

КОМИСИЯ ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

РЕШЕНИЕ № 512

от 07 август 2014 г.

На основание чл. 235а, ал. 1 във връзка с чл. 4, ал. 1, т. 3, б. „б“ и „г“ и ал. 2 от Закона за електронните съобщения, чл. 37, ал. 4 от Закона за електронните съобщения във връзка с Решение № 285/13.06.2014 г. на Комисията за регулиране на съобщенията, както и на основание чл. 60, ал. 1 от Административнопроцесуалния кодекс,

КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

РЕШИ:

1. Приема резултатите от проведените обществени консултации, открити с Решение № 285/13.06.2014 г. на Комисията за регулиране на съобщенията, съгласно приложението към настоящото решение.

2. Резултатите от проведените консултации по т. 1 да бъдат публикувани на страницата на Комисията за регулиране на съобщенията в интернет.

3. Задължава „Мобилтел“ ЕАД, „Космо България Мобайл“ ЕАД и „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД да публикуват на видно място в страниците си в интернет, електронна карта на постигнатото покритие на мрежите им за предоставяне на мобилни услуги при спазване на следните изисквания:

3.1. Електронните карти следва да позволяват проверка на покритието, като визуализират покритието на отделни части от територията на страната с точност най-малко 100 м х 100 м. В рамките на една мащабна единица (един квадрант) се допуска представяне на покритието със средноаритметичната стойност на нивото на сигнала.

3.2. На електронните карти да бъде визуализирано постигнатото покритие с градация по ниво на сигнала (от № 1 до № 4 изобразени с различен цвят), определено от таблицата:

№	Степени на покритие	За GSM мрежата Ниво на сигнала - X	За UMTS мрежата Ниво на сигнала – X	Цвят, съответстващ на нивата
1	Липса на покритие	$X \leq -104$ dBm	$X \leq -105$ dBm	бял
2	Задоволително	-85 dBm $< X < -104$ dBm	-85 dBm $< X < -105$ dBm	зелен
3	Добро	-85 dBm $\leq X < -65$ dBm	-85 dBm $\leq X < -65$ dBm	жълт
4	Много добро	$X \geq -65$ dBm	$X \geq -65$ dBm	червен

3.3. На електронните карти да бъдат изобразени всички населени места и селищни образувания в Република България с изписване на техните наименования. Населените места и

селищни образувания да бъдат представени с точни граници на селищната територия, определена от строителните им граници.

3.4. На електронните карти да бъдат изобразени всички пътища от републиканската пътна мрежа. Отделните категории от пътната мрежа - автомагистрали, скоростни пътища, пътища първи, втори и трети клас - да бъдат представени с различно и ясно разграничимо обозначение.

3.5. Електронните карти следва да позволяват визуализацията и бърза навигация чрез търсене по име на община, населено място, селищно образувание и адрес.

3.6. Електронните карти да бъдат придружени от следната информация:

- Легенда за всяка предоставена информация върху тях, включително легенда за използваните цветови кодове за степента на осигуреното покритие, съгласно таблицата в **т. 3.2**;

- Описание на външните фактори, които влияят на качеството на услугите при осигурено добро покритие;

- Пояснение, че изобразеното покритие на публикуваните карти е с приблизителна, а не с абсолютна точност.

4. Предприятията по **т. 3** се задължават да осигурят възможност за достъп до картите чрез персонален компютър (терминал) в търговските обекти на предприятията.

5. Задълженията по **т. 3** и **т. 4** да се изпълнят в срок от един месец от уведомяването за настоящото решение.

6. Предприятията по **т. 3** се задължават да:

6.1. поддържат актуална информация относно постигнатото покритие на мрежите, публикувана съгласно настоящото решение.

6.2. актуализират публикуваната информация в срок от един месец от всяка промяна на мрежата, която изменя съществено публикуваната информация, като на видно място да се посочи към коя дата е актуална информацията.

7. Разпорежда предварително изпълнение на настоящото решение.

Мотиви:

Настоящото развитие на пазара на мобилни услуги се характеризира с висока степен на проникване на мобилните телефонни услуги и все по-широко използване на услугите за мобилен пренос на данни. Едновременно с това миграцията от фиксирани телефонни услуги към мобилни телефонни услуги набира скорост и една част от потребителите разчитат основно на мобилните телефонни услуги.

Едно от най-важните условия за нормалното функциониране на пазарите на мобилни услуги е информираността на потребителите. Въпреки, че се касае за мобилна услуга, за повечето потребители е критично важно да имат покритие в определени райони, напр. района на постоянното им местоживеее. В Комисията постъпват жалби относно липсата на покритие на мрежите, като от постъпилите сигнали и жалби става ясно, че голяма част от потребителите не са запознати в достатъчна степен с районите, в които мобилните мрежи нямат покритие или някои услуги не се предоставят или се предоставят с по-лошо качество.

За установяване на покритието на мобилните мрежи, с Решение № 889/2013 г. на КРС Комисията изиска информация от „МОБИЛТЕЛ“ ЕАД (МОБИЛТЕЛ), „КОСМО БЪЛГАРИЯ МОБАЙЛ“ ЕАД (КБМ) и „БЪЛГАРСКА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ“ ЕАД (БТК). В отговор е внесена информация от предприятията.

Понастоящем мобилните предприятия предоставят информация на своите страници в интернет за покритието на 2G и 3G мрежите им чрез карти на следните адреси:

<http://www.mtel.bg/karta-s-pokritie>

<http://www.globul.bg/bg/map.html>

<http://www.vivacom.bg/bg/residential/ceni-i-uslugi/mobilni-uslugi/pokritie>

От информацията, събрана по въпроса е видно, че публикуваните карти на КБМ и МОБИЛТЕЛ са по-детайлни и потребителски ориентирани в сравнение с тази на БТК, като различните карти, използвани от предприятията, позволяват относителна сравнимост между покритието на отделните предприятия. От друга страна, видно от представената в КРС информация в изпълнение на Решение № 889/2013 г. на КРС, предприятията разполагат със значително по-подробна информация за покритието на техните мрежи.

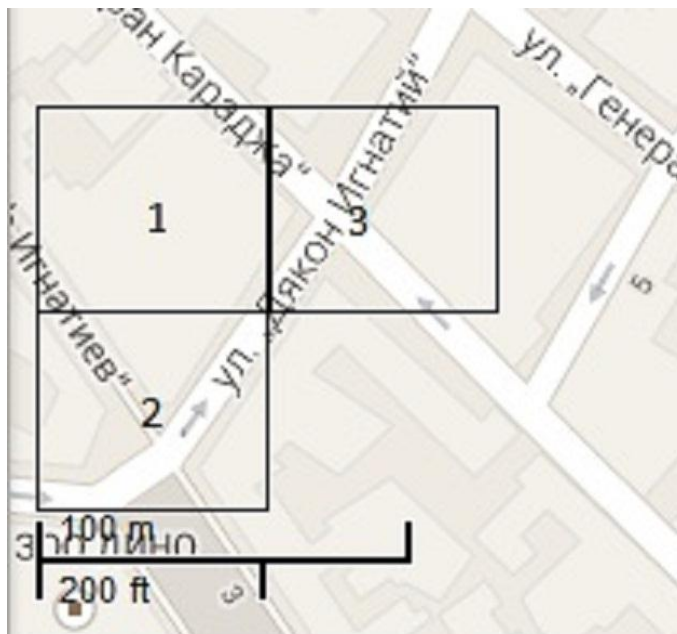
Към настоящия момент, с чл. 38 и чл. 39 от Общите изисквания КРС е задължила предприятията предоставящи мобилни телефонни услуги да публикуват постигнатото качество на годишна база. Определените по този начин стойности не носят същата информация като графично представеното покритие на мобилните мрежи, поради което не са достатъчни за постигане на целта за адекватно информироване на потребителите.

Гореизложената фактическа обстановка обосновава необходимостта от намеса на Комисията, за да се гарантира публикуването от предприятията на сравнима, подходяща и актуална информация относно постигнатото покритие на изградените мобилни наземни мрежи. След анализ на представената информация и проведени срещи за уточняване на някои нейни аспекти, КРС прецени, че няма пречки информацията за постигнатото покритие да бъде публикувана във формат, определен от КРС при спазване на конкретни изисквания за да бъде сравнима, подходяща и актуална.

С оглед на гореизложеното, Комисията счита за необходимо да задължи Мобилтел" ЕАД, „Космо България Мобайл" ЕАД и „Българска телекомуникационна компания" ЕАД да публикуват на видно място в страниците си в интернет:

1. Електронна карта на покритието на мрежите им за предоставяне на мобилни услуги при спазване на следните изисквания:

1.1. Картите следва да позволяват проверка на покритието най-малко по отношение на част от територията на страната с размер 100 м x 100 м по следния начин:



От представената информация от предприятията в КРС, съвременните софтуерни продукти, използващи математически методи за предвиждане на покритието, позволяват точност до 100 м, поради което Комисията счита за обосновано да наложи подобно изискване.

Предприятията следва да положат максимални усилия публикуваните карти да са потребителски ориентирани и да не изискват специални познания за тяхното ползване.

1.2. На електронните карти да бъде визуализирано постигнатото покритие с градация по ниво на сигнала (от № 1 до № 4 изобразени с различен цвят), определено от таблицата:

№	Степени на покритие	За GSM мрежата Ниво на сигнала - X	За UMTS мрежата Ниво на сигнала – X	Цвят, съответстващ на нивата
1	Липса на покритие	$X \leq -104 \text{ dBm}$	$X \leq -105 \text{ dBm}$	бял
2	Задоволително	$-85 \text{ dBm} < X < -104 \text{ dBm}$	$-85 \text{ dBm} < X < -105 \text{ dBm}$	зелен
3	Добро	$-85 \text{ dBm} \leq X < -65 \text{ dBm}$	$-85 \text{ dBm} \leq X < -65 \text{ dBm}$	жълт
4	Много добро	$X \geq -65 \text{ dBm}$	$X \geq -65 \text{ dBm}$	червен

Нивата са избрани на база на анализ на извършените до момента измервания и известната европейска практика.

1.3. На електронните карти да бъдат изобразени всички населени места и селищни образувания в Република България с изписване на техните наименования. Населените места и селищни образувания да бъдат представени с точни граници на селищната територия, определена от строителните им граници.

Електронните карти ще представят необходимата информация на потребителите само в случай, че съдържат и информация за отделните населени места. Визуализирането на населените места е необходимо и да се гарантира сравнимост между отделните карти.

1.4. На електронните карти да бъдат изобразени всички пътища от републиканската пътна мрежа. Отделните категории от пътната мрежа - автомагистрала, скоростни пътища, пътища първи, втори и трети клас - да бъдат представени с различно и ясно разграничимо обозначение.

Мотивите на Комисията са същите като мотивите относно необходимостта от визуализиране на населените места с оглед на това, че така ще се представи необходимата за потребителите информация и ще се гарантира сравнимост между картите.

1.5. Електронните карти следва да позволяват визуализацията и бърза навигация чрез търсене по име на община, населено място, селищно образувание и адрес.

Използването на електронна карта със степента на подробност, определена съгласно настоящото решение, изисква съответните инструменти за бързо търсене, за да позволи извличането на необходимата информация от потребителя и нейното сравнение. Бързата навигация чрез търсене по име на община, населено място, селищно образувание и адрес ще осигури тази функционалност, която е стандартна функция на всички електронни карти.

1.6. Електронните карти да бъдат придружени от следната информация:

- Легенда за всяка предоставена информация върху тях, включително легенда за използваните цветови кодове за степента на осигуреното покритие, съгласно таблицата;
- Описание на всички външни фактори, които влияят на покритието;

- Пояснение, че изобразеното покритие на публикуваните карти е с приблизителна, а не с абсолютна точност.

Предприятията следва да публикуват легенда за всяка предоставена информация върху тях, включително легенда за използваните цветови кодове за степента на осигуреното покритие, съгласно таблицата по-горе. Различното ниво на покритие на мрежите има различен ефект на ползваните услуги и тяхната функционалност, което следва да бъде обяснено на съответното място.

Математическите методи, прилагани от предприятията, са в голяма степен приблизителни изчисления, поради което не могат да предвидят всички фактори, които да влияят на точността на информацията. Факторите, които влияят на точността на картата, следва да са подробно обяснени от доставчиците на съответното място. Публикуването на разбираема за потребителя информация предполага, че няма да се използват сложни технически термини.

2. Картите следва да бъдат достъпни чрез компютър/терминал в търговските обекти.

От изключителна важност е потребителите да могат да направят съответна справка за покритието на мрежите и предоставяните услуги преди сключването на договора. В местата за продажба на услугите на доставчиците са инсталирани компютри или терминали, които могат да се използват наред с друго и за справки от потребителите преди сключване на договора. С оглед на това, КРС задължава адресатите на настоящото решение да осигурят възможност картите да бъдат достъпни чрез компютър или подходящ терминал в търговските обекти.

3. Задълженията по т. 3 и т. 4 от разпоредителната част на решението да се изпълнят в срок от един месец от уведомяването за настоящото решение.

КРС счита, че едномесечния срок е подходящ за изпълнение на настоящото решение и не създава прекомерни затруднения за предприятията.

4. Предприятията по т. 3 от разпоредителната част на решението се задължават да поддържат актуална информация относно постигнатото покритие на мрежите, публикувана съгласно настоящото решение.

Актуалността на информацията е от съществено значение именно за зоните без покритие, които в обичайни случаи са в по-рядко населени места или сложен релеф. С оглед на това, предприятията следва да обновяват картите незабавно след всяко изменение на покритието.

5. Предприятията по т. 3 от разпоредителната част на решението се задължават да актуализират в срок от един месец от всяка промяна на мрежата, която изменя съществено публикуваната информация, като на видно място да се посочи към коя дата е актуална информацията.

Налагането на горепосочените задължения няма да доведе до повишаване на разходите за предприятията, които разполагат с необходимите данни и ресурси за оценка на покритието, което мрежовите оператори правят за собствени нужди по причини развитие на мрежата и уведомяване на потребителите за обхвата на мрежата. Разходите за публикуването на информацията на страниците на предприятията в Интернет и осигуряването на достъпността ѝ чрез компютър/терминал в търговските обекти са незначителни с оглед на това, че предприятията вече са публикували част от информацията и повечето им търговски обекти разполагат с необходимите персонални компютри и терминали за осигуряване на достъп. При всички положения разходите за изпълнението са необходими за постигане на целта на осигуряване на прозрачност на постигнатото покритие на мобилните мрежи и не могат да се противопоставят на поставената цел в обществен интерес – защита на интересите на крайните потребители.

Относно разпореденото предварително изпълнение:

Съгласно чл. 60, ал. 1 от АПК, в административния акт се включва разпореждане за предварителното му изпълнение, когато това се налага, за да се осигури животът или здравето на гражданите, да се защитят особено важни държавни или обществени интереси, при опасност, че може да бъде осуетено или сериозно затруднено изпълнението на акта или ако от закъснението

на изпълнението може да последва значителна или трудно поправима вреда, или по искане на някоя от страните - в защита на особено важен неин интерес.

Комисията счита, че в конкретния случай са налице обстоятелства, които обосновават наличието на необходимост да се защитят особено важни обществени интереси – защита на правата на крайните потребители. Трайната практиката на Върховния административен съд по жалби срещу предварителното изпълнение на решения на КРС приема, че необходимостта от защита на правата на крайните потребители е основание за разпореждане на предварително изпълнение на основание чл. 60, ал. 1 от АПК.

В конкретния случай защитеният обществен интерес се изразява в необходимостта от гарантиране на високо ниво на защита на крайните потребители и създаване на условия за тяхната информираност при закупуване на услугите. Покритието е основен параметър на мобилните мрежи, поради което потребителите трябва да са адекватно информирани преди сключването на договора дали съответната мобилна мрежа има осигурено покритие напр. в района на постоянното им местообитаване или на обичайните места, където ще използват услугата. Пълната липса на покритие означава, че абонатите не могат да използват услугите, като отрицателният ефект е още по-голям за тези потребители, които следва да заплащат месечни такси по срочен договор. В този смисъл е и практиката на ВАС, която приема, че информацията за покритието на мобилните мрежи е от съществено значение за избора на доставчик и защитения обществен интерес следва да бъде предпочетен пред интересите на самите доставчици на услугите (Определение № 4969/2014 г. по а.д. № 3749/2014г. на ВАС, 5 чл. с-в). Необходимостта от гарантиране на високо ниво на защита на крайните потребители и създаване на условия за информираност при закупуване на услугите е от особено важен обществен интерес (Определение № 5911/2014г. по а.д. № 4927/2014г., 5 чл. с-в).

В допълнение към пряката защита на крайните потребители КРС счита, че осигуряването на детайлна информация за покритието на мобилните мрежи и услуги ще бъде благоприятно за конкуренцията по отношение на покритието. Прозрачността и информираността на потребителите е първото условие за функциониране на конкурентни пазари. Стимулирането на конкуренцията между операторите е от особено важен обществен интерес, защото се касае за услуги, които се ползват от широк кръг потребители. Този допълнителен ефект от публикуваната информация се отчита и от самите доставчици на услуги, които по своя инициатива са публикували част от информацията, стремейки се да представят параметрите на своите мобилни услуги като превъзхождащи тези на конкурентните си. От тази гледна точка настоящото решение ще гарантира, че публикуваната информация ще бъде актуална, точна и сравнима, което допълнително ще стимулира конкуренцията между доставчиците на базата на осигурено покритие на мрежите.

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

ПРЕДСЕДАТЕЛ:

(д-р Веселин Божков)

ЗА ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:

(Мирослава Тодорова)