
Изх. № <u>РД-272</u>
Дата <u>18.09.2018г.</u>

ДО
РОСЕН ЖЕЛЯЗКОВ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА
КОМИСИЯ ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА
ул. „Гурко” № 6, гр. София 1000

СТАНОВИЩЕ
от Теленор България ЕАД

Комисия за регулиране на съобщенията	
Вх. №	<u>18-01/2954</u>
Дата:	<u>18.09.2018г.</u>

по Проект на изменение на НАРЕДБА № 1 ОТ
22.07.2010 Г. ЗА ПРАВИЛАТА ЗА ПОЛЗВАНЕ,
РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ И ПРОЦЕДУРИТЕ ПО ПЪРВИЧНО
И ВТОРИЧНО ПРЕДОСТАВЯНЕ ЗА ПОЛЗВАНЕ,
РЕЗЕРВИРАНЕ И ОТНЕМАНЕ НА НОМЕРА, АДРЕСИ
И ИМЕНА.

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ЖЕЛЯЗКОВ,
УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА ЧЛЕНОВЕ НА КРС,**

Моля да приемете становище на Теленор България ЕАД (Теленор) по предложението проект за изменение на горепосочената Наредба и мотивите към него.

На първо място, относно предвиденото изменение в чл. 11 за предоставяне на номадски телефонни услуги - от текста на разпоредбата и мотивите към предложението става ясно, че номадската телефонна услуга представлява:

- Обществена телефонна услуга
- Не е свързана с физическо местоположение - само в определени зони (точки за достъп) и липса на услугата между зоните
- Предоставя се чрез географски номера
- Не се допуска при използване на мобилен интернет
- Не се допуска поддържане на *handover*
- Необходимо е уведомяване на МВР (112)
- Предоставя се на физически лица след географския код по настоящ адрес
- Предоставя се на юридически лица след географския код по адрес на преобладаващо потребление на услугата

При анализа на измененията и техническите параметри на услугата, Теленор достигна до следните изводи:

1. Не е ясно за какви зони се отнася предвиденото изменение, а именно - дали става дума за географска зона по смисъла на Приложение № 2 към чл. 11, ал. 1 – различните географски области, или по-малки териториални зони (адреси). Нашето тълкуване на така предложения текст е, че при предоставянето на услугата следва да се осигури свързаност на територията на една географска област по смисъла на чл. 11, ал. 1 от Наредбата, в рамките на свободно заявени от потребителя малки по-малки територии (адреси). Другото тълкуване – предоставяне на услугата в повече географски зони до голяма степен ще покрие определението и вида на мобилната услуга.

В този смисъл, нашето предложение е, при сключване на договора потребителят да може да заяви определен брой (до 2 или 3) конкретни адреса за предоставяне на услугата в рамките на една географска област.

2. Не е уточнено дали при поддържането на *handover* става дума за свързаност между географските зони или между базовите станции в рамките на една географска зона.

3. Не е ясно дали услугата следва да се предоставя през GSM/UMTS/LTE мрежата.

4. Относно уведомленията към МВР (112) – при липса на фиксирано местоположение (адрес), Теленор може да предостави единствено местоположение на базовата станция на последната свързаност на клиента (Cell ID), което е в противоречие с установения формат на номерата при набиране на 112 от абонат на фиксирана мрежа. Друг неясен момент е дали МВНР

следва да получава регулярна информация за всички договори, с които се предоставят номадски услуги, или трябва да бъде уведомено еднократно, че операторът предоставя такива услуги.

5. За целите на предоставяне на данни и информация на КРС, така и за комуникацията със 112, е необходимо тези номера да се разпознават в базата данни на Теленор, затова нашето предложение е за номадските услуги да бъде заделен *subrange* в рамките на географския код.

6. От измененията в Наредбата, както и от успоредните предложения за изменения на Функционалните спецификации, не е ясно дали е възможно, и ако да - как би протичала преносимостта на номадските номера в чужда мрежа, и как биха се различавали след пренасянето им в чужда мрежа. Друг въпрос, който следва да се прецени, е техническата промяна на вида на услугата – от фиксирана към номадска и обратно.

На второ място, относно въвеждането на нов чл. 15а, моля да приемете следното:

1. Неоснователно Комисията предлага прикрита регулация на цена на дребно за услугата „персонален номер“ чрез изменение на Наредба за номерата. Редът за регулация на цените на дребно в чл. 221 ЗЕС, предвижда, че Комисията може да регулира цените на пазар на дребно на електронни съобщителни услуги, предлагани от предприятия със значително въздействие върху съответен пазар на дребно. Съгласно ал. 3, т. 2 на посочената разпоредба, Комисията с цел защита на крайните потребители и стимулиране на ефективна конкуренция може да наложи на предприятията контрол на индивидуални тарифи.

В тези случаи, обаче, следва да бъде спазен редът за въвеждане на регулация, а именно – извършване на пазарен анализ от Комисията, при който да се установи, че не е налице ефективна конкуренция и да наложи на предприятията, които самостоятелно или съвместно имат значително въздействие върху съответен пазар специфични задължения. Следва да се вземе предвид, че съгласно последния годишен доклад на КРС, предприятията, на които е предоставен ресурс в обхват 0700, са 17 на брой¹, което следва да се вземе предвид при евентуално определяне на предприятията, които имат значително въздействие върху съответния пазар на дребно.

2. Действително, в пар. 1, т. 28 от Наредбата е предвидено, че услугата „персонален номер“ е без допълнително таксуване за викация. Както е видно от ценовата листа на Теленор, публикувана на сайта на компанията и която е неразделна част от договорите за мобилни/фиксиращи услуги с крайните клиенти, цената на минута за обаждане към номера с код 0700 е същата като цената за обаждане към „други национални мрежи“ за активните планове Тотал, а останалите архивни планове цената варира между 0,22 до 0,35 лв. на минута, в зависимост от плана, а за фиксираните услуги цената е дори и по-ниска – 0,10лв./0,15 лв., отново в зависимост от плана.

Цени на услуги за абонаментни планове ²	
Услуга	Цена
Обаждания към номера 0700 от мобилен номер на Теленор за планове Тотал/ за всички останали (на минута)	0,35/0,32 лв.
Обаждания към номера 0700 фиксиран номер на Теленор (на минута)	0,12 лв.
Цена на минута към номера от всички национални мрежи и изходящи разговори в роуминг в зона ЕС към зона ЕС след изчерпването на включените минути за абонаментни планове:	
Тотал/ Старт, Стандарт, Нонстоп, Онлайн, Джуниър, Резерв Старт 7,99, Резерв Стандарт 8,99, Резерв Старт 10,99, Резерв 13,99, Резерв Старт 14,99, Резерв Стандарт 14,99	0,35/0,32 лв.
G Web&Talk 49,99/ Резерв Про	0,26/0,22лв.
Резерв 19,99/ Резерв Стандарт 19,99/ Резерв Старт 20,99	0,30 лв.
Резерв 24,99/ Резерв Старт 25,99/ Резерв Стандарт 25,99/ Резерв 29,99	0,28 лв.
Резерв 34,99/ Резерв Стандарт 39,99/ Резерв 59,99/ Резерв 99,99/ Резерв Стандарт 99,99/ Web&Talk 49,99	0,26 лв.
Цена на минута към мобилни и фиксиращи номера от всички национални мрежи и изходящи разговори в роуминг в зона ЕС към зона ЕС след изчерпването на включените минути за абонаментни планове - архив:	
Universe 6,49	0,35 лв.
Universe 12,99	0,27 лв.

¹ Фиг. 39 от Годишния доклад на КРС

² Извадка от сайта на Теленор

GLOBAL Max 20,99/ GLOBUL United 20,99/ Universe 19,90/ Universe 20,99/ GLOBUL Web&Talk 20,99	0,30 лв.
Universe 24,90/ GLOBUL United 25,99/ GLOBUL Web&Talk 25,99	0,28 лв.
Universe 39,90/ GLOBUL Web&Talk 49,99/ GLOBUL Web&Talk 99,99	0,26 лв.
Всички абонаментни планове – архив, различни от изброени по-горе	0,32 лв.
Цена на минута към мобилни номера от всички национални мрежи за абонаментни планове Home	0,32 лв.

Относно предплатените планове, цената на обажданията към 0700 също не надвишава цената на минута към други мрежи, и е 0,45 лв./мин. Цените на Бизнес услугите, които Теленор предлага, също не надвишават цената на минута към персонален номер, която е 0,27 лв. без ДДС³.

Поради изложеното дотук считаме, че изискването за прилагане на цена, която не надвишава цената за разговор към номера след кодовете по чл. 11, ал. 1 или чл. 13, ал. 1, определена в абонаментния план или приложимата тарифа за предплатени телефонни услуги, което КРС поставя в проекта, е неоснователно, тъй като цените на Теленор за крайни клиенти не надвишават цената за разговори към други мрежи (off-net).

3. Относно предложението в ал. 2 за включването на времето за разговори към персоналните номера в пакета, считаме, че същото е напълно неоснователно, и неосновано дори от мотивите към проекта. КРС мотивира предложението си с факта, че необходимостта от въвеждане на посочените правила за разговорите към номера след националния код за направление „700“ възникна вследствие на постъпили жалби от крайни потребители, сдружения на лица с увреждания, както и искане на съдействие от Комисията за защита на потребителите във връзка с аналогични жалби, постъпили пред същата. Жалбите съдържат оплаквания от начина, по който се таксуват разговорите към посочените номера.“

Наличието на жалби от крайни потребители не може да обосновава регулиране на цена на дребно не по предвидения в закона ред, както бе посочено в т. 1 по-горе.

Цената към персонален номер 0700 е прозрачна и ясно комуникирана към крайните потребители както в ценовата листа към всеки индивидуален договор за мобилни/фиксиранни услуги, така и на сайта на компанията, и в ценовата листа на сайта, поради което мотивът на Комисията, че „викащите потребители не са наясно с действителна цена на разговора, който към настоящия момент при повечето доставчици не е включен в пакета с време за разговори“.

Обаждания към номера 0700 се таксуват:

- 0,35 лв./мин. с ДДС за обаждане от мобилен номер на Теленор, ползващ абонаментен план Total
- 0,32 лв./мин. с ДДС за обаждане от мобилен номер на Теленор, ползващ друг абонаментен план
- 0,12 лв./мин. с ДДС за обаждане от фиксиран номер на Теленор

Обаждания към номера започващи със * (пример: *1234) се таксуват според абонаментния план на клиента за разговори в мрежата на Теленор.

Обаждания към номер 170017001, предоставен за куриерски услуги, се таксуват според абонаментния план на клиента за разговори в мрежата на Теленор.

Действително минутите към персоналния номер не са включени в пакета, но това не означава, че викащите потребители не са наясно каква е цената, тъй като тя е описана в договора им, в ценовата листа към него и на сайта на компанията. Потребителите могат да се информират колко струва обаждането към тези номера от всички изброени канали.

Не на последно място, предложението на Комисията за въвеждане на ценова регулация на дребно на цената на минута към 0700 за влизане в сила за нови абонати, е технически неприложимо, тъй като не е възможно разделяне на клиентската база така, че цената да е една за настоящите клиенти, и друга за нови клиенти. Това от своя страна ще доведе до още по-голяма тежест за операторите, до промяна в условията на индивидуалния договор на всеки настоящ клиент, с всички произтичащи от това последици.

³ Видно от сайта на Теленор

Неведнъж сме изразявали становище, че желанието на КРС за образование на потребителите не може да се вмени като задължение на операторите, и че това води до свръхрегулация за операторите, съответно – обременява и утежнява работата и процесите вътре в компаниите, а оттам – увеличава разходите и води косвено до увеличаване цената на всички предоставяни услуги. Другият безспорен факт е, че телеком секторът продължава да е секторът с най-тежка регулация, в сравнение с други, които са с по-големи рискове за крайния потребител, като например – банковия, застрахователния и хранителния сектор.

Относно мотива за постъпилите жалби от сдружения на лица с увреждания – неотдавна операторите бяха задължени да създадат нарочни планове за лица с увреждания, като освен тях Теленор предлага и 20% отстъпка за всички актуални планове, ако клиентът не желае да ползва специализирания план. В тази връзка, за да отговори на възникналото недоволство, Теленор може да се ангажира с включване на определени минути към плановете на хората със зрителни и слухови увреждания.

Условия		
Планове за хора със зрителни и слухови увреждания		
Име на абонаментен план	План за хора със слухови увреждания	План за хора със зрителни увреждания
Найкомфортни минути и разходи в зона ЕС (на месец)	150 мн.	2000 мн.
Национални МВ	5000 мв	2000 мв
Разходи МВ в зона ЕС	2200 мв	2200 мв
SMS в мрежата и извън мрежата на Теленор	500	-
Достъп до 4G	4G	4G
Пространство за съхранение в ъб сървър	25 GB	25 GB
Месечен абонамент	11,99 лв.	11,99 лв.

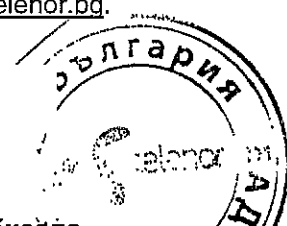
Избери Избери

Задължително условие, за да може клиент да се абонира на предпочетените условия е:
 • Клиентът да има вградена SIM карта, ползваща 20% отстъпка и да има абонамент на План за слухови увреждания на друг номер.
 • Дължа е с текущ абонаментен усещане 16 МК или 16 МК с установена спешна изпратил или слухови увреждания 16 МК или 16 МК с установена спешна изпратил или слухови увреждания.

4. Относно предвиденото задължение в ал. 3 на проекта ползвателите на 0700 да уведомяват по подходящ начин крайните потребители, че при разговор към тези номера няма допълнително таксуване и се прилагат цените, съгласно абонаментния план или приложимата тарифа за предплатени телефонни услуги. Комуникацията между ползвателите на номера (бизнес клиентите) и крайните потребители не е отговорност, нито задължение на Теленор. Самите ползватели на тези номера не могат да знаят каква е цената на всеки оператор към всеки клиент, защото тя зависи от всеки индивидуален договор. От друга страна, самите ползватели на 0700 (бизнес клиентите, които предоставят услугата) имат алтернативни начини за връзка, други мобилни/фиксиран номер, и крайните клиенти могат при интерес да се снабдят с информация за алтернативна връзка с тези доставчици.

Оставаме на разположение за предоставяне на допълнителна информация, както и за обсъждане при необходимост на предложените изменения на експертна среща. За контакти по настоящия отговор: Мила Велчева, тел. 0895400123, имейл mvelcheva@telenor.bg.

С уважение,


Милена Телфизова
 Пълномощник на Изпълнителния директор на „Теленор България“ ЕАД