



КОМИСИЯ НА ЕВРОПЕЙСКИТЕ ОБЩНОСТИ

Брюксел, 29.3.2007  
COM(2007) 155 окончателен

**СЪОБЩЕНИЕ ОТ КОМИСИЯТА ДО ЕУРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ, СЪВЕТА,  
ЕУРОПЕЙСКИЯ ИКОНОМИЧЕСКИ И СОЦИАЛЕН КОМИТЕТ И КОМИТЕТА  
НА РЕГИОНИТЕ**

**РЕГУЛИРАНЕ И ПАЗАРИ НА ЕУРОПЕЙСКИТЕ ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩЕНИЯ  
2006 (12-ти ДОКЛАД)**

**{SEC(2007)403}**

## 1. Увод

Всеобхватната инициатива на Комисията за информационно общество и медийни политики, i2010<sup>1</sup>, се изправя срещу предизвикателството, което поставят бързата конвергенция и технологична промяна, с нормативна уредба за електронните съобщения, която насърчава конкуренцията, инвестициите, нововъведенията, единния пазар и предимствата за потребителите.

За да се реализира пълният потенциал на вътрешния пазар, обаче, са необходими повече последователност при прилагането в целия ЕС и засилване на рамката в такива области като управление на радиочестотния спектър. Понастоящем Комисията разглежда рамката и ще излезе с предложения в средата на 2007 г.

Това съобщение изследва развитията в сектора през 2006 г. по отношение на пазара, нормативната уредба и потребителите, и допълва годишния доклад i2010<sup>2</sup> и предстоящия доклад за пазарните анализи. Той се основава на успоредно приет работен документ на службите на Комисията.

Нормативното положение е съществуващото към 31 декември 2006 г. Освен ако не е указано друго, пазарните данни обхващат периода до 1 октомври 2006 г.

## 2. ДИНАМИКА НА ПАЗАРА

### *Преглед*

Електронните съобщителни услуги продължават да представляват най-големия сегмент от цялостния сектор на информационните и компютърни технологии (ИКТ), съставлявайки приблизително 44,5%<sup>3</sup>, приблизително колкото и през предишната година. От приходите в сектора, възлизащи приблизително на 649 милиарда еуро<sup>3</sup> през 2006 г., 289 милиарда еуро<sup>3</sup> са получени от стационарна телефония, мобилна телефония, стационарни услуги за обмяна на данни, както и кабел.

Общият ръст на приходите се изчислява на 2,3%<sup>4</sup>, по-нисък от степента между 3,8% и 4,7% за 2005 г.; обеите трафик са се увеличили във всички сегменти.

Секторът продължава да бъде силно динамичен. Нови икономически субекти като Интернет дружества навлизат на пазара за IP телефония и се възползват от своите големи клиентски бази, за да получат конкурентно предимство. По този начин те оказват натиск върху традиционните стационарни и мобилни доставчици, което води последните до разработване на нови стратегии, включително инвестиции в широколентови мрежи и такива от следващо поколение за да се създадат нови, по-печеливши потоци от постъпления от услугите, свързани със съдържанието, например.

---

<sup>1</sup> COM(2005) 229

<sup>2</sup> i2010 – Годишен доклад за информационното общество 2007

<sup>3</sup> EITO, 2006

<sup>4</sup> EITO, 2006 и IDATE, 2006

**Стационарната гласова телефония** продължава да отбелязва спад, но остава най-важният източник на приходи в пазара на стационарните услуги. Засилващата се конкуренция и заместването ѝ от страна на мобилните услуги (и в по-малка степен от VoIP – глас чрез Интернет протокол) са основните фактори. Спадът в приходите от стационарни услуги през 2006 г. се изчислява между 4,5%<sup>5</sup> и 5,1%<sup>3</sup>.

**Широколендовият достъп** е най-бързо растящият сегмент, в който ръстът на приходите се изчислява между 7,8%<sup>5</sup> и 8,5%<sup>3</sup>, което помага да се компенсира **спадът в приходите от гласова телефония**. Над 20 милиона широколендови линии бяха заети през 2006 г., което е увеличение от 39% спрямо 2005 г. Основаващата се на инфраструктурата конкуренция и ефективната нормативна уредба продължават да са ключовите движещи сили.

Приходите от **мобилни услуги** нарастнаха с 4,6%<sup>3</sup>, което е забавяне спрямо 2005 г. Макар че придобиването и използването на мобилни телефони продължи да нараства, мобилният гласов пазар показва признаци на узряване. Цените продължават да падат вследствие на усилващата се конкуренция: в ОИСР ценовите кошници на националните мобилни услуги за обичайните модели на потребление показват намаляващи стойности в целия ЕС, стигащи до 13,9% между 2005 г. и 2006 г.

#### *Финансиране и инвестиции в сектора*

През 2006 г., за инвестициите в сектора на електронните съобщения, измерени като капиталови разходи, се оценява, че са се увеличили до над 47 милиарда еуро, увеличение с 5% спрямо 2005 г. Това е четвъртата последователна година на нарастващи нива на инвестиции от 2003 г.<sup>6</sup> насам.

Типичният стационарен оператор е инвестирал около 13,3% от своите приходи, докато типичният водещ мобилен оператор е инвестирал около 12,7% от своите приходи. Петте най-големи пазара съставляват около 70% от всичките инвестиции в ЕС 25<sup>7</sup>.

В абсолютно отношение, Европа инвестира повече отколкото САЩ или Япония. И растежът в Европа е по-солиден през 2006 г.<sup>8</sup>

---

<sup>5</sup> IDATE, 2006

<sup>6</sup> Приблизителни оценки на Комисията въз основа на данни от "Goldman Sachs", ETNO, "Cable Europe" и ЕСТА. Цифрите за инвестиции се отнасят само към капиталовите разходи (поддръжка и разширяване)

<sup>7</sup> "Goldman Sachs"

<sup>8</sup> В абсолютни стойности, инвестициите в ЕС надвишават през 2005 г. тези в САЩ и Япония; оценките за ръста в ЕС също са по-високи (Източник: Проучване на „Infonetics“, ноември 2006 г.)

Важни остават дейностите по сливане и поглъщане. През 2006 г., обаче, се счита, че сделките в ЕС са малко под равнището от предишната година от 70 милиарда еуро<sup>9</sup>. Типичните фактори, движещи сделките, са необходимостта да се постигне паневропейски мащаб, измествашото се ударение от гласова телефония към услуги за обмен на данни, както и продължаващият приток спекулативни инвестиции от частни капиталови сдружения, печелещи от ниските лихвени проценти.

#### *Трансгранична дейност*

Средно, една трета от приходите се натрупват от дейности в държава-членка, различна от собствената държава на оператора. Това развитие променя стопанската ориентация и вижданията по отношение на политиката на съответните оператори.

Основният източник на вътрешната за ЕС географска диверсификация е мобилният сектор. Средният европейски стационарен оператор през 2006 г. остава твърдо прикрепен към местния си район; европейската стопанска дейност на шведския, испанския и френския оператори са най-диверсифицирани според този критерий (приблизително 41% или повече от дейностите в рамките на ЕС са зад граница).

По този начин, въпреки че секторът на европейските телекомуникации би могъл успешно да бъде съпоставян с други, има значително място за засилване на вътрешния пазар в това отношение.

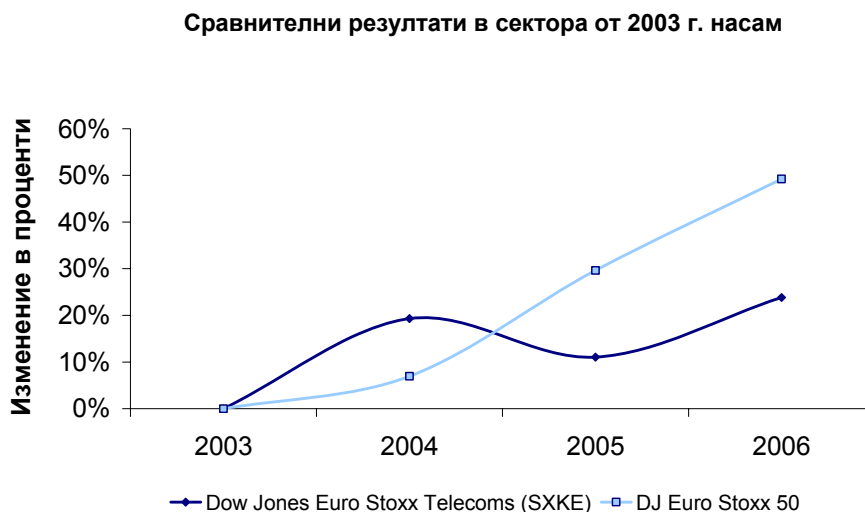
След трудна 2005 година, финансовите перспективи за големите икономически субекти в европейските електронни комуникации се оживиха през 2006 г. Според индекса на Дау Джоунс за европейските телекоми (the Dow Jones Euro Stoxx Telecoms Index), стойността на сектора през 2006 г. се е увеличила с 11,53%; а за три години увеличението е 23,84%<sup>10</sup>.

<sup>9</sup>  
<sup>10</sup>

Оценки на Комисията; “Morgan Stanley”; ING.

Индексът на Дау Джоунс за европейските телекоми се е увеличил от 378,4 (края на 2003 г.) на 468,6 (края на 2006 г.) пункта, Индексът на Дау Джоунс Euro Stoxx 50 се е увеличил от 2760,66 на 4119,94 пункта за същия период.

Графика 1:



Една причина за нестабилните резултати в сектора от 2003 г. може би е несигурността по отношение на бъдещите бизнес модели. Местните оператори в ЕС все още разчитат за приблизително 60% от своя EBITDA<sup>11</sup> на традиционната си дейност на гласова телефония и мрежов достъп.

В мобилния сектор, по-сериозните приходни потоци от услуги следващо поколение се материализират бавно. Но макар че в средата на 2006 г. негласовите приходи на европейските оператори (основно от SMS) се изчислява на 17,1%, това все пак е значително повече от сравнителните цифри за САЩ<sup>12</sup>.

#### *Конвергенция*

Повечето стационарни и мобилни оператори постепенно модернизират наличната инфраструктура, за да направят възможни по-големи скорости на преноса на данни и конвергентни услуги.

Мрежите от следващо поколение ще позволят по-ефикасно доставяне на множество услуги през една и съща инфраструктура. Съдържанието става все по-важен фактор с развитието на услуги като телевизия през Интернет протокол (IP Телевизия) и мобилна телевизия, което позволява на икономическите субекти да диверсифицират предложенията си.

Има явна тенденция към пакетни продукти, при които операторите предлагат разнообразие от продукти на плоска цена. Проучване в ЕС<sup>13</sup> показва, че 19% от домакинствата в ЕС са абонати на поне един пакетен продукт и че най-често купуваният пакет услуги е „двойната” оферта от стационарни гласови услуги и Интернет.

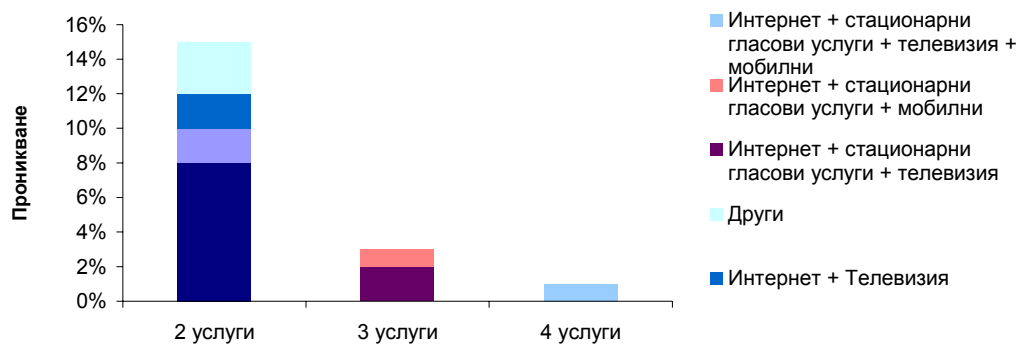
<sup>11</sup> Печалба преди лихви, данъци и амортизации.

<sup>12</sup> “Мерил Линч”, 24 Юни, 2006 г.

<sup>13</sup> Проучване при домакинствата за електронните съобщения (март 2007 г.), Специален евробарометър, Европейска комисия.

**Графика 2:**

**Проникване на пакетните предложения в домакинствата в ЕС**



**Мобилни услуги**

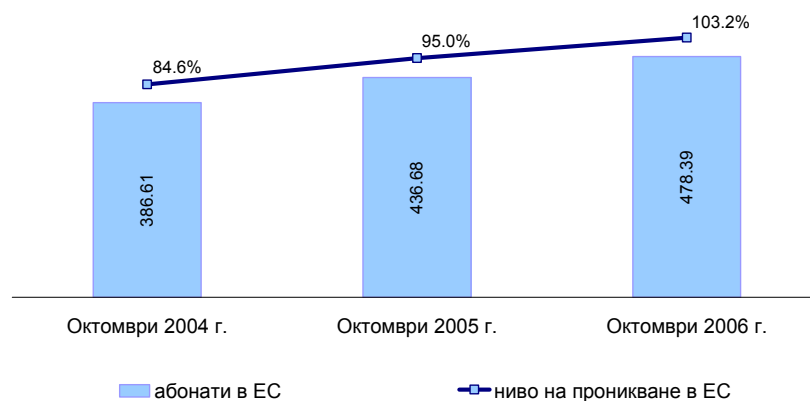
Общата стойност на пазара на мобилни услуги в ЕС се изчислява на 133 милиарда еуро<sup>14</sup>. Проникването вече е преминало условното ниво 100% и вече възлиза на 103%, сравнено с 95% през предишната година. Понастоящем в ЕС има 478,4 милиона потребители на мобилни услуги.

<sup>14</sup>

ЕИТО, 2006

Графика 3:

Абонати на мобилни услуги и ниво на проникване в ЕС (2G и 3G)



Люксембург оглавява класацията с 171% (включително ежедневно пътуващите от съседните държави-членки), следван от Италия със 134% и Литва с 133%. Ръстът все пак е по-малък отколкото през 2005 г., което предполага зрял пазар.

Броят доставчици на мобилни услуги (виртуални мобилни оператори, доставчици на усъвършенствани услуги, обикновени препродавачи) е продължил да нараства, като най-големият брой е в Обединеното кралство (70) и Нидерландия (60). Общият брой е нараснал с 76 през годината и вече възлиза на 290.

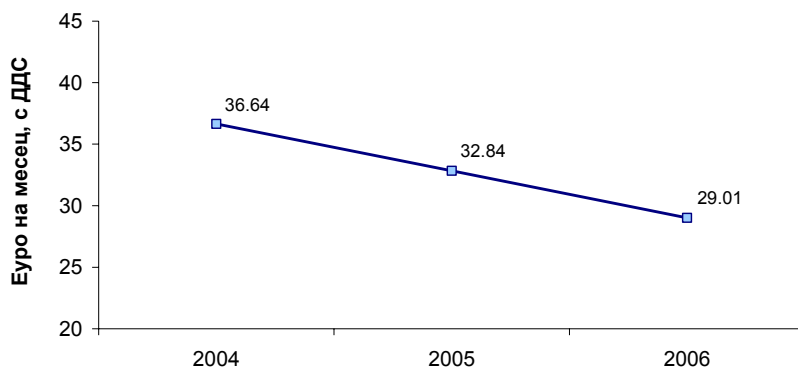
Макар че е възможен още по-значителен напредък, увеличената конкуренция води до по-ниски цени. Простите средномесечни цени за средна потребителска кошница от национални гласови обаждания/SMS<sup>15</sup> показват следната тенденция:

<sup>15</sup>

Методология на ОИСР, двата най-големи оператора във всяка държава-членка, с включени месечни наеми

#### Графика 4:

Кошница на средното потребление на мобилни услуги (в еуро) - Средно за всичките обхванати оператори - ЕС 25



#### Трето поколение (3G)

Има знаци за повишено усвояване на 3G: в Италия, например, регулаторът смята, че има около 12 милиона 3G абоната, в сравнение с 2,6 милиона в края на 2004 г. Между 10 и 15% от европейските абонати на мобилни оператори имат телефон 3G.

#### Роуминг

Средните цени на дребно за обаждания през роуминг продължават да бъдат значително по-високи от еквивалентните цени за вътрешни мобилни обаждания, въпреки инициативите да се увеличи прозрачността на тарифите, включително създаването на сайт на потребителя от Европейската комисия. Тези разлики в цената не могат да се обяснят с разлика в разходите, поемани от операторите.

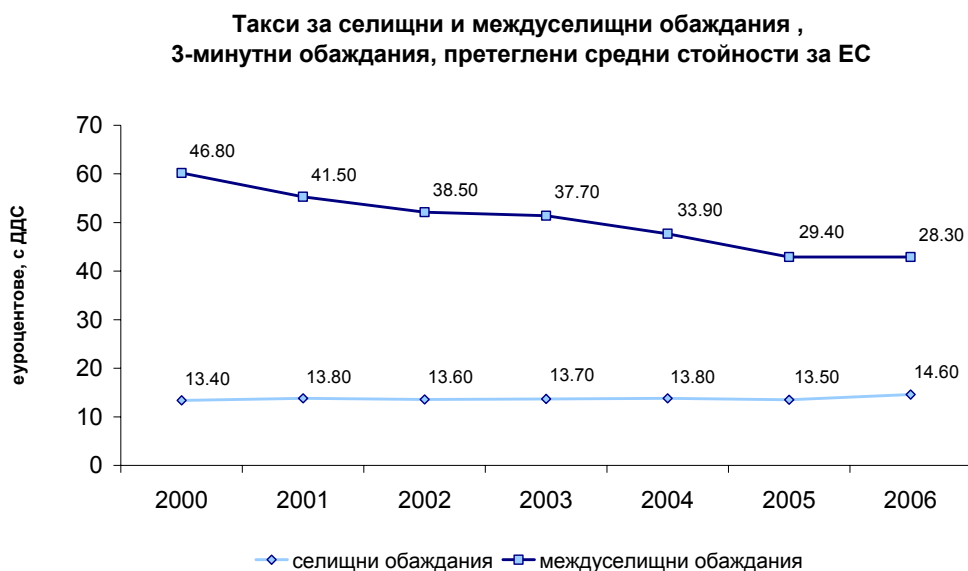
Комисията счита, а това се потвърждава и от заключенията на последния пролетен Европейски съвет, че ползите, които биха се натрупали за потребителите, малките и средните предприятия и бизнес потребителите от по-ниските цени на роуминга, на свой ред биха били от полза за цялата икономика на ЕС, като съответно предложи през юли 2006 г. единна пазарна мярка под формата на Регламент за роуминга в рамките на Общността. Понастоящем предложението се обсъжда в европейския парламент и Съвета и се очаква да бъде одобрено до лятото на 2007 г.

### Стационарни гласови услуги

Общата стойност на стационарните гласови услуги в ЕС се изчислява на 83 милиарда еуро<sup>16</sup>.

Конкуренцията на пазара на стационарни услуги продължи да се ожесточава през годината, като цените за вътрешни и международни разговори се понижиха допълнително. Преносимостта на стационарния номер продължава да допринася към пазарната конкурентоспособност.

#### Графика 5:

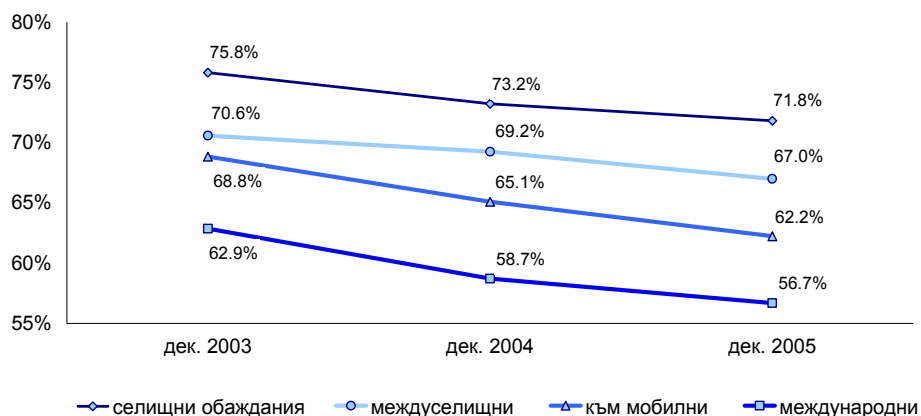


Местните оператори продължават да губят пазарен дял в своите местни пазари, като няколко нови пазарни участници започнаха да предлагат услуги. Все пак, в няколко случая най-значителната конкуренция идва от големите оператори, включително „Бритиш телеком“, „Дойче телеком“, „Франс телеком“, „Телефоника“ и „Телеком Италия“, които продължават да установяват и увеличават присъствието си в другите държави-членки.

<sup>16</sup> ЕИТО, 2006 и IDATE, 2006

**Графика 6:**

**Среден пазарен дял на титулярните оператори в ЕС на пазара на гласова телефония (приходи)**



*Широколентов достъп*

Общата стойност на пазара на фиксирани услуги за предаване на данни в ЕС е 58,5 милиарда еуро<sup>17</sup>. Усвояването на широколентовия достъп продължава да расте със сериозни темпове, като над 20 милиона линии са добавени от октомври 2005 г. до октомври 2006 г.

Усвояването достигна 15,7% от населението на ЕС (почти 73 милиона линии), повишение от 11,4% през предишната година.

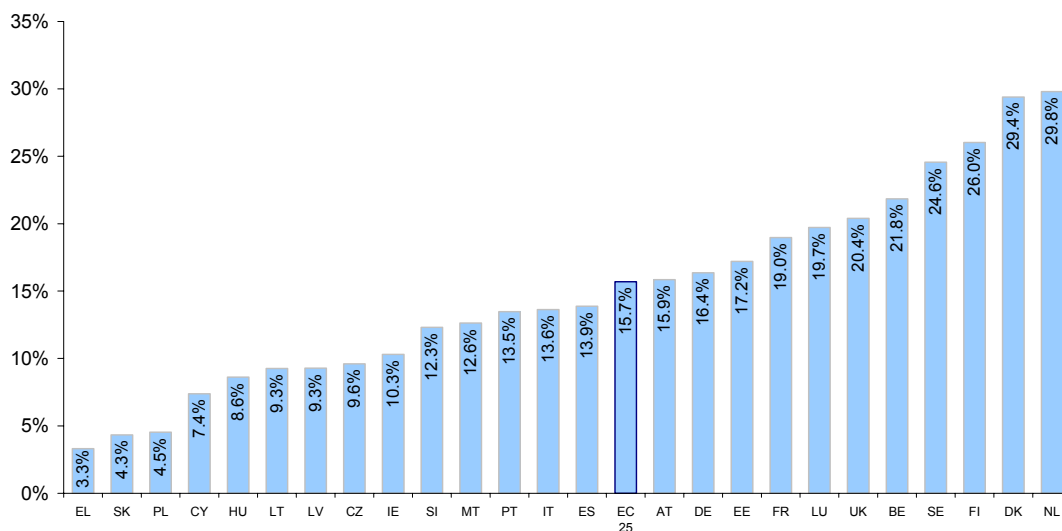
<sup>17</sup>

ЕИТО, 2006

**Chart 7:**

**Ниво на проникване на широколентовия достъп в ЕС, 1 октомври 2006**

г.



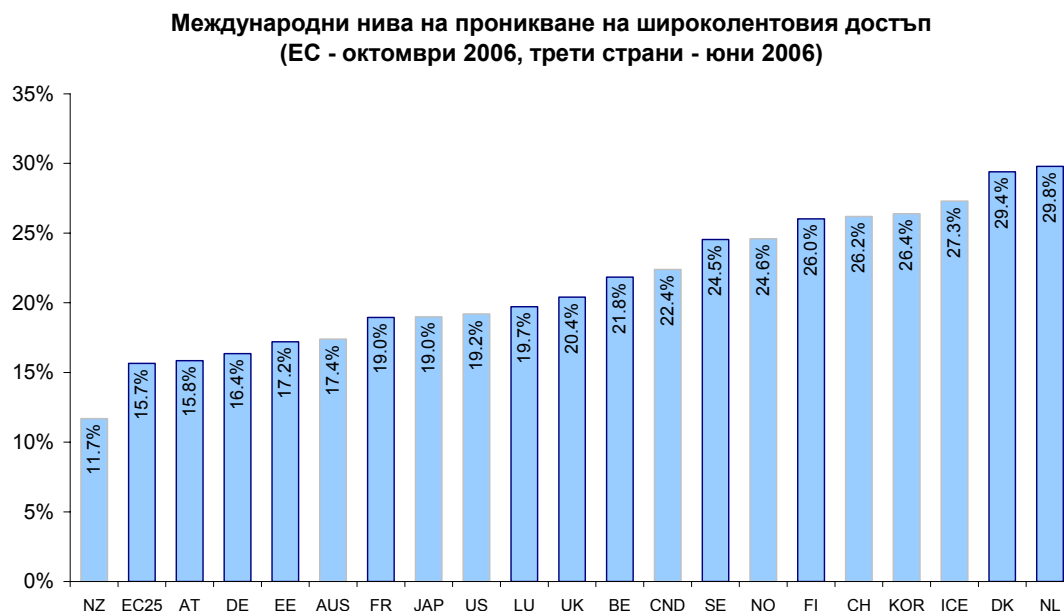
Данните за Австрия са към юли 2006 г. Оценката на австрийската НРА за октомври 2006 г. е 16.42%.

Разликата между държавите-членки с най-добри резултати и тези с по-слаби резултати обаче продължава да нараства, понеже държавите-членки с по-високи равнища на проникване растат с по-бързи темпове. Осем държави-членки имат ниво на проникване под 10%.

*Международно сравнение*

Държавите-членки с най-добри резултати са световни лидери: в шест държави-членки усвояването надминава 20% от населението и расте с по-бързи темпове отколкото в други държави като Япония и Южна Корея.

## Графика 8:



Данни за Австрия към юли 2006 г. Прогнозата за австрийския НРО за октомври 2006 г. е 16,42%.

Скоростите на широколентовия пренос се различават в ЕС, който в усреднени стойности все още изостава зад САЩ, Япония и Корея<sup>18</sup>. В известна степен това може да бъде обяснено с голямата гъстота на населението в Южна Корея и Япония, както и с присъствието на повече кабелни мрежи с висок капацитет в САЩ в сравнение с няколко големи държави от ЕС. Тази разлика може да се намали, тъй като нарасналият конкурентен натиск в ЕС води до инвестиции във високоскоростни мрежи.

### *Фактори, влияещи на разпространето*

Средно, новите участници понастоящем имат 52% от пазара, в сравнение с 49,8% през предишната година (ако се изключат препродаваните продукти, новите играчи имат пазарен дял 40,7%). Общото мнение е, че конкуренцията е основен двигател на усвояването на широколентовия достъп. Изглежда, че резултатите са най-добри в държави-членки като Нидерландия и Дания където има конкуриращи се инфраструктури. Ефективното регулиране на пазара, което позволява достъп до инфраструктурата на традиционния оператор, също стимулира конкуренцията, а решителните регулаторни действия във Франция и Обединеното кралство, например, явно е бил доста важен.

<sup>18</sup>

Преобладаващата скорост в САЩ и 2,5 Mbps - 10 Mbps, а 512 kbps - 2 Mbps в ЕС (източници: IDATE, FCC)

Освен подобряващите се пазарни условия, доброто регулиране позволява на операторите постепенно да се прехвърлят от конкуренция, основана на услугата, към такава, основана на инфраструктурата. Обратно, по-слаби резултати се наблюдават в държавите-членки, където посредствена регулаторна политика е съчетана с отсъствие на конкуренция между инфраструктурите.

Ценовите нива и за напълно необвързания, и за споделяния достъп продължават да спадат в целия ЕС, макар че спадът е по-слабо изразен при напълно необвързания достъп. Макар че е вярно, че ръстът в договореностите за препродажба на широколентов достъп е особено изразен през 2006 г. (увеличение със 124%), алтернативните доставчици продължават да увеличават инвестициите си, с над 4,1 милиона нови, напълно необвързани абонатни станции (увеличение със 79%), което представлява няколко милиарда еуро инвестиции в нова инфраструктура.

През 2006 г. в няколко държави-членки бяха проведени публични търгове за лицензи за WiMAX, CDMA, UMTS, HSDPA и LMDS. Това ще увеличи усвояването на широколентовия достъп и ще ускори процеса на догонване в отдалечените или рядко населените райони и в новите държави-членки.

### **3. РЕГУЛАТОРНА СРЕДА**

#### *Национално законодателство*

Транспонирането на регулаторната рамка върху националното законодателство на 25-те държави-членки приключи през 2006 г. с приемането на първичното право. Двете нови държави-членки също са уведомили за първично право, което при Румъния се отнася до цялата рамка, а при България – за част от нея.

Бяха направени подобрения в националните законодателства, особено в Дания (процедури по обжалване), в Нидерландия (сервитут) и Франция и Испания (защита на потребителите).

От друга страна, Комисията е загрижена за това, че поправката в немския закон за телекомуникациите ще освободи от регулация новите пазари, при условия, които са по-малко задължаващи от предвидените в правото на Общността.

### *Дерегулация*

В някои държави, доброволните ангажименти, договорени от основните пазарни участници, бяха приети от регулатора като алтернатива на цялостно регулиране (Обединеното кралство), а другаде беше приета нормативна база, за да стане възможно прилагането на тези ангажименти (Италия). Гъвкавостта също бе цел на функционалното разделение между мрежата за достъп на традиционния доставчик на стационарни телефонни услуги и неговата търговска дейност на дребно и друга стопанска дейност, като тази, осъществена в Обединеното кралство или обсъждана в други държави-членки.

Докато от една страна анализите на много пазари имаха за резултат, в рамките на първия етап, налагането на задължения на основните пазарни участници, беше открито ядро от пазари, където е възможна дерегулация.

Такъв е случаят с няколко държави-членки, където бяха отменени задължения в резултат на констатацията, че пазарите на мобилния достъп и международните разговори са в условия на конкуренция. В някои случаи регулаторното бреме бе намалено с оглед условията на пазара, например в Белгия, Испания, Франция и Нидерландия на пазара на домашна стационарна телефония.

### *НРО (Национален регулаторен орган)*

#### *Независимост*

Като цяло, НРО засилиха авторитета и независимостта си. В случая на Словакия обаче бяха изразени съмнения по отношение на разделянето на регулаторните функции и контрола на държавната собственост от страна на пазарните участници. Ново притеснение възникна за независимостта и обективността на новия НРО в Полша с оглед на премахването на нейния предшественик и обхвата на правомощията на правителството да уволнява. Значението на политическото въздействие върху ежедневните регулаторни решения в някои държави-членки изисква допълнително проучване. Навлизането на нови участници и трансграничните инвестиции ще достигнат пълния си потенциал едва когато пазарът може да разчита на независимостта и обективността на регулаторния орган.

#### *Пазарни анализи*

Процесът на уведомяване на и консултиране с Комисията и другите НРО по член 7 от Рамковата директива е ключов инструмент за осигуряване на това ползите от последователната регулаторна политика да стигнат до всичките европейски потребители.

Повечето НРО вече са приключили първия кръг от анализи на пазара и са известили Комисията и другите НРО за резултатите. Въпреки това има забавяния в прилагането на корективните мерки в някои държави-членки, поради причини, вариращи от процедурни съображения като обжалвания, до факта, че в някои случаи корективните мерки се налагат или едва след известно време, след като даден оператор е бил признат за значителен пазарен участник (например в Германия), или не са достатъчно подробни, за да предизвикат незабавни последици на пазара.

Освен това се оформиха някои несъответствия между корективните мерки, наложени в определена пазарна ситуация от различните НРО. Например, предложенията за битстрийм достъп все още не са на разположение на една последователна база в целия ЕС, като нивата за прекратяване на разговорите продължават да се различават. С оглед на факта, че пазарните играчи генерират около една трета от приходите си в други държави-членки освен тяхната собствена, по-нататъшният трансграничен растеж би бил засилен ако се постигне по-голяма последователност.

Комисията ще разгледа всеки от повдигнатите тук проблеми във връзка с независимостта, процедурите и последователността на регулирането при преразглеждането на сегашната рамка.

#### *Обжалвания*

Правото на обжалване на решенията на НРО е фундаментален принцип на правната рамка. Продължителността на процеса на обжалване, обаче, представлява проблем в няколко държави-членки, например Италия и Португалия, където процедурите могат да се проточат от четири до шест години, както и в Гърция, където висшият административен съд все още не е постановил решение въпреки факта, че някои дела са висящи от 2001 г.

В някои юрисдикции (Белгия, Кипър, Естония, Унгария, Нидерландия, Словакия, Швеция), решенията, взети вследствие на пазарен анализ, се обжалват системно. В тази връзка е възможно да бъде необходимо предприемането на мерки за стимулиране възприемането на по-рационален подход от страна на пазарните участници.

#### *Въпроси, свързани с радиочестотния спектър*

Общата стойност на електронните съобщителни услуги, зависещи от използването на радиочестотния спектър, се оценява на над 200 милиарда еуро, което прави ефикасното управление на радиочестотния спектър жизненоважен фактор за успеха на икономиката на ЕС. Скорешни проучвания показват, че ефективното управление на радиочестотния спектър във всичките държави-членки би могло да генерира до 0,1% ръст на БВП<sup>19</sup>.

<sup>19</sup>

Сравнителен анализ на въздействието от политиката на ЕС – Възможности за икономически ефикасно управление на радиочестотния спектър (Benchmarking Impacts of EU Policy – Options for Economically Efficient Management of Radio Spectrum), SCF Associates, декември 2006, все още непубликувано проучване.

Няколко държави-членки са предприели по-гъвкаво и либерално управление на радиочестотния спектър във връзка с неутралната по отношение на технологии и услуги употреба, публичните търгове, споделената употреба и общото оторизиране. Други държави-членки са въвели вторично обучение. Различаващите се подходи на държавите-членки са актуални при всеки един от тези въпроси.

Освен това, прилагането на няколко решения на Комисията за хармонизиране на радиочестотния спектър, например за автомобилното радарно оборудване с къс обхват и системите за безжичен достъп, предстои да бъде завършено.

Комисията проучва тези недостатъци в контекста на преразглеждането на правната рамка, за да бъде засилен потенциалът на вътрешния пазар.

#### *Излъчване*

Наземните мрежи остават главният доставен механизъм за получаването на телевизионно съдържание (над 50% от домакинствата в ЕС) в мнозинството държави-членки, следвани от кабелните и сателитните мрежи. Телевизията през Интернет протокол, все още пазарна ниша, отбеляза ръст в няколко държави през 2006.

Превключването от аналогов към цифров пренос през наземни мрежи вече е установено в повечето държави-членки в рамките на препоръчания от Комисията срок (2012 г.), макар че някои държави изпитват затруднения да го спазят.

Корективните мерки, наложени от НРО, често целят наземното излъчване, освен в държавите с висока степен на окабеляване. Анализът на пазарите на услуги за пренос на излъчване, които са по-непознати на НРО, все още не е завършен.

#### *Номеризация за VoIP (Глас през Интернет протокол)*

Схемите за номеризация, налични за VoIP услугите, се различават значително при отделните държави. Няколко държави-членки (Германия, Гърция, Испания, Ирландия, Литва, Португалия, Словакия, Швеция, Финландия, Обединеното кралство) разрешават на доставчиците на VoIP да предлагат и географски и негеографски номера. Други ограничават наличността на географските номера до определени VoIP услуги.

Тези недостатъци ограничават възможността на пазарните участници да предлагат услуги за цяла Европа, но Комисията ще търси начини за справяне със същите и други проблеми с номеризацията при преразглеждането на регулаторната рамка.

#### *Мониторинг и санкции*

През 2006 г. Комисията откри процедури предимно за отсъствието на информация за местоположението на обажданията към органите за спешна реакция при обаждания за номер 112, както и за неуспеха на някои НРО да осигурят навременно приключване на пазарните анализи.

Същевременно, Комисията бе в състояние да приключи някои процедури след намеса от страна на държавите-членки, във връзка преди всичко с независимостта на НРО, прилагането на процедурите за пазарен анализ, отложеното действие на обжалванията и обозначителния механизъм за доставчика на универсални услуги, както и потребителски проблеми като услугите, свързани с телефонни справки, възможността за прехвърляне на номера или определяне в определени случаи местоположението на обаждащия се.

#### 4. ДИНАМИКА НА ПОЛОЖЕНИЕТО НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

##### *Универсална услуга*

Няколко държави-членки определиха доставчици на универсална услуга през 2006 г. Чехия, Естония и Полша използваха открити тръжни процедури, докато Ирландия и Словакия избраха процес на публични консултации. И двата подхода насърчават прозрачността и недискриминационния подход.

Макар че традиционните оператори продължават да бъдат най-често избраните предприятия, тръжният процес в Естония имаше за резултат определянето на нов участник, а в Белгия и Чехия части от универсалната услуга се доставят от нови участници успоредно с титуляра.

##### *Специфични обществени потребности*

С оглед на това, че настоящата рамка дава широка свобода на държавите-членки по отношение на хората с увреждания и на тези с ниски доходи, Комисията се е съсредоточила върху насърчаването на добрите практики в държавите-членки.

В Ирландия регулаторът е създал форум, който да популяризира потребностите на хората с увреждания. В Швеция, местният НРО, освен че насърчава пазарните участници да предлагат услуги, пригодени към потребителите със специфични потребности, осигурява осем специфични услуги за такива потребители, включително превод на езика на знаците въз основа на 3G видео разговори .

##### *Спешни служби - 112*

Три държави-членки (Швеция, Дания и Нидерландия) са определили 112 като единствен номер за спешни случаи.

Предоставянето на информация за местоположението на обаждащия се, обаче, остава проблемно, като Комисията е открила процедури срещу 13 държави-членки през 2006 г.

Държавите-членки са използвали широк диапазон методи за осведомяване на гражданите за номер 112 и неговата употреба, включително афиширане в телефонни кабинки, указатели, върху фактури, полицейски известия и в пресата, както и специални кампании, сайтове, радио реклами и телевизионни клипове. В Швеция, информацията за 112 се предоставя върху пакетирано мляко, а в Латвия и Чехия телевизионни програми представят номер 112 пред по-голяма аудитория.

Макар че наличността и качеството на основните услуги изглеждат осигурени почти повсеместно, правомощията на Комисията в това отношение са значително ограничени по силата на настоящата рамка. Подобренията ще зависят от силната подкрепа конкретно от страна на законодателите при процеса на нейното преразглеждане.

### *Прозрачност на тарифните планове*

Няколко държави-членки са възприели по-активен подход към прозрачността на тарифните планове. В Дания, Естония, Португалия и Швеция, например, има сравнения на тарифите или ценови списъци в Интернет, а белгийският регулатор е в процес на изграждане на ценови симулатор. Ирландският, унгарският и словенският регулатори са разширили диапазона на своите ценови сравнения, с цел да обхванат стационарните, мобилните и широколентовите услуги. В някои държави-членки тези публични услуги се допълват от предложения в областта на прозрачността, произтичащи от самите оператори.

От друга страна, в някои държави-членки, сред които са Германия, Австрия и Литва, са регистрирани оплаквания по отношение на ценовата прозрачност, а цените на роуминга предизвиква остро недоволство от страна на потребителите.

### *Лична неприкосновеност/сигурност при електронните съобщения*

Европейската директива за защита на личната неприкосновеност при електронните съобщения вече е транспонирана от всички държави-членки. През 2006 г. бе договорена отделна Директива за съхраняване на данни за целите на правозащитните органи, която да бъде транспонирана от държавите-членки през 2007 г.

Сигурността на мрежата и информацията, включително защита срещу шпионски и друг злонамерен софтуеър, придобива все по-голямо значение. Понеже нежеланата реклама и злонамереният софтуеър все повече се използват в комбинация с цел незаконни печалби, правоприлагането в тези две области започва да става свързано. Необходими са по-сериозни усилия, включително увеличена осведоменост на потребителите<sup>20</sup>, като се има предвид значителното социално-икономическо въздействие на незаконните дейности в тази област.

<sup>20</sup>

Вж. съобщение на Комисията за борба с нежеланата реклама, шпионския и злонамерен софтуеър, COM(2006)688

### *Възможност за прехвърляне на номера*

Държавите-членки отчитат увеличено използване на преносимостта на номерата от абонатите, като в Дания, Швеция, Испания и Финландия номерата, обект на такова прехвърляне са над 20% от общата абонатна база. Значително нарастване на прехвърлянето на мобилни номера беше отчитетено в Естония, Гърция, Франция, Ирландия, Литва и Люксембург, както и на стационарни номера във Франция, Швеция и Нидерландия. Възможността за прехвърляне на номерата продължава да бъде ключов елемент на конкуренцията във всички държави-членки.

## **5. Изводи**

Прилагането на регулаторната рамка работи в насока създаване на конкуренция на пазарите на електронни съобщения, с получаващите се от това ползи за потребителите по отношение на цените и конвергенцията на иновативни услуги. Примери за добри практики има във всяка отделна държава-членка в целия диапазон на регулаторните и пазарните въпроси.

Все пак, остават редица области, в които настоящата рамка не позволява установяването на единен пазар на електронните съобщителни услуги. Пълният диапазон средства за осигуряване на последователно регулиране в рамките на целия пазар понастоящем не е налице, като Комисията ще разгледа конкретно въпросите, свързани с институциите, номеризацията и радиочестотния спектър, в своето предложение за актуализирана рамка. По отношение цените за роуминг в Общността, Комисията вече е предложила изменение в рамката.

Ще бъдат разгледани и по-детайлни корекции там където все още има проблеми във връзка с налагането на решенията на НРО, процедурите по обжалване, личната неприкосновеност и сигурността, единния европейски номер за спешни ситуации 112 и предоставянето на услуги на социалните групи със специфични потребности.