

Warszawa, 26 października 2012 r.

## MEMORANDUM

**w sprawie współpracy na rzecz podnoszenia jakości świadczonych dla użytkowników usług na rynku telekomunikacyjnym**

Niniejsze Memorandum zostało zawarte w dniu 26 października 2012 r. w Warszawie pomiędzy Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwanym dalej także **Inicjatorem**,

a

1. **Exatel S.A.**
2. **INEA S.A**
3. **ICHB PAN – PCSS**
4. **Instytut Łączności PIB**
5. **Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji**
6. **NETIA S.A.**
7. **Niezależny Operator Międzystrefowy Sp. z o.o.**
8. **P4 Sp. z o.o.**
9. **Polska Izba Komunikacji Elektronicznej**
10. **Polkomtel Sp. z o.o.**
11. **Politechnika Łódzka**
12. **Politechnika Warszawska**
13. **Politechnika Wroclawska**
14. **Polska Telefonii Cyfrowa S.A.**
15. **Polska Telefonii Komórkowa Centertel Sp. z o.o.**
16. **PSTD Sp. z o.o.**
17. **Systemics PAB Sp. z o.o.**
18. **Telefonii Dialog Sp. z o.o.**
19. **Telekomunikacja Polska S.A.**
20. **TK Telekom Sp. z o.o.**
21. **UPC Polska Sp. z o.o.**
22. **INTERKAM S.C.**

zwanymi dalej **Sygnatariuszami**.

## **Preambuła**

### **Mając na uwadze cele:**

- 1) podnoszenie poziomu jakości usług telekomunikacyjnych;
- 2) potrzebę umożliwienia użytkownikom publicznych sieci telekomunikacyjnych dostępu do wiarygodnych, rzetelnych, porównywalnych, aktualnych oraz zrozumiałych dla przeciętnego konsumenta informacji o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oraz zwiększenie poziomu świadomości użytkowników w zakresie technicznych możliwości, w tym ograniczeń dotyczących realizacji usług telekomunikacyjnych;
- 3) zunifikowanie wymagań jakości usług publicznie dostępnych dla zapewnienia jasnych reguł działania dla wszystkich uczestników tego rynku;
- 4) zapewnienie transparentnej informacji o warunkach świadczenia usług dla wzrostu świadomości konsumentów, co do swoich praw nie tylko o zakresie usług, cenach, ale także o poziomie jakości świadczonych usług przez danego dostawcę;
- 5) tworzenie przez Inicjatora przyjaznego środowiska regulacyjnego dla przedsiębiorców telekomunikacyjnych promującego możliwość samoregulacji sektora;

### **i uwzględniając postanowienia**

- 6) Art. 20, art. 21 i art. 22 DYREKTYWY 2002/22/WE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników;

### **oraz to, że**

- 7) Organ Europejskich Regulatorów Łączności Elektronicznej - BEREC (*Body of European Regulatory Electronic Communication*) – na mocy dyrektywy 2009/136/WE opracowuje:
  - a) wymagania co do otwartości Internetu i neutralności sieci;
  - b) związane z nimi zalecenia dotyczące wskaźników jakości usług (QoS), metod ich badań i oceny tak, aby na rynku telekomunikacyjnym państw UE funkcjonował jednolity, ramowy system wymagań jakości usług, w zakresie ofert, umów, czy też publikowania na ten temat informacji;



- 8) Memorandum ma stanowić otwartą platformę współpracy - pomiędzy organami administracji publicznej a organizacjami pozarządowymi, izbami i zrzeszeniami gospodarczymi, jednostkami badawczymi i naukowymi oraz przedsiębiorcami świadczącymi publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne, jak i grupami konsumenckimi - dla osiągnięcia postawionych na wstępie celów.

**Inicjator i Sygnatariusze** postanawiają co następuje:

## **Postanowienia Memorandum**

### **1. Przedmiot Memorandum**

Przedmiotem Memorandum jest wspólne ustalenie, przez **Inicjatora i Sygnatariuszy**:

- a) wykazu i definicji, wskaźników jakości usług, które będą publikowane przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych;
- b) metodologii dokonywania obiektywnego pomiaru wskaźników jakości;
- c) trybu oraz formy informowania o wskaźnikach jakości przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych (m.in. w ofertach, umowach, czy w inny dostępny powszechnie sposób).

### **2. Zakres i zasady współpracy**

- a) Do współpracy w ramach Memorandum mogą przystąpić przedstawiciele administracji publicznej, organizacje pozarządowe, izby i zrzeszenia gospodarcze, jednostki badawcze i naukowe oraz przedsiębiorcy świadczący publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne, jak i organizacje konsumenckie;
- b) **Inicjator oraz Sygnatariusze** wspólnie deklarują, że planowana w ramach Memorandum inicjatywa ma charakter otwarty i mogą do niej przystępować wszystkie podmioty pragnące realizować cele Memorandum;
- c) **Inicjator oraz Sygnatariusze** zapewnią, aby działania podejmowane w ramach realizacji Memorandum były zgodne z europejskim i krajowym porządkiem prawnym, w szczególności dotyczącym komunikacji elektronicznej, ochrony konkurencji i pomocy publicznej oraz wytycznymi Unii Europejskiej w zakresie zapewnienia praw użytkownikom usług telekomunikacyjnych i podnoszenia konkurencji na rynku telekomunikacyjnym;

- d) **Inicjator oraz Sygnatariusze** deklarują, iż wszelkie prace dotyczące przedmiotu Memorandum będą uwzględniały następujące kryteria:
- efektywności proponowanych rozwiązań – rozumianej jako osiągnięcie celu działania po możliwie najniższym koszcie;
  - celowości proponowanych rozwiązań – rozumianej jako proponowanie rozwiązań, które faktycznie wnoszą wartość dodaną dla konsumentów oraz rynku telekomunikacyjnego;
  - prostoty proponowanych rozwiązań – rozumianej jako ustalenie rozwiązań zrozumiałych dla przeciętnego konsumenta i dostarczonych w przyjaznej formie;
  - przydatności proponowanych rozwiązań – rozumianej jako ustalenie rozwiązań, które w relacji konsument – dostawca usług umożliwią konsumentowi uzyskanie informacji, która będzie przez konsumenta zrozumiana;
- e) **Inicjator oraz Sygnatariusze** będą rozwijać współpracę, a także wymieniać pomiędzy sobą informacje i najlepsze praktyki, z zastrzeżeniem pkt 5;
- f) Współpraca między **Inicjatorem a Sygnatariuszami** dotyczy zasad wykonywania obowiązków w zakresie jakości na podstawie przepisów obowiązujących oraz wypracowywania stanowisk dotyczących projektowanych przepisów;
- g) **Inicjator oraz Sygnatariusze** deklarują prowadzenie równoległych działań, komplementarnych do postanowień Memorandum oraz prac Zespołu Roboczego, w tym uczestniczyć w dalszych działaniach legislacyjnych mających na celu wdrożenie do obowiązującego prawa, w szczególności przepisów ustawy – Prawo telekomunikacyjne, mechanizmów umożliwiających użytkownikom publicznych sieci telekomunikacyjnych dostęp do wiarygodnych, rzetelnych, porównywalnych, aktualnych oraz zrozumiałych dla przeciętnego konsumenta informacji o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych;
- h) **Inicjator oraz Sygnatariusze** deklarują, iż wszelkie przedstawiane w ramach wspólnych prac propozycje, będą uwzględniały wymogi dotyczące jakości określone we właściwych dokumentach, w tym z zaleceniami Organów UE (np. Komisji, BEREC), a także zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych), w tym przewodnikami ETSI (EG), raportami technicznymi ETSI (TR), raportami specjalnymi



ETSI (SR), europejskimi standardami (EN), standardami ETSI (ES), specyfikacjami technicznymi ETSI (TS);

- i) **Inicjator oraz Sygnatariusze** deklarują również korzystanie w razie potrzeby z dokumentów publikowanych przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny – Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU, zajmujący się tworzeniem wysokiej jakości standardów, obejmujących wszystkie dziedziny telekomunikacji);
- j) **Inicjator oraz Sygnatariusze** deklarują uwzględnienie w ramach wspólnych prac istniejące możliwości techniczne. W szczególności oznacza to, że:
  - **Sygnatariusze** świadczą usługi, zgodnie ze standardami poszczególnych technologii (np. GSM, UMTS, GPRS, EDGE, HSDPA, DSL, Wi-Fi, xDSL, DOCSIS, ETHERNET) mając jednakże na względzie zachowanie zasad neutralności sieci i neutralności technologicznej oraz otwartości i równości dostępu do usług, w tym Internetu;
  - **Sygnatariusze** świadczą usługi telekomunikacyjne w obszarze własnej sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, gdzie wymagania stron zawarte są w stosownych porozumieniach;
- k) **Inicjator oraz Sygnatariusze** w ramach prac uwzględniają istnienie ww. technologii telekomunikacyjnych oraz podział rynku telekomunikacyjnego na poszczególne segmenty np. sieć stacjonarna i sieć ruchoma.

### 3. Zespół Roboczy

- a) **Inicjator oraz Sygnatariusze** ustanowią Zespół Roboczy składający się z przedstawicieli **Inicjatora** oraz każdego z **Sygnatariuszy**, którzy w dobrej wierze i z zachowaniem należytej staranności będą dążyć do realizacji przedmiotu oraz postanowień Memorandum. **Sygnatariusze**, w terminie 14 dni od dnia podpisania Memorandum, zobowiązują się do przekazania **Inicjatorowi** pisemnej informacji o wyznaczeniu swoich przedstawicieli, a także do aktywnego uczestnictwa w pracach Zespołu Roboczego;
- b) Przewodniczącym Zespołu Roboczego będzie przedstawiciel **Inicjatora**, który odpowiada za organizację prac Zespołu Roboczego, w tym w szczególności za organizację spotkań,

ich prawidłowe protokołowanie oraz za prawidłowy obieg informacji wewnątrz Zespołu Roboczego;

- c) Po ustanowieniu Zespołu Roboczego, Zespół wypracuje regulamin ustalający zasady działania i organizacji pracy oraz zadania dla realizacji celów Memorandum;
- d) **Inicjator** i każdy z **Sygnatariuszy**, we własnym zakresie, ponosi koszty prac w Zespole Roboczym oraz zamówienia i sporządzania ekspertyz i opinii oraz prowadzenia uzgodnień związanych z realizacją celów niniejszego Memorandum;
- e) **Inicjator**, ani pozostali **Sygnatariusze**, nie mają prawa wykorzystywać wyników prac Zespołu Roboczego, do celów innych niż wynikających z zapisów Memorandum;
- f) Zespół Roboczy pracuje na spotkaniach zwoływanych przez **Inicjatora** poprzez wysłanie wiadomości (telefon, e-mail) do przedstawicieli **Sygnatariuszy** lub informację zamieszczoną na stronie www UKE lub na innym uzgodnionym portalu;
- g) Ze spotkań Zespołu Roboczego Przewodniczący sporządza notatki, które przed ich zatwierdzeniem wysyłane są do przedstawicieli **Sygnatariuszy** w celu zgłoszenia uwag;
- h) Zespół Roboczy podejmuje decyzje (zwykłą) większością obecnych na posiedzeniu Zespołu. **Inicjator** oraz **Sygnatariusze** dysponują każdy jednym głosem;
- i) Decyzję w zakresie przyjęcia do stosowania dokumentu, o którym mowa w rozdziale 3 każdy **Sygnatariusz** podejmuje niezależnie i samodzielnie;

#### **Wynik prac Zespołu Roboczego**

- j) Wynikiem pracy Zespołu Roboczego będzie opracowanie definicji wskaźników jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, metody ich pomiarów oraz tryb i forma ich stosowania do celów ich opublikowania;
- k) Projekt dokumentu opracowany przez Zespół Roboczy będzie opublikowany na stronie www UKE lub na innym uzgodnionym portalu celem przeprowadzenia 30-dniowych konsultacji ze wszystkimi zainteresowanymi stronami, które nie brały udziału w pracach Zespołu Roboczego;
- l) **Inicjator** oraz **Sygnatariusze** deklarują współpracę w zakresie ewentualnej konieczności zmiany zasad działania i organizacji pracy, w przypadku pojawienia się problemów w zakresie ich praktycznego stosowania;



- m) **Inicjator i Sygnatariusze** deklarują, iż dokument będzie mógł być stosowany przez **Inicjatora** oraz **Sygnatariuszy** od chwili jego publikacji na stronie www UKE lub na innym uzgodnionym portalu z zastrzeżeniami wynikającymi z jego treści oraz punktu 3 lit. i).

#### 4. Poufność

- a) Dla celów ujawniania informacji podlegających ochronie, niezbędna jest zgoda wyrażona w formie pisemnej **Inicjatora** lub **Sygnatariusza** na ujawnianie przekazywanych przez niego informacji oraz dopuszczalnego zakresu ich ujawnienia;
- b) Dla celów niniejszego Memorandum informacje oznaczać będą wszystkie informacje, wykorzystywane do realizacji celów Memorandum związane z działalnością gospodarczą, informacje finansowe, techniczne, naukowe oraz informacje innego rodzaju uznane przez **Inicjatora** lub **Sygnatariuszy** za związane z Memorandum;
- c) Ograniczenia odpowiedzialności **Inicjatora** i **Sygnatariuszy** nie dotyczą szkód wynikłych z naruszenia obowiązku zachowania poufności.

#### 5. Postanowienia końcowe

- a) Niniejsze Memorandum zostaje zawarte na czas nieokreślony, jako wyraz wspólnego działania – w granicach obowiązującego prawa **Inicjatora** oraz **Sygnatariuszy** w celu realizacji wymogów jakości usług;
- b) **Inicjator** i **Sygnatariusze** traktują Memorandum jako otwarte do przystąpienia nowych podmiotów, jak i odstąpienia na podstawie pisemnego oświadczenia strony;
- c) Memorandum może być modyfikowane po uzgodnieniu, w formie pisemnego aneksu do Memorandum, przez **Inicjatora** i wszystkich **Sygnatariuszy**, którzy od niego nie odstąpili;
- d) Niniejsze Memorandum nie ma na celu, nie stanowi i nie ustanawia spółki, czy też innej formalnej organizacji niż niezależne porozumienie o współpracy, a prawa i obowiązki **Inicjatora** i **Sygnatariuszy** będą wyłącznie takie, jak wyraźnie określono w niniejszym Memorandum. Żadne z postanowień niniejszego Memorandum nie będzie interpretowane, jako zapewniające lub uwzględniające udział w zyskach lub stratach wynikających z działań w ramach Memorandum. **Inicjator**, ani żaden z **Sygnatariuszy** nie ma prawa do zobowiązywania **Inicjatora**, ani innego **Sygnatariusza**

do zaciągania zobowiązań jakiegokolwiek rodzaju za lub w imieniu **Inicjatora** lub innego **Sygnatariusza**;

- e) Zgodnie z intencją stron żadne z postanowień Memorandum nie podlega egzekucji na drodze cywilnoprawnej lub na podstawie przepisów o postępowaniu egzekucyjnym w administracji;
- f) Załącznik - OŚWIADCZENIE stanowi jego integralną część i dotyczy podmiotów przystępujących do Memorandum w trybie późniejszym;
- g) Niniejsze Memorandum zostało sporządzone w 22 egzemplarzach, po jednym dla **Inicjatora** i każdego z **Sygnatariuszy**.



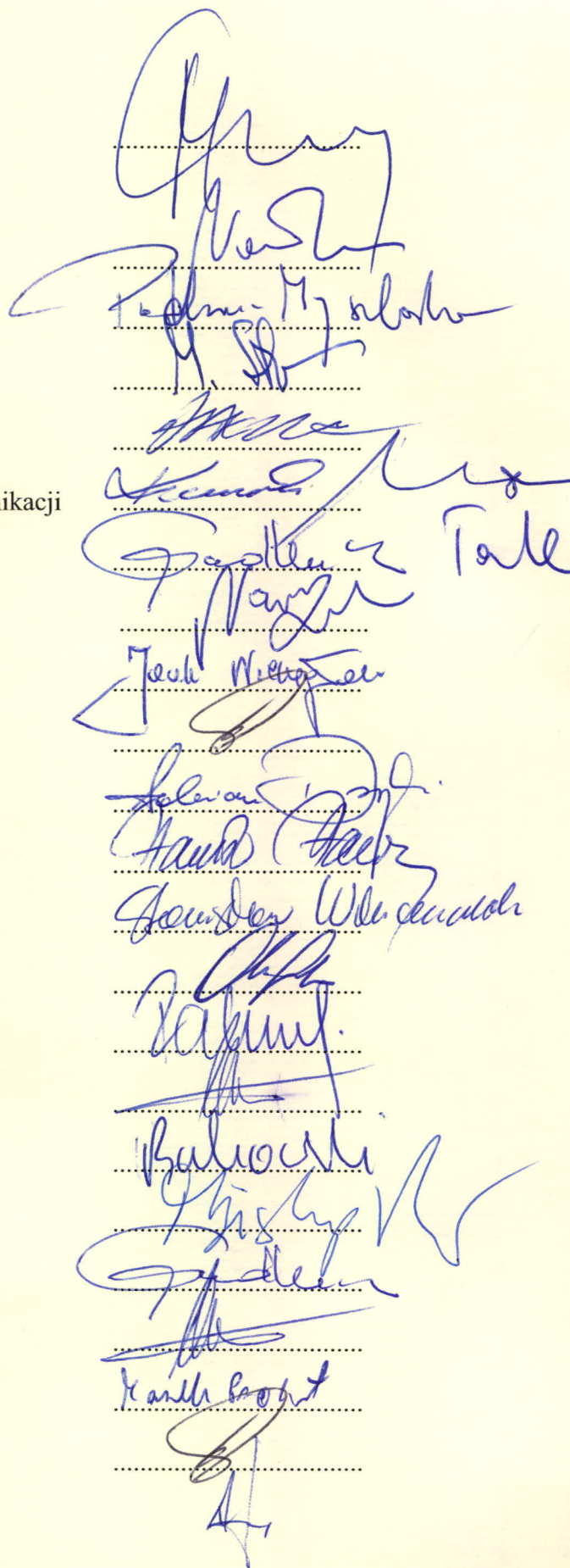
Podpisano:

**Inicjator**

Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej

**Sygnatariusze**

1. Exatel S.A.
2. INEA S.A
3. IChB PAN – PCSS
4. Instytut Łączności PIB
5. Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji
6. NETIA S.A.
7. Niezależny Operator Międzystrefowy Sp. z o.o.
8. P4 Sp. z o.o.
9. Polska Izba Komunikacji Elektronicznej
10. Polkomtel Sp. z o.o.
11. Politechnika Łódzka
12. Politechnika Warszawska
13. Politechnika Wrocławska
14. Polska Telefonia Cyfrowa S.A.
15. Polska Telefonia Komórkowa Centertel Sp. z o.o.
16. PSTD Sp. z o.o.
17. Systemics PAB Sp. z o.o.
18. Telefonia Dialog Sp. z o.o.
19. Telekomunikacja Polska S.A.
20. TK Telekom Sp. z o.o.
21. UPC Polska Sp. z o.o.
22. INTERKAM S.C

  
A column of handwritten signatures in blue ink, corresponding to the list of signatories on the left. The signatures are written on a background of horizontal dotted lines. The signatures vary in style and length, with some being quite large and elaborate.

**Załącznik – OŚWIADCZENIE przystąpienia do Memorandum**

.....  
(miejsowość, data)

**OŚWIADCZENIE**

Oświadczam, że:  
(imię i nazwisko) .....

prowadząca/(y) działalność gospodarczą pod nazwą/reprezentująca/(y) spółkę/  
stowarzyszenie/izbę gospodarczą/inną organizację lub instytucję.....

.....  
.....  
(adres).....

zarejestrowaną przez ..... w.....  
pod nr.....(jeśli dotyczy).

**niniejszym wyrażam wolę przystąpienia do Memorandum w sprawie współpracy na rzecz podnoszenia jakości świadczonych dla użytkowników usług na rynku telekomunikacyjnym.**

Jednocześnie oświadczam, że znam postanowienia, cel ww. Memorandum i zobowiązuję się do ich przestrzegania oraz aktywnego, sumiennego i godnego uczestniczenia w realizacji postanowień Memorandum, zmierzających do działania na rzecz stałego podnoszenia jakości usług telekomunikacyjnych.

.....  
podpis Oświadczającego

\* do niniejszego oświadczenia należy dołączyć pełnomocnictwo lub inny dokument potwierdzający uprawnienie do reprezentacji spółki/organizacji/instytucji.