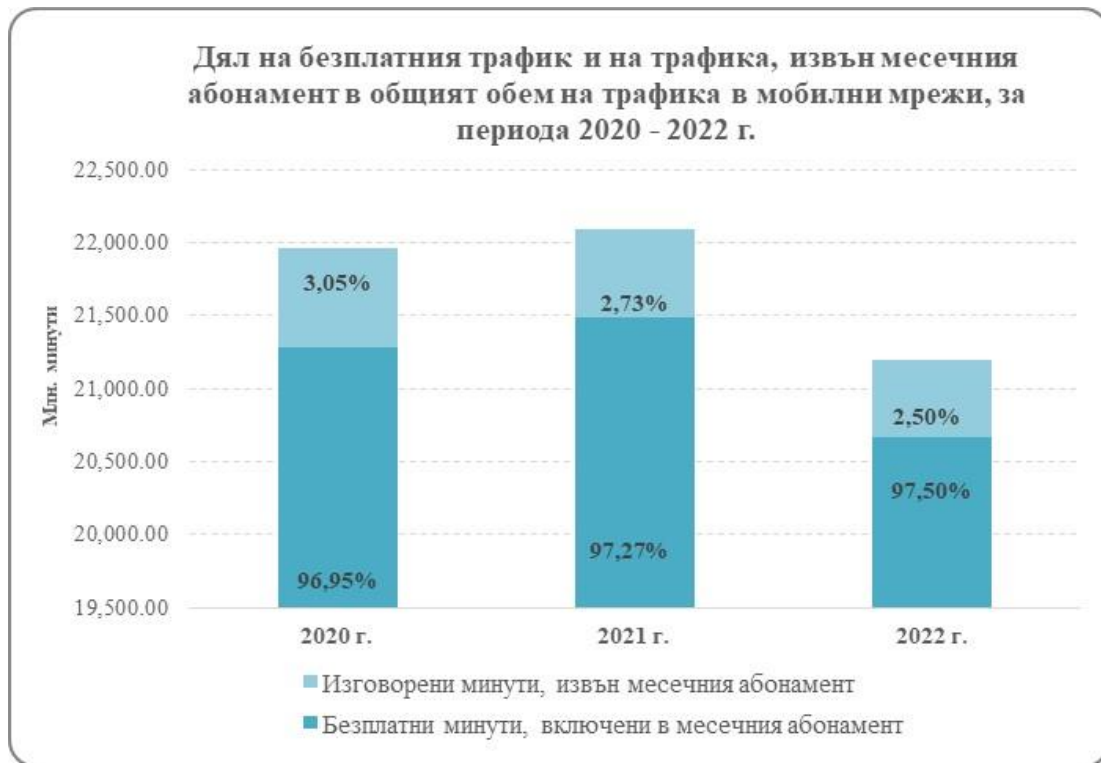


Източник: Данни, подадени в КРС

В периода, обхванат в настоящия анализ мобилните предприятия продължават да предлагат абонаментни и предплатени планове, в които включват голям или „неограничен“ брой „безплатни“ минути, които могат да бъдат използвани за повиквания към всяка национална мрежа (собствена мобилна мрежа, към друга мобилна мрежа или към фиксирани мрежи). След изчерпването на включените в плана (абонаментен или предплатен) минути, цената на минута разговор е една за всички национални мрежи. В резултат от описаната практика, както и поради непрекъснатото увеличаване на броя включени в плана минути, дялът на трафика от изговорените „безплатни минути“, включени в цената на месечния абонамент, нараства, като в края на 2022 г. достига 97,5% от общия обем на изговорените от потребителите на мобилни услуги минути.

На следващата фигура графично е представено изменението в дела на безплатните минути, включени в абонаментните планове, в общия изходящ от мобилните мрежи трафик.

Фигура 12



Източник: Данни, подадени в КРС

2.3. Перспективи за развитие

Основните перспективи за развитие на сегмента на мобилна гласова услуга в България могат да се очертаят в следните насоки:

- Все по-широко разпространение на междуличностните съобщителни услуги, които все повече ще се използват заедно с и често вместо традиционните телекомуникационни услуги, каквато е и мобилната гласова услуга.
- Търсенето на мобилни разговори и използването на SMS и MMS ще продължи да бъде измествано от нарастващото търсене на мобилни данни под въздействие на онлайн приложенията, които предлагат по-атраaktivни функционалности за комуникация на потребителите, включително и в сравнение с традиционната мобилна гласова услуга;
- Използването на различните онлайн услуги за комуникация все по-осезаемо ще допринесе за значителна промяна в поведението на потребителите на мобилна гласова услуга, както по отношение на избора им на вида на използваната от тях комуникация, така и по отношение на нейния интензитет.
- Ще продължи да се наблюдава високо ниво на проникване на мобилната гласова услуга сред населението в България;

- Нивото на конкуренция между основните предприятия – доставчици на мобилна гласова услуга в страната се очаква да се запази, както и високите нива на общото потребление на услугата и ръста в дела на трафика към други мобилни мрежи в страната (off net);

- Широкото разпространение на мобилната гласова услуга и предлаганите абонаментни планове с включени минути за разговори към национални мрежи ще продължи да оказва съществено значение върху бързо затихващия интерес към използването на фиксирана гласова услуга и ОТА.

III. Анализ и оценка на изпълнението действащите задължения за осигуряване на обществени телефонни апарати като част от задължението за предоставяне на универсалната услуга

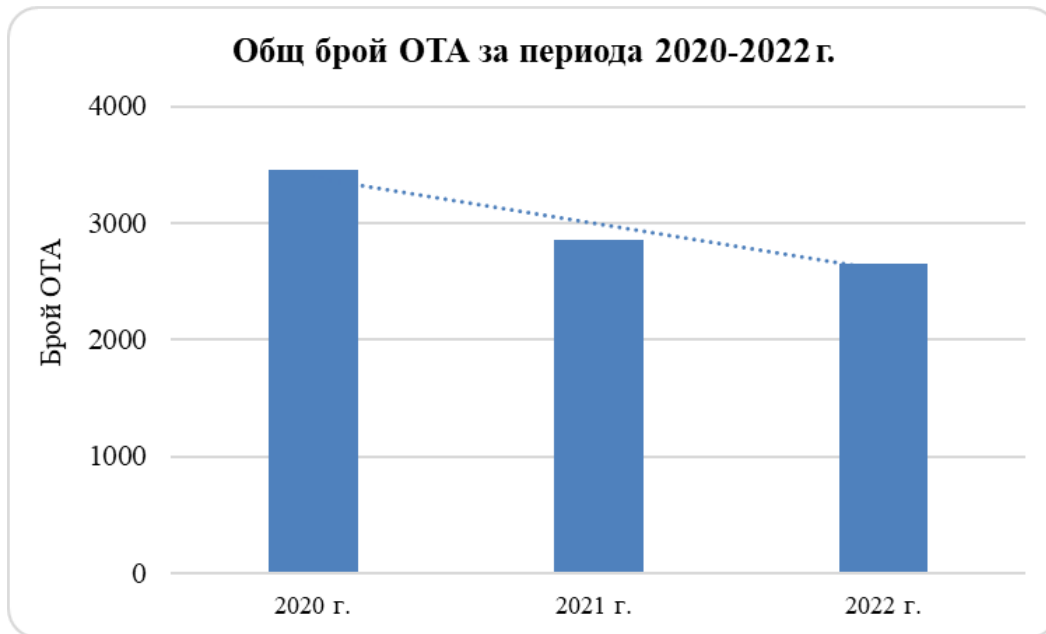
Както е посочено в Раздел I от настоящия документ универсалната услуга е набор от услуги с определено качество, предлагани на всички потребители независимо от географското им местоположение на територията на страната на достъпна цена. Концепцията за универсалната услуга съществува повече от 20 години, като в основата си представлява защитен механизъм за равен достъп на всички граждани. Задължението за предоставянето ѝ има за цел да гарантира достъп до електронни съобщения на всички крайни потребители с оглед предотвратяване на социална изолация и пълноправно участие в социално-икономическия живот на обществото. По този начин се създават равни възможности за всеки гражданин, като се осигурява свързване към електронна съобщителна мрежа, независимо от използваната технология.

1. Обществени телефонни апарати и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги с определено качество

Предвид изменението в обхвата на универсалната услуга и в съответствие с разпоредбите на действащата регулаторна рамка КРС преразгледа задълженията за осигуряване на ОТА, справочни услуги и телефонен указател като част от задълженията за предоставяне на универсална услуга. В резултат на извършен анализ със свое Решение 350 от 30.09. 2021 г. КРС отмени посочените задължения, като за подпомагане на постепенния преход и с цел да се отговори на разумните потребности на потребителите, включително на потребителите с увреждания, определи преходен период за осигуряването на обществени телефонни апарати и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги с определено качество, инсталирани към датата на Решение № 350/30.09.2021 г. на следните места:

- летища, пристанища, железопътни и автобусни гари, обслужващи международни дестинации;
- магистралите;
- болници и полицейски управления.

Броят на обществените телефонни апарати, собственост на ВИВАКОМ, към ноември 2022 г. е намалял с 23 % спрямо 2020 г.



Източник: Данни, подадени в КРС

Към настоящия момент броят на ОТА в рамките на действащото задължение на ВИВАКОМ представлява 13,5 % от общия брой ОТА, които се поддържат от предприятието.

В рамките на извършена от страна на КРС проверка, Виваком декларира, че към ноември 2022 г. 91.5% от тези обществени телефонни апарати са в изправност като съответства на целевите стойности на параметрите за качество на обслужване, определени с Решение № 345/31.03.2011 г. на КРС. Всички ОТА разполагат както с улеснения за потребители с увреден слух, така и с улеснения за лишени от зрение или увредено зрение. Безплатни повиквания към националните номера за спешни повиквания и към единния европейски номер за спешни повиквания „112” могат да бъдат осъществени от всички обществени телефонни апарати.

По данни на ВИВАКОМ обществените телефонни апарати с изключение на тези, в рамките на действащото задължение, се демонтират поетапно в следните случаи:

- по собствена инициатива на предприятието – при лоша визия и състояние, застрашаващи здравето и/или безопасността на гражданите;
- при сигнали и искане за демонтаж от общински администрации;
- при сигнали от физически лица/юридически лица.

За периода от 30.09.2021 г. до ноември 2022 г. са демонтирани 7 % от обществените телефонни апарати.

Видно от предоставената информация, ВИВАКОМ продължава да поддържа обществените телефонни апарати, в т.ч. и тези извън действащото задължение.

2. Потребление на телефонни услуги чрез обществени телефонни апарати и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги с определено качество

През разглеждания период 2020-2022 г. продължава тенденцията на драстичен спад на трафика в минути на генерираните от ОТА телефонни разговори, както се вижда от долната графика.

Фигура 14



Източник: Данни, подадени в КРС

Според предоставената от ВИВАКОМ информация за разглеждания период трафикът от осъществявани повиквания от ОТА бележи спад с близо 90 %, което потвърждава изводите от извършения от КРС анализ през 2021 г. за липсата на интерес у потребителите към ползване на тази услуга. Това води до значително намаление на средното дневно потребление на 1 брой телефонен апарат от 15 секунди през 2020 г. до малко над 2 секунди през 2022 г.

Допълнителен фактор за отчетеното намаление е и възникналата пандемична обстановка през анализирания период, което допринесе за повишаване на значимостта на достъпа до глобалната мрежа за потребителите. Спазването на ограниченията наложи осъществяване на комуникацията (междупличностна, служебна, официална и т.н.) и редица други дейности онлайн. Наличието на достъп до собствени комуникационни средства от своя страна засили липсата на интерес към осигуряваните чрез ОТА точки за достъп.

При повикванията, генерирани от ОТА през 2022 г. към спешни номера, също се наблюдава намаление на трафика в минути с 52% спрямо 2020 г. Средното дневно потребление на 1 брой телефонен апарат от генерирани повиквания към спешни номера е по-малко от 1 минута през 2022 г.

Тези данни сочат липсата на интерес от страна на ползвателите към този вид услуга, което е обусловено от достъпността както на фиксираната, така и на мобилната телефонна услуга. Видно от данните, представени в Раздел III, т. 2.1. на настоящия документ степента на проникване на мобилната телефонна услуга сочи широкото ѝ разпространение сред крайните потребители. Като основни причини за това следва да се посочат, възможността на потребителите да осъществяват повиквания, независимо от местоположението, както и предлаганите разнообразни абонаментни планове с включени минути за повиквания към всички национални мрежи и достъп до мобилен интернет. Съответно потребителският интерес към използване на гласови телефонни услуги от обхвата на универсалната услуга, продължава да затихва за разлика от повишеното търсене на достъп до интернет и съобщителни услуги, които могат да се ползват независимо от местоположението на крайния потребител.

IV. Изводи относно действащите задължения за осигуряване на обществени телефонни апарати и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги с определено качество, като част от услугите от обхвата на универсалната услуга

Резултатите от извършения анализ (Раздел III) сочат, че обществените телефонни апарати и/или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги с определено качество, вече не представлява услуга от обществен интерес, която допринася за подобряване на благосъстоянието на обществото. Анализът на данните потвърждава наблюдаваните през разглеждания период тенденции на спад при ползване на тези услуги, което се дължи преди всичко на динамичното развитие на технологиите и ускореното навлизане на достъпа до глобалната мрежа.

Промените в пазарните условия и новите тенденции в телекомуникационния сектор доведоха до коренна промяна в моделите на потребление и потребителското търсене. Интересът към традиционните услуги се измести, като днес достъпът до интернет е предпочитан начин за комуникация от милиони потребители ползва от различни свързани устройства (смартфони, планшети и др.). Възможностите, които предоставя глобалната мрежа се развиват непрекъснато, което от своя страна превръща интернет в неизменна част от живота на обществото и в частност на крайните потребители. Основно предимство на достъпа до интернет е възможността за незабавен и неограничен достъп до информация и различни цифрови услуги за потребителите. Поради тази причина традиционни услуги като ОТА, изгубиха значението си на защитен механизъм за равен достъп до гласови телефонни услуги за всеки един гражданин.

Ускореното навлизане на новите технологии в сектора на телекомуникациите и развитието на устойчива конкуренция при предоставянето на електронни съобщителни услуги, допринесоха за възможността всеки потребител да има достъп до различни комуникационни услуги независимо от местоположението си. Наред с това регулаторната намеса в сектора стимулира достъпността на електронните съобщителни услуги, чрез налагането на регулирани цени на едро, което се отрази в намаление на цените за крайните потребители. Регулацията на ниво Европейски съюз, в т.ч. Регламента за роуминга предостави възможност на крайните потребители да ползват мобилните си устройства за повиквания, за които заплащат цени като у дома. Всичко това се отрази в отчетената в анализа продължаваща тенденция на драстичен спад в ползването на ОТА

Пандемичната обстановка в разглеждания период също допринесе за намаляване на интереса към традиционните услуги. По време на социалната изолация достъпът до интернет затвърди значението си на услуга с обществено значение, като към настоящия момент интересът към тази услуга се запазва.