

Podsumowanie Strategii Prezesa UKE 2017-2021

Spis treści

Ochrona interesów konsumenta	4
Rozwój infrastruktury i usług	13
Konkurencja dzięki optymalnym regulacjom	19
UKE 3.0 = Uczciwość, Kreatywność, Efektywność	22

W 2017 r. został przyjęty dokument „Strategiczne kierunki działań Prezesa UKE w latach 2017-2021”.

Regulator wyznaczył cztery główne obszary swojej działalności:

1.

Ochrona
interesów
konsumenta

2.

Rozwój
infrastruktury
i usług

3.

Konkurencja dzięki
optymalnym
regulacjom

4.

UKE 3.0 = Uczciwość,
Kreatywność,
Efektywność

Misja Prezesa UKE

Zapewnianie obywatelom dostępu do nowoczesnych usług telekomunikacyjnych i pocztowych na rozwijającym się rynku oraz w dynamicznym otoczeniu międzynarodowym.

Wizja Prezesa UKE

Obiektywny, merytoryczny oraz wiarygodny moderator rozwoju rynku, działający ze zrozumieniem potrzeb społeczeństwa oraz zasad funkcjonowania sektora przedsiębiorstw.

Celem niniejszego dokumentu jest podsumowanie realizacji „Strategicznych kierunków działań Prezesa UKE w latach 2017-2021”. Ze względu na fakt, że kadencja Prezesa UKE uległa skróceniu działania zostały przedstawione wg stanu na maj 2020 r.

Ochrona interesów konsumenta



DOPASOWANIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH DO POTRZEB KONSUMENTA

Identyfikacja preferencji użytkownika

Zrealizowano 17 badań ankietowych w celu oznaczenia trendów panujących na polskim rynku telekomunikacyjnym oraz określenia poziomu dostępności usług.

Prokonsumenckie podejście do akceptacji cenników

Zderegulowano ostatnie rynki detaliczne (detaliczne rynki dostępu do telefonii stacjonarnej).

Brak operatorów SMP zobowiązanych do przedkładania projektów cenników.

Upraszczenie i cyfryzacja komunikacji z użytkownikiem

UKE współautorem nowelizacji ustawy „paperless” z 10 maja 2018 r., rozwiązania

w zakresie upraszczania i cyfryzacji komunikacji z użytkownikiem:

- dodanie dokumentowej formy zawarcia umowy,
- powiązanie formy zawarcia umowy ze sposobem komunikacji z użytkownikiem (pozytywny wpływ na elektroniczną przepływ informacji),
- obowiązek publikacji cenników i regulaminów usług na stronie internetowej dostawcy.

Utrzymanie równowagi między cenami usług w kraju i za granicą

Zrównano ceny (Rozporządzenie 531/2012) w roamingu z cenami usług krajowych – (ang. roam like at home – RLAH):

- weryfikowano wysokość dodatkowych opłat w roamingu,
- kontrolowano politykę uczciwego korzystania.

Analizowano wnioski o zgodę na stosowanie dodatkowych opłat w roamingu:

- 9 decyzji wyrażających zgodę,
- 2 decyzje odmowne.

PODNOSZENIE JAKOŚCI USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Monitorowanie wdrożenia unijnych i krajowych regulacji

Opublikowano trzy sprawozdania dotyczące stosowania w Polsce Rozporządzenia o otwartym internecie (2015/2120).

Kontrolowano informacje przekazywane przez 11 ISP o prędkościach pobierania i wysyłania danych i ich dokumenty umowne wraz z wydaniem stosownych zaleceń pokontrolnych.

Bezpieczeństwo usług

Brano udział w pracach BEREC dotyczących zagadnień bezpieczeństwa sieci 5G; nad projektem rozporządzenia ws. minimalnego zestawu środków dla zapobiegania zagrożeniom bezpieczeństwa i integralności sieci.

Określenie warunków pomiaru jakości internetu

Opracowano metodologię oceny regulacyjnej zasad neutralności sieci (Net Neutrality Regulatory Assessment Methodology) oraz dokumentacji przetargowej, w tym specyfikacji narzędzia do pomiaru jakości usług i spełniania kryteriów neutralności sieci.

Współtworzono wytyczne BEREC w zakresie wdrożenia Rozporządzenia o Otwartym Internecie 2015/2120.

Wdrożono mechanizm monitorowania jakości Internetu i nadano certyfikat aplikacji na komputery stacjonarne (Windows) – PRO Speed Test na 24 miesiące.

Polska w gronie 5 liderów we wdrażaniu certyfikowanych mechanizmów pomiaru jakości usług.

Przeprowadzono blisko 46 tys. pomiarów certyfikowanych Windows.

Opis	Liczba pomiarów
Pomiary certyfikowane Windows	45 881
Pomiary niecertyfikowane Windows	97 918
Pomiary niecertyfikowane aplikacja web	15 506
Pomiary niecertyfikowane Android	418 246
Pomiary niecertyfikowane iOS	62 103

łącznie wykonano blisko 640 tys. wszystkich pomiarów

46 tys. pomiarów certyfikowanych

EFEKTYWNY DOSTĘP DO INTERNETU W MIEJSCACH PUBLICZNYCH

Monitorowanie świadczenia przez JST bezpłatnego dostępu do internetu w miejscach publicznych

Zmodernizowano i zaktualizowano wyszukiwarkę UKE, w tym o dane o lokalizacji hotspotów.

5,5 tys.

**samorządowych
hotspotów
na koniec 2019 r.**

Zmiana podejścia do świadczenia przez JST bezpłatnego dostępu do internetu

Opracowano założenia do znowelizowanej w 2018 r. megaustawy:

- uproszczono procedury administracyjne (brak decyzji Prezesa UKE, zgłoszenie hotspotów przez JST do UKE),
- minimalna prędkość transmisji danych 30 Mb/s (poprzednio do 1 Mb/s),
- ograniczono działalność do przestrzeni publicznej.

DOSTĘPNOŚĆ I UŻYTECZNOŚĆ USŁUG

Zabezpieczenie potrzeb osób z niepełnosprawnością

Przeszkolono 190 osób w ramach pilotażu nowych kwalifikacji rynkowych z zakresu dostępności współorganizowanego z Fundacją Widzialni. Z inicjatywy UKE rozszerzono oświadczenie o dostępności o dostępność architektoniczną.

Podniesienie jakości obsługi osób o szczególnych potrzebach

Skontrolowano 88 Biur Obsługi Klienta¹ pod kątem dostępności architektonicznej oraz zakresu i jakości świadczonych udogodnień. Przeprowadzono 356 badań dostępności stron internetowych i 15 aplikacji mobilnych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i pocztowych.

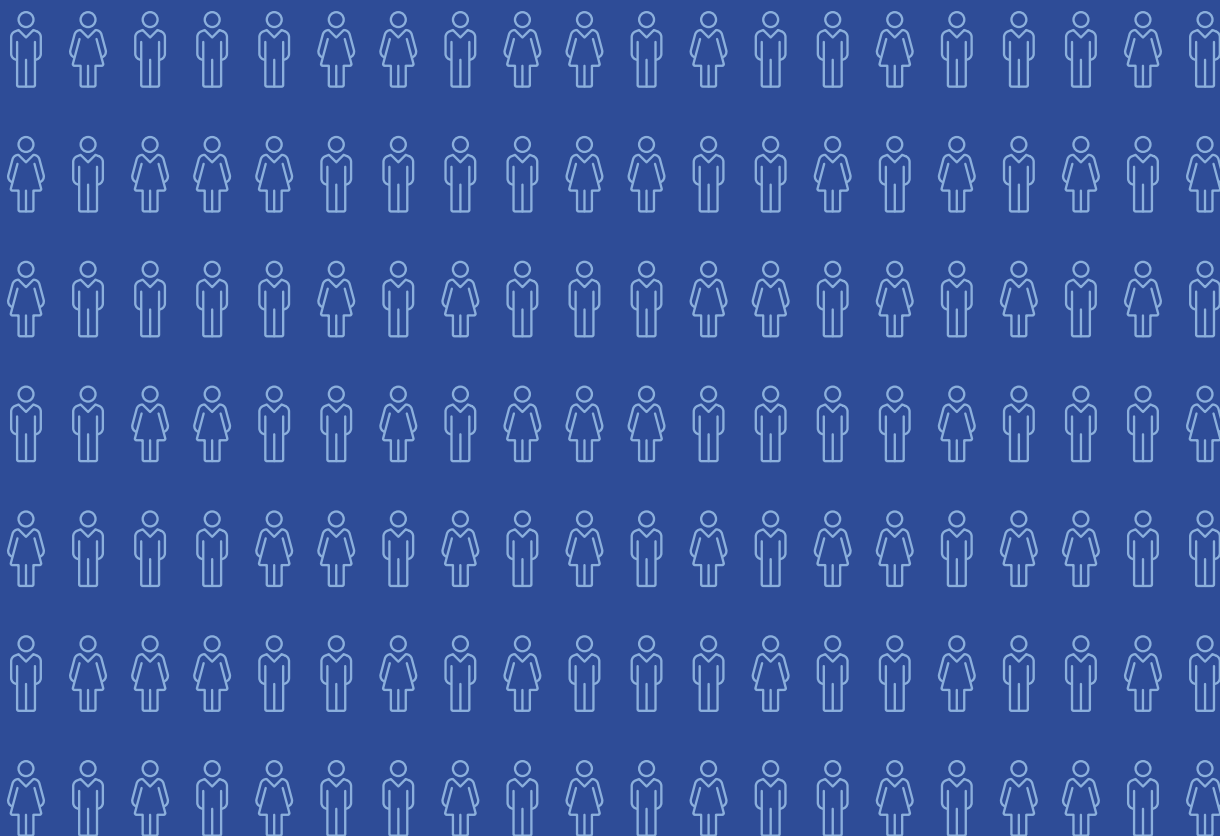
¹ Raport BOK 2018, Raport BOK 2019.

356 badań dostępności stron internetowych



190

przeszkolonych osób
w ramach pilotażu nowych
kwalifikacji rynkowych
z zakresu dostępności
współorganizowanego
z Fundacją Widzialni



PRZYJAZNY RYNEK POCZTOWY

Rozpoznanie potrzeb społeczeństwa

Wydano raport dotyczący badania zapotrzebowania na usługi pocztowe. Katalog usług powszechnych i dostępność uznano za wystarczające.

Nowe podejście do badań jakości

Współpracowano z Poczta Polska w sprawie zmian metodologii badań realnego poziomu jakości usług. Pracowano nad założeniami nowego systemu pomiaru jakości do zastosowania po wprowadzeniu przepisów o e-doręczeniach.

Zwiększenie dostępności usług powszechnych

Prowadzono dialog roboczy z PP dotyczący planów dostępności usług powszechnych. Zakończono proces wyboru audytora do badania sprawozdania PP z prowadzonej rachunkowości regulacyjnej za lata 2019-2020.



ROZLICZENIE DOPŁATY DO USŁUGI POWSZECHNEJ

Zapewnienie pokrycia przyznanych dopłat

Wydano wszystkie decyzje w przedmiocie przyznania dopłaty za lata 2006-2010 w związku z wyrokami sądów.

Całkowita kwota przyznanej dla OPL przez UAE dopłaty wyniosła 330,8 mln zł.

Po I turze przyznanych dopłat wydano dla lat 2006-2011:

6 decyzji ustalających przedsiębiorców zobowiązanych do pokrycia dopłaty i procentowy wskaźnik ich udziału w tej dopłacie

632 decyzje indywidualne z wyliczonymi kwotami udziału w pokryciu dopłaty

Po II turze przyznanych dopłat prowadzono dla lat 2006-2010:

- 5 postępowań administracyjnych w przedmiocie ustalenia przedsiębiorców telekomunikacyjnych zobowiązanych do pokrycia dopłat i procentowego wskaźnika ich udziału w tych dopłatach.

500 decyzji indywidualnych za lata 2006-2010

PROSTSZE DOCHODZENIE PRAW PRZEZ KONSUMENTA

Promowanie pozasądowych metod rozwiązywania sporów

Prezes UKE notyfikowanym podmiotem ADR dla sektora telekomunikacyjnego i pocztowego i jednym z pierwszych polskich podmiotów w gronie zrzeszonych w bazie ADR przy Komisji Europejskiej. Średni czas trwania postępowania ADR w 2019 r. to 24 dni (25% krócej niż w 2017 r.). 51% postępowań zakończono na korzyść konsumenta. W sumie odzyskano dla nich ponad 1,3 mln zł.

Zniesiono nieefektywny sąd polubowny.

**W ramach ADR odzyskano
1,3 mln zł**

Spadek liczby interwencji i wniosków ADR wskutek działań Prezesa UKE związanych z eliminowaniem nieuczciwych praktyk podmiotów na rynku telefonii stacjonarnej.

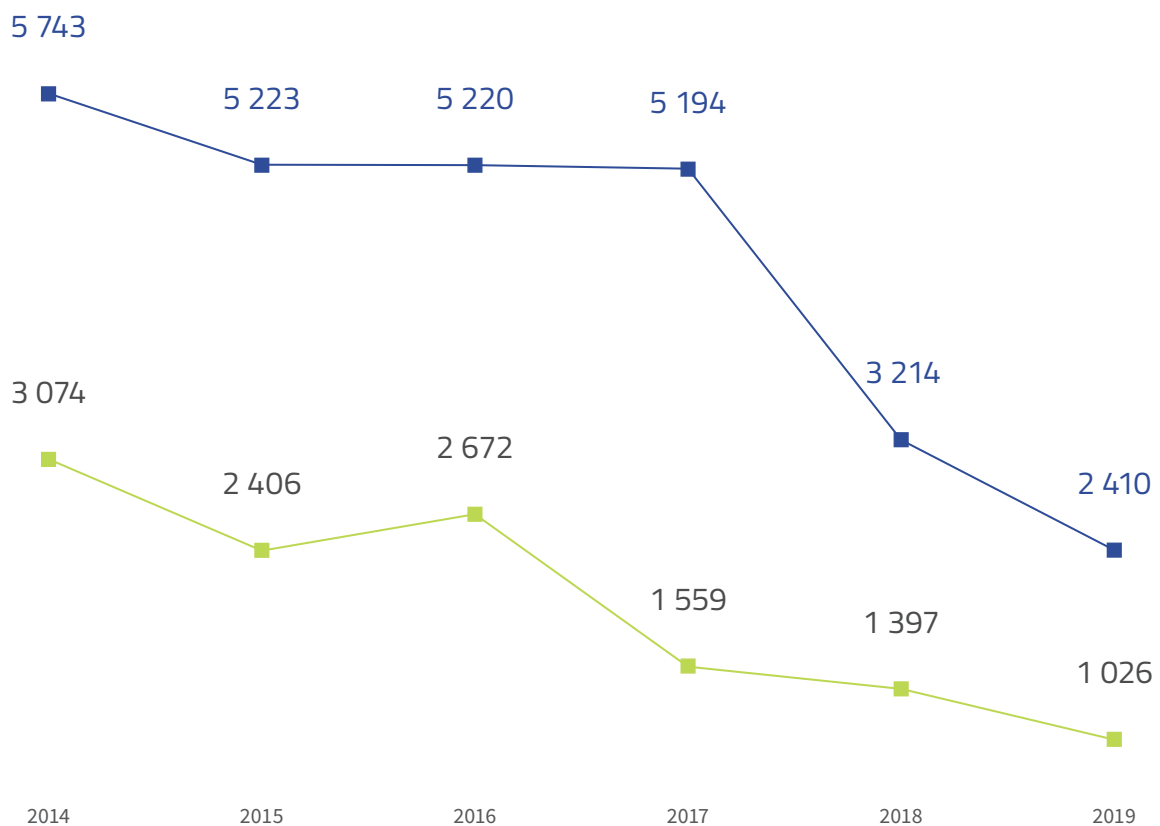
W latach 2017-2019 spadek:

- interwencji o 53%,
- wniosków ADR o 34%.

Zaproponowano prokonsumenckie zmiany Pt dotyczące świadczenia usług o podwyższonej opłacie (premium rate).

Interwencje i wnioski ADR

■ Interwencje ■ ADR



DZIAŁANIA UKE DLA KONSUMENTÓW

ADR

4 203
wniosków

50%

rozpatrzonych
pozytywnie

Interwencje

11 526
wniosków

70%

rozpatrzonych
pozytywnie

Zapytania

58 455
konsultacji telefonicznych

6 941
porad

Kwota odzyskana:

3,7 mln zł

ŚWIADOMY KONSUMENT

Działalność informacyjno-edukacyjna

Opublikowano:

- 160 artykułów edukacyjnych,
- 13 poradników dla konsumentów,
- ponad 130 porad dla konsumentów w ramach weekendowego cyklu na FB „UKE radzi” i „#uwagaphishing”,

- ok. 50 materiałów edukacyjnych w Polskim Języku Migowym (PJM), na YouTube/FB,
- zorganizowano 12 spotkań z Rzecznikami Konsumentów – „Razem dla Konsumenta”,
- zorganizowano 7 spotkań z rodzicami (ok. 700 uczestników) w ramach projektu #keepCTRL.

Kampanie edukacyjno-informacyjne



Klikam z głową

158 tys.
dzieci*



6 tys. lekcji**



Koduj z UKE

11 tys.
dzieci*



1,5 tys. w ramach
CodeWeek 2018
i 2019*

600 warsztatów

(60 w ramach CodeWeek 2018 i 2019)**



2018 – ustanowienie rekordu Guinnessa podczas lekcji o nowych technologiach

* Liczba uczestników

** Liczba spotkań



Wiem, co podpisuję

ponad **30 tys.**
konsumentów*



rocznie
10 tys.*

ponad **400 wydarzeń****



Spotkania w języku polskim z tłumaczeniem na PJM

800 uczestników*

55 spotkań**



#keepCTRL – nowy projekt od grudnia 2019

* Liczba uczestników

** Liczba spotkań

Kampanie kontrolne

Sprawdzono **2461** modeli urządzeń
w ramach rynku wyrobów

NOWE PODEJŚCIE DO USŁUGI POWSZECHNEJ

Analiza dostępności usługi

Wydano Raport UKE dotyczący stanu i oceny dostępności, jakości świadczenia i przystępności cenowej usług wchodzących w skład usługi powszechnej.

Mechanizm rynkowy zapewnia wystarczające zapotrzebowanie na usługę powszechną.

Wdrożenie nowego podejścia

Koncepcja nowej usługi powszechnej oparta na EKŁE:

- włączenie usługi internetu szerokopasmowego,
- usunięcie usług przestarzałych, takich jak publiczne aparaty samoinkasujące, spisy abonentów telefonicznych oraz biura numerów.



Rozwój infrastruktury i usług

BUDOWA OPTYMALNEGO ŚRODOWISKA DO INWESTYCJI

Zachęcanie operatorów SMP do inwestycji

LLU (rynek lokalnego dostępu w stałej lokalizacji) – zderegulowano 51 obszarów gminnych uznanych za konkurencyjne.

BSA (rynek centralnego dostępu w stałej lokalizacji) – zderegulowano 151 obszarów gminnych uznanych za konkurencyjne.

Promowanie wspólnych inwestycji

Przygotowano stanowisko w sprawie wspólnych inwestycji, uwzględniające wytyczne BEREC oraz implementację EKŁE do polskiego prawa. Zaktualizowano „Poradnik dla przedsiębiorców telekomunikacyjnych” dotyczący dostępu do budynków w zakresie zmian związanych z nowelizacją megaustawy. Opublikowano wytyczne dla nadleśniczych dotyczące udostępniania nieruchomości na potrzeby telekomunikacji.

Wspieranie budowy i współkorzystania z infrastrukturą

Wdrożono model współdzielenia infrastruktury pasywnej

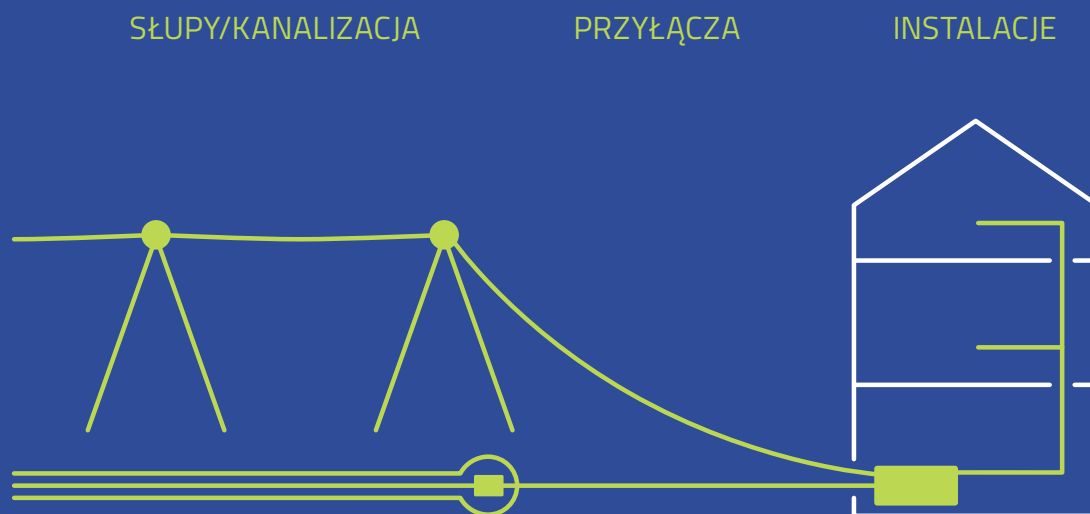
- ustalono warunki dostępu do kanalizacji kablowej i kanalizacji telekomunikacyjnej budynków dla 7 największych operatorów,
- ustalono warunki dostępu do kabli telekomunikacyjnych w budynkach wielorodzinnych dla 7 największych operatorów.

Ponad **150** umów ramowych na dostęp do kanalizacji kablowej

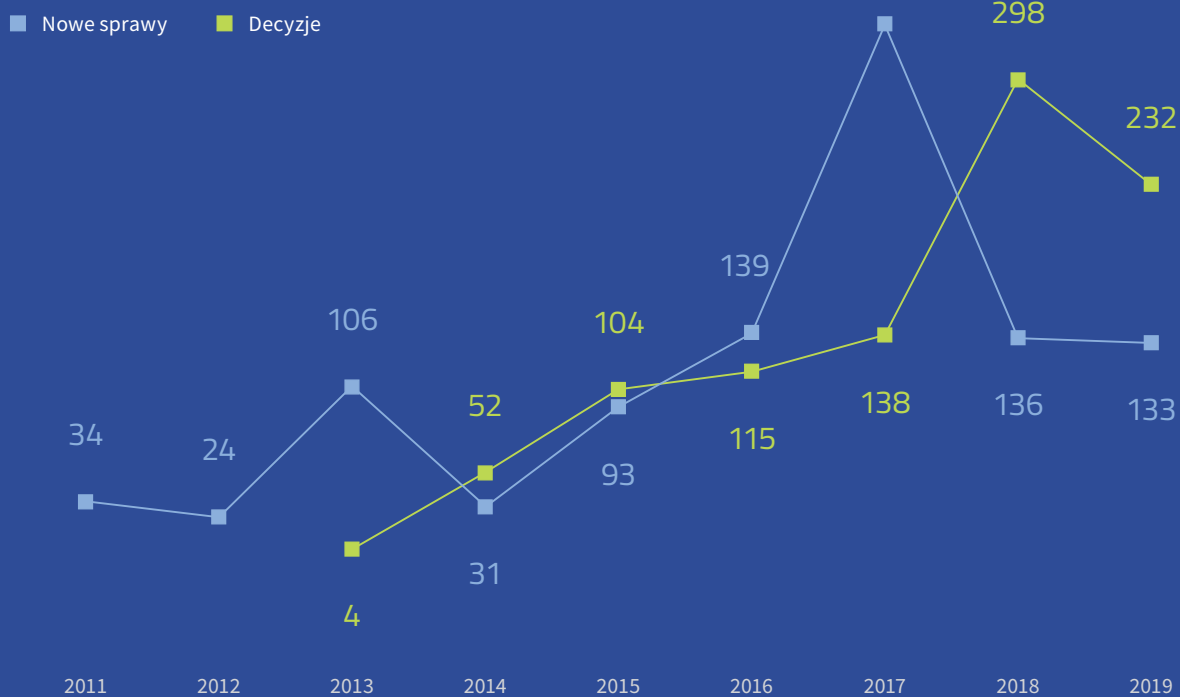
24 umowy ramowe na dostęp do kanalizacji telekomunikacyjnej budynków

Rozpoczęto prace nad określeniem warunków zapewnienia dostępu do słupów elektroenergetycznych dla 5 największych dystrybutorów energii elektrycznej.

Model współdzielenia infrastruktury



Postępowania o dostęp



Wydano ponad 700 decyzji rozstrzygających spory między właścicielami/zarządcami budynków a przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, średni czas trwania postępowania w 2019 r. to 8 miesięcy (38% krótszy niż w 2017 r.)

Dostosowano Punkt Informacyjny ds. Telekomunikacji (PIT) do aktualnej wersji projektu rozporządzenia – oddanie do dyspozycji przedsiębiorców systemu ułatwiającego planowanie inwestycji w sieci szerokopasmowe.

700 decyzji rozstrzygających spory

UDOSTĘPNIENIE CZĘSTOTLIWOŚCI Z PASMA 700 MHz DLA SYSTEMÓW SZEROKOPASMOWYCH

Wsparcie rozwiązań prawnych poprawiających efektywność zarządzania widmem radiowym

Realizowano wsparcie w zakresie:

- aktualizacji Krajowej Tablicy Przeznaczeń Częstotliwości (KTPCz) pod kątem zmian wprowadzonych na WRC-15 oraz w części dotyczącej pasma 26 GHz,
- zmiany w 2019 r. ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw, mające kompleksowo usprawnić zarządzanie zasobami częstotliwości (refarming, wzmocnienie procesu selekcyjnego, decyzje ws. braku możliwości dokonania rezerwacji na kolejny okres),
- rozporządzenia ws. procedur selekcyjnych,
- wprowadzenia przepisów umożliwiających zmianę obowiązujących rezerwacji w zakresie pasma 700 MHz (zmiana kanałów TV z zakresu 470-790 MHz na zakres 470-694 MHz),
- rozporządzenia w sprawie wymagań technicznych i eksploatacyjnych dla odbiorników cyfrowych.

Zmiana wykorzystania częstotliwości

Pasmo 700 MHz:

- przeprowadzono uzgodnienia międzynarodowe z 11 krajami, mające na celu zwolnienie

pasma zgodnie z treścią Decyzji Parlamentu Europejskiego i Rady (UE),

- w porozumieniach z państwami członkowskimi UE uzgodniono udostępnienie pasma na podstawie zapisów Decyzji Parlamentu Europejskiego i Rady. Z państwami spoza UE, tj. Białoruś, Ukraina, Rosja, uzgodniono plany pozwalające na migrację NTC poniżej pasma 700 MHz,
- zmieniono plan zagospodarowania częstotliwości dla zakresu 470-790 MHz, (tzw. mała zmiana) i rezerwację częstotliwości – umożliwiono reorganizację NTC i uruchomienie systemów 5G w Danii, na wyspie Bornholm,
- zmieniono ww. plan zagospodarowania, (tzw. duża zmiana), w sposób pozwalający na zwolnienie pasma 700 MHz przez NTC w Polsce i uwzględniający zmianę technologii z DVB-T/ MPEG4 na DVB-T2/HEVC do 30.06.2022 r.,
- wydano decyzje zmieniające rezerwacje – ustalono migrację NTC poniżej pasma 700 MHz, co umożliwiło:
 - realizację Krajowego Planu Działań zmiany przeznaczenia pasma 700 MHz w Polsce,
 - wypełnienie wymogów Decyzji Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej,
 - realizację zobowiązań Polski wobec państw UE,
 - przygotowanie pasma 700 MHz do rozdysponowania na potrzeby 5G.

WDROŻENIE TECHNOLOGII 5G W POLSCE

Zwiększenie efektywności wykorzystywania częstotliwości

Wydano 456 decyzji zezwalających na prowadzenie testów technologii 5G w pasmach 2100 MHz, 3,5 GHz, 26 GHz oraz 28 GHz.

456 decyzji

Wydano ponad 1700 pozwoleń na używanie urządzeń radiowych w technologii 5G, w pasmach 1800 MHz, 2,1 GHz i 2,6 GHz.

Pasma 2,6 GHz

W wyniku porozumienia zawartego między Ministrem Obrony Narodowej a Prezesem UKE, zmieniono dotychczasowe rządowe użytkowanie zakresu 26,5-27,5 GHz na trzy podzakresy, tj.:

- 26,5-26,9 GHz – użytkowanie cywilne,
- 26,9-27,3 GHz – użytkowanie cywilno-rządowe,
- 27,3-27,5 GHz – użytkowanie rządowe.

Zmiana umożliwiła rozdysponowanie zasobu (400 MHz) na potrzeby świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie 26,5-26,9 GHz na obszarze całego kraju.

Pasma 3,6 GHz

Prowadzono działania zmierzające do zwolnienia częstotliwości z zakresów 3400-3800 MHz, tj. pasma 3,6 GHz, celem przygotowania do dystrybucji.

Prowadzono postępowania administracyjne związane z cofnięciem oraz stwierdzeniem wygaśnięcia rezerwacji częstotliwości:

- cofnięto 114 rezerwacji,
- wydano 14 decyzji stwierdzających wygaśnięcie rezerwacji,
- dla 15 rezerwacji zmniejszono obszar ich obowiązywania.

W zakresie 3,6-3,8 GHz, zwolniono częstotliwości na obszarze ponad 1000 gmin.

Przeprowadzono 48 postępowań w sprawie stwierdzenia braku możliwości dokonania rezerwacji na kolejny okres wydanych w paśmie 3,6 GHz.

Ogłoszono aukcję na rezerwacje częstotliwości z pasma 3,6 GHz, która dawała szansę na rozdysponowanie 320 MHz na potrzeby 5G w 2020.

Zwolniono częstotliwości na obszarze ponad

1000 gmin



Pasmo 450 MHz

Prowadzono konsultacje dotyczące rozdysponowania zasobów częstotliwości z zakresów 452,5-457,5 MHz oraz 462,5-467,5 MHz, na obszarze całego kraju, przeznaczonych do świadczenia usług telekomunikacyjnych w służbie radiokomunikacyjnej ruchomej lub stałej. Na rzecz PGE Systemy S.A. dokonano rezerwacji częstotliwości z zakresów 452,5-457,5 MHz oraz 462,5-467,5 MHz na obszarze całego kraju, do realizacji zadań z zakresu łączności głosowej i transmisji danych.

Wpływ na kształtowanie międzynarodowych regulacji gospodarowania widmem radiowym

Uczestniczono w pracach: ITU, CEPT i w pracach grup działających w ramach Unii Europejskiej (RSC, RSPG, COCOM), grupy roboczej Rady UE H5.

INNOWACJE = KONKURENCYJNA GOSPODARKA

Wspieranie polskich innowacji

Wspierano polskie firmy ICT (MŚP, startupy) i uczelnie w promocji innowacyjnych rozwiązań i projektów B+R na arenie międzynarodowej poprzez:

- wsparcie podczas największych międzynarodowych wydarzeń, w tym: GSMA Mobile World Congress, ITU Telecom World, WSIS Forum,

- punkt konsultacyjny UKE, mapowanie indywidualnych możliwości współpracy polskich podmiotów z organizacjami międzynarodowymi, w tym: World Bank, ITU, UNDP,
- organizację szkoleń i webinarium dot. współpracy organizacji międzynarodowych z podmiotami krajowymi.

MAKSYMALIZACJA EFEKTYWNOŚCI WYKORZYSTANIA ŚRODKÓW UNIJNYCH

Poprawa efektywności RSS

Wydano pozytywną opinię do projektu renotyfikacji decyzji KE dla Sieci Szerokopasmowych Polska Wschodnia. Skontrolowano wykonywanie przez RSS obowiązków, nie stwierdzono nieprawidłowości.

Zaktualizowano opłaty za usługi podobne do świadczonych przez RSS, ułatwiło to operatorom infrastruktury stworzenie konkurencyjnej oferty hurtowej. Promowano wykorzystanie RSS na warsztatach organizowanych z CPPC przed kolejnymi naborami wniosków w ramach POPC.

Wsparcie wdrażania POPC

Dzięki przeprowadzonym działaniom UKE:



163
realizowane
projekty



2 mln
gospodarstw
domowych



13 tys.
jednostek
publicznych



111 tys.
km sieci



1,6 mld €
alokacji na 1 oś POPC

Przeprowadzono w terenie, w celu ustalenia czy dofinansowana sieć umożliwia świadczenie usług o założonych parametrach (m.in. prędkość 100 Mb/s):



250
kontroli



2826
miejscowości



1770
jednostek
publicznych



350
stwierdzonych
nieprawidłowości

Na rzecz realizacji założeń POPC UKE:



378
obszarów



4,5 mln
punktów
adresowych



6
warsztatów



150 tys.
punktów
zaczernionych

Zatwierdzono:

Gospodarstwa domowe



12
ofert
hurtowych

9
zmian
w ofertach
hurtowych

Jednostki oświatowe



14
cenników

3
zmiany
w cennikach

Konkurencja dzięki optymalnym regulacjom



SKUTECZNE REGULACJE = SZYBKI ROZWÓJ

Analizy rynków z wykorzystaniem lokalnego podejścia

Przeprowadzono postępowania w zakresie zatwierdzenia/zmiany oferty ramowej operatora SMP dla rynków infrastrukturalnych. Wydano decyzje dla rynków BSA (151 obszarów gminnych uznano za konkurencyjne) i LLU (51 obszarów gminnych uznano za konkurencyjne).

Wspieranie procesu konwergencji i migracji usług do sieci IP

Przeprowadzono analizę konwergencji i migracji usług do sieci IP z uwzględnieniem substytucji, presji konkurencyjnej i cenowej. W decyzjach dla rynku 3a i 3b uwzględniono kwestię migracji do sieci ALL IP poprzez ograniczenie czasowe stosowania obowiązku utrzymywania uprzednio ustanowionego dostępu.

Efektywna współpraca międzyoperatorska

Wydano 4 decyzje zatwierdzające zmianę oferty ramowej oraz 4 decyzje zobowiązujące do przygotowania zmiany oferty ramowej dla OPL. Zatwierdzono ofertę ramową Emitel S.A. – przełom w regulacji rynku transmisji radiofonicznych i telewizyjnych, poprzez wprowadzenie prostych i przejrzystych zasad dostępu do zasobów operatora regulowanego. W ramach identyfikacji i zwalczania naruszeń przepisów z zakresu telekomunikacji przeprowadzono:

273 kontrole
w zakresie telekomunikacji

ponad **4700** postępowań
administracyjnych

Stworzenie modeli regulacyjnych

Z inicjatywy UKE wprowadzono do EKŁE możliwość zbierania danych od OTT.

Wsparcie rozwoju e-commerce w sektorze pocztowym

Wdrożono Regulację UE 2018/644 dotyczącą transgranicznego dostarczania paczek e-commerce:

- wdrożenie bazy danych o cenach i wolumenach paczek transgranicznych,

- zakończenie pierwszego procesu gromadzenia, analizy i przetwarzania danych od operatorów pocztowych oraz ich udostępnienie za rok 2019,
- opracowanie i wdrożenie zmian przepisów krajowych.

DOBRE PRAWO = LEPSZA REGULACJA

Udział w tworzeniu przepisów krajowych

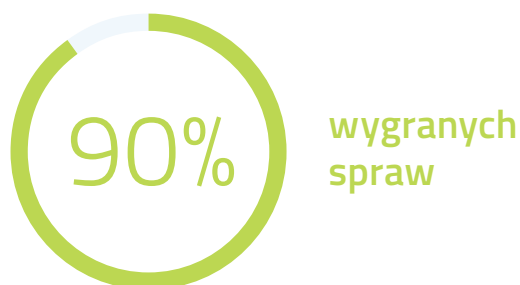
UKE współautorem dwóch nowelizacji Pt, tj.:

- „paperless” (ustawa z 10 maja 2018 r.) – poprawa funkcjonowania rynku telekomunikacyjnego oraz sytuacji użytkowników końcowych, m. in. w zakresie:
 - usług premium rate,
 - jakości usług świadczonych w publicznych hotspotach,
 - e-sprawozdawczości przedsiębiorców,
 - kontroli prowadzonych przez Prezesa UKE i uelastycznienia kar.
- „częstotliwościowej” (ustawa z 15 marca 2019 r.), zwiększono efektywność gospodarowania częstotliwościami poprzez:
 - lepsze rozdysponowanie widma,
 - zapewnienie widma na cele sieci 5G.

Opracowano zmiany do nowelizacji megaustawy ułatwiającej inwestowanie w sieci telekomunikacyjne:

- uproszczono procedury dot. dostępu do nieruchomości,
- zniesiono wymóg uzgadniania z Prezesem URE lub UTK decyzji dostępowych (w kwestiach finansowych) w zakresie infrastruktury technicznej.

W sądach prawomocnie rozstrzygnięto 478 spraw z odwołań i skarg na decyzje oraz postanowienia Prezesa UKE. Pomyślnym dla UKE wynikiem zakończono 428, co oznacza 90% wygranych spraw.



Udział w tworzeniu przepisów międzynarodowych

Podczas prac nad EKŁE przygotowano szczegółowe opinie odnoszące się do prowadzonych dyskusji w Radzie UE oraz zachęcano do poparcia korzystnych dla Polski rozwiązań. Prowadzono prace nad 11 wytycznymi BEREC do EKŁE (pierwsze wytyczne dotyczące łączności wewnętrznej przygotowane przez grupę nadzorowaną przez Prezesa UKE).

AKTYWNOŚĆ NA ARENIE MIĘDZYNARODOWEJ

Współpraca merytoryczna z organizacjami międzynarodowymi

Uczestnictwo:

- w pracach Komisji Szerokopasmowej ONZ ds. Zrównoważonego Rozwoju oraz jej grupach roboczych. Wydano Raporty “Connecting Africa Through Broadband: A strategy for doubling connectivity by 2021 and reaching universal access by 2030” oraz “Child Online Safety: Minimizing the Risk of Violence, Abuse and Exploitation Online”,
- w przygotowaniach do Światowego Zgromadzenia Normalizacji Telekomunikacji (WTSA-20)ITU). Polskę ponownie wybrano na czteroletnią kadencję do Rady ITU. Eksperta UKE wybrano do pełnienia funkcji wiceprzewodniczącego grupy roboczej CEPT Com-ITU.

Prezes UKE:

- wiceprzewodniczący BEREC odpowiedzialny za roaming, ramy regulacyjne i ewolucję sieci bezprzewodowych w roku 2019,
- przewodniczący sieci regulatorów ds. łączności elektronicznej Partnerstwa Wschodniego (ang. Electronic Communications Regulators Network of the Eastern, EaPeReg) w roku 2020,
- wiceprzewodniczący Grupy Regulatorów ds. Usług Poczтовых (ang. European Regulators Group for Postal Services, ERGP) w 2020 r.

Eksperci UKE:

- oficer łącznikowy Banku Światowego ds. relacji z sektorem prywatnym,
- współprzewodniczący grupy roboczej ds. środków zaradczych,
- przewodniczący Grupy ds. Inicjatyw Budowania Kompetencji Cyfrowych (ang. Group on Capacity Building Initiatives, GCBI) przy ITU,
- nominacja do pełnienia funkcji wiceprzewodniczącego Grupy Roboczej Rady ds. WSIS i SDGs.

UKE Młodszy Partnerem w projekcie współpracy bliźniaczej wspierającym regulatora z Gruzji. UKE dołączono do Sieci Regulatorów Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD NER).

BEREC

W ramach prac w grupach przygotowano:

- wytyczne w sprawie wspólnych kryteriów oceny zdolności zarządzania zasobami numeracyjnymi oraz ryzyka wyczerpania zasobów numeracyjnych,
- wytyczne w sprawie ogólnych powiadomień o zezwoleniach przekazywanych właściwym organom,
- nowe regulaminy BEREC,
- opinię o funkcjonowaniu rynku roamingowego dla KE,
- wytyczne w sprawie łączności wewnętrznej,
- raport o transparentności i porównywalności taryf roamingowych.

Reprezentowano BEREC w 8 wydarzeniach międzynarodowych.

ERGP

Przygotowano projekt planu prac ERGP 2021. Monitorowano prace grup roboczych: Dostęp, Ramy regulacyjne i Grupy zadaniowej ws. Interesariuszy.

EaPeReg

Przeprowadzono warsztaty dot. mapowania infrastruktury szerokopasmowej. Podpisano MoU EaPeReg-ITU. Prowadzono prace nad Regionalnym Porozumieniem Roamingowym (ang. Regional Roaming Agreement). Przyjęto wspólną metodologię oceny niezależności regulatorów w grupie roboczej IRB EWG EaPeReg. Prowadzono stronę EaPeReg.

UKE 3.0 = Uczciwość, Kreatywność, Efektywność

URZĄD ON-LINE

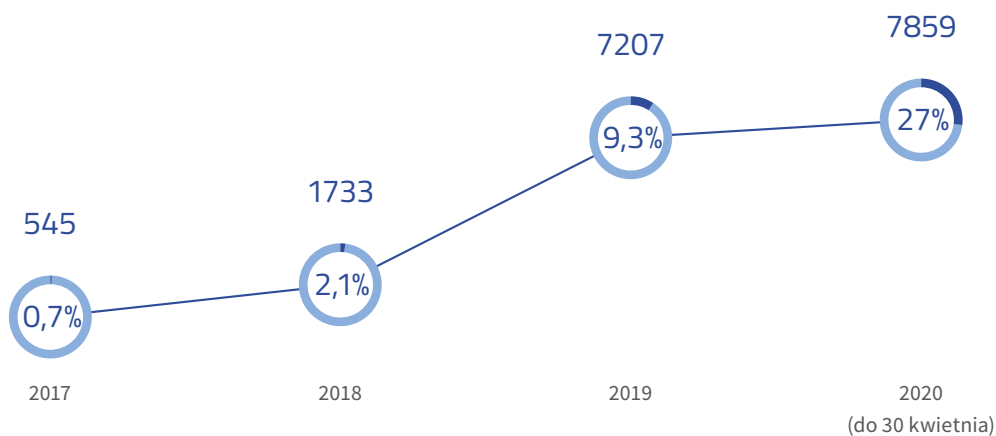
Cyfryzacja relacji z klientami

Udostępniono ponad **40**
e-usług na Platformie Usług
Elektronicznych UKE

Ponad **80** formularzy
do elektronicznego załatwiania
spraw

Wykorzystanie PUE

■ Liczba pism i % pism wpływających przez PUE



Blisko **10 000** użytkowników skorzystało z e-usług w UKE

Umożliwiono wyszukanie 166 milionów numerów w sieci stacjonarnej i ruchomej wykorzystywanych przez 750 przedsiębiorców telekomunikacyjnych i ponad 130 000 aktywnych usług rejestru Premium Rate w wyszukiwarce UKE.

Zapewniono możliwość ustalenia aktualnego dostawcy usług dla danego numeru telefonu poprzez wyszukiwarkę.

Wprowadzono usługę umożliwiającą armatorom z całego świata elektroniczne weryfikowanie autentyczności wydanych świadectw w służbie morskiej i żeglugi śródlądowej.

Liczba pism wychodzących w celu potwierdzenia świadectw spadła do zera

Wykorzystanie serwisów UKE w roku 2019:

Nazwa serwisu	Liczba odwiedzin	Liczba wyświetleń stron
Platforma Usług Elektronicznych pue.uke.gov.pl	27 787	116 647
Strona UKE www.uke.gov.pl	92 668	421 395
Biuletyn Informacji Publicznej bip.uke.gov.pl	98 439	436 321
Centrum Informacji Konsumentckiej cik.uke.gov.pl	21 737	102 320
Punkt Informacyjny ds. Telekomunikacji pit.uke.gov.pl	9 347	49 064
Usługa prezentująca znaki amatorskie amator.uke.gov.pl	24 749	77 143
Usługa informacji o numeracji numeracja.uke.gov.pl	16 521	43 511
Atlas szerokopasmowy mapbook.uke.gov.pl	5 706	9 227
Usługa potwierdzenia świadectw confirmation.uke.gov.pl	2 631	8 069

Wprowadzono system „jednej” karty umożliwiającą:

- kontrolę dostępu do obiektów i pomieszczeń UKE,
- dostęp do dystrybutorów kluczy,
- dostęp do urzędów wielofunkcyjnych,
- elektroniczne podpisywanie dokumentów.

Pracownikom przyznano zdalny dostęp do systemów informatycznych Urzędu.

Wdrożono jedno okno logowania dla wszystkich systemów.

Zmodernizowano infrastrukturę, serwerownię i wprowadzono elektroniczny monitoring systemów.

Poprzez platformę PLI CBD:

- udostępniono 83 964 090 informacji o lokalizacji abonenta dzwoniącego służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy,
- przeniesiono 7 902 584 numery (6 195 877 w sieciach ruchomych oraz 1 706 707 w sieciach stacjonarnych).

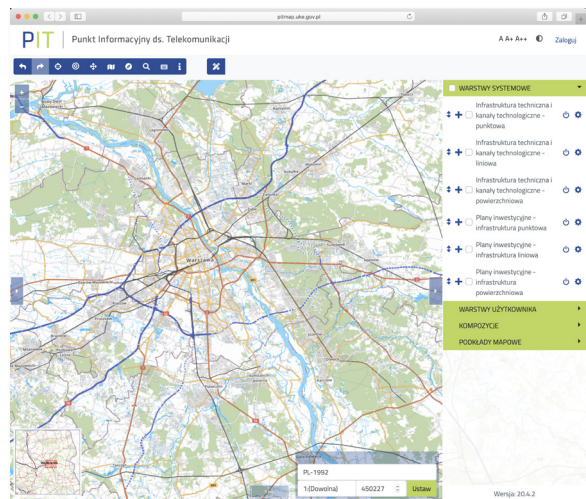
Zapewnienie osobom o szczególnych potrzebach dostępu do informacji

Strona internetowa UKE od 2018 roku z bardzo dobrą oceną w raporcie Dostępności Fundacji Widzialni.

Pierwsze miejsce w konkursie Strona Internetowa Bez Barier.

UKE Liderem Dostępności.

7,9 mln
przeniesionych numerów



Kultura w analityce

Wdrożono jednolitą platformę danych o sektorze ICT – Punkt Informacyjny ds. Telekomunikacji (PIT), operatorzy sieci uzyskali dostęp do:

- ponad 11 tys. rekordów z istniejącą infrastrukturą punktową, liniową i powierzchniową,
- ponad 36 tys. rekordów z planowaną infrastrukturą punktową, liniową i powierzchniową,
- prawie 3,5 tys. rekordów z decyzjami dot. zajęcia pasa drogowego.

Wszyscy interesariusze systemu oraz społeczeństwo uzyskali dostęp do publicznych informacji o stawkach za zajęcie pasa drogowego oraz o warunkach dostępu do nieruchomości w postaci:

- ponad 1 tys. rekordów ze stawkami za zajęcie pasa drogowego,
- ponad 800 rekordów z adresami stron internetowych, na których zostały zamieszczone warunki dostępu do nieruchomości.

Przeprowadzono ponad 400 szkoleń pracowników z zakresu narzędzi statystyczno-analitycznych, GIS oraz Business Intelligence w celu przeprowadzania zaawansowanych i nowoczesnych analiz.

EKSPERCI W SŁUŻBIE SPOŁECZEŃSTWU I PRZEDSIĘBIORCOM

Budowa przyjaznego i dostępnego Urzędu

Wdrożono Politykę dostępności UKE dla osób ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do dostępności:

- cyfrowej,
- architektonicznej,
- informacyjno-komunikacyjnej.

W dokumencie określono m.in.:

- zasady w zakresie obsługi klientów z wykorzystaniem tłumacza języka migowego online,
- wymogi dostępności stron www,
- zasady tworzenia komunikatów,
- dostępność architektoniczną UKE.

Ogłoszenia o pracy w UKE publikowano na 28 uczelniach wyższych oraz w serwisach internetowych.

Prowadzono prezentacje o Urzędzie dla studentów uczelni wyższych.

UKE jako moderator rozwoju rynku

Prowadzono wymianę wiedzy i informacji:

- ponad 400 spotkań z przedstawicielami jednostek samorządowych i przedsiębiorców,
- ponad 160 spotkań z przedsiębiorcami i izbami telekomunikacyjnymi w temacie zwalczania nadużyć, regulacji infrastruktury pasywnej, usług świadczonych w sieciach mobilnych,
- ponad 70 spotkań dotyczących prac w zespołach operatorów kurierskich i operatora wyznaczonego,
- warsztaty zespołów UKE z dostawcami infrastruktury – 4 spotkania i 2 transfery wiedzy,

- 5 warsztatów dla przedstawicieli operatorów z przedstawicielami europejskiej branży telekomunikacyjnej (GSMA, Cullen International, SAMENA).

Wspierano inwestycje i rozwój rynku:

- ponad 100 spotkań z firmami zainteresowanymi inwestycjami oraz rozwijaniem usług w Polsce,
- ponad 100 wystąpień w trakcie krajowych i międzynarodowych wydarzeń branżowych prezentujące polski rynek i działania regulatora.

Wspierano innowacje powstające na uczelniach, tworzone przez MSP, w tym startupy, poprzez:

- ułatwianie firmom i uczelniom bezpłatnego udziału i prezentacji w trakcie międzynarodowych konferencji i targów organizowanych przez: ITU (WSIS Forum 2017, 2018, 2019) Young ICT Leaders 2018, ITU Telecom World 2019), BEREC (posiedzenie plenarne w 2018 roku),
- działania informacyjne i edukacyjne mające na celu zwiększenie udziału polskich firm w przetargach międzynarodowych (4 seminaria z ekspertami ITU, udział eksperta UKE w seminariach i webinarach organizowanych przez MSZ, punkt konsultacyjny UKE i seminarium dla MSP na Targach Pomocy Humanitarnej, misja gospodarcza do ITU),
- indywidualne spotkania i konsultacje dla MSP organizowane w trakcie wydarzeń międzynarodowych (GSMA Mobile World Congress 2018 i 2019, ITU Telecom World 2019) i w siedzibie UKE, mające na celu wskazanie możliwych ścieżek współpracy i rozwoju w Polsce i zagranicą.

www.uke.gov.pl