

Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej

Podsumowanie dotychczasowego wykonania Strategii regulacyjnej Prezesa UKE



Warszawa, listopad 2014 r.

SPIS TREŚCI

1.	WSTĘP.....	3
2.	SYNTETYCZNE PODSUMOWANIE REALIZACJI CELÓW STRATEGII	4
3.	CELE PREZESA UKE.....	10
3.1.	OBSZAR: INWESTYCJE I ROZWÓJ INFRASTRUKTURY	10
3.2.	OBSZAR: KONKURENCYJNOŚĆ.....	30
3.3.	OBSZAR: POLITYKA PROKONSUMENCKA	39
3.4.	OBSZAR: WYKORZYSTANIE ZASOBÓW CZĘSTOTLIWOŚCI	54
3.5.	OBSZAR: LIBERALIZACJA RYNKU POCZTOWEGO	61
3.6.	OBSZAR: SPRAWNY I EFEKTYWNY URZĄD.....	70
4.	ZAKOŃCZENIE	78
5.	SPIS WYKRESÓW I TABEL.....	79

1. WSTĘP

27-28 listopada 2012 r. podczas IX Forum Usług Szerokopasmowych Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) Magdalena Gaj przedstawiła *Strategię Regulacyjną do 2015 r.*

Warunkiem koniecznym rozwoju społeczeństwa informacyjnego, jak stwierdziła Prezes UKE, jest zapewnienie jak największej liczbie osób dostępności usług szerokopasmowych. Determinuje to konieczność wprowadzenia szeregu narzędzi stymulujących przedsiębiorców telekomunikacyjnych do inwestowania w infrastrukturę opartą na nowoczesnych technologiach.

Dlatego też Misją Prezesa UKE określoną w *Strategii* jest zapewnienie społeczeństwu polskiemu dostępności nowoczesnych usług telekomunikacyjnych i pocztowych z zachowaniem przejrzystości i efektywnej komunikacji działań Urzędu.

W celu osiągnięcia tak zdefiniowanej misji ustalono 6 celów strategicznych:

1. Wprowadzenie narzędzi stymulujących przedsiębiorców telekomunikacyjnych do inwestowania w infrastrukturę w oparciu o nowoczesne technologie.
2. Stymulowanie wzrostu konkurencji na rynku telekomunikacyjnym.
3. Wzmocnienie pozycji konsumenta i zapewnienie wymaganego poziomu jakości usług.
4. Zwiększenie dostępu do usług poprzez efektywne zarządzanie widmem.
5. Zapewnienie skutecznego otwarcia rynku pocztowego na konkurencję.
6. Zwiększenie efektywności działań UKE.

W ramach poszczególnych celów strategicznych zostały z kolei określone konkretne działania jakie muszą zostać wykonane, aby je osiągnąć, oraz wskazano mierniki służące ocenie skuteczności podjętych działań.

Celem niniejszego dokumentu jest dokonanie oceny i podsumowania realizacji dotychczasowych działań zapisanych w *Strategii Prezesa UKE*.

W *Strategii* przyjęto założenie, że osiągnięcie wyznaczonych celów oceniane będzie za pomocą mierników ustalonych, jeśli nie wskazano inaczej, na koniec 2015 r. W niniejszym dokumencie podjęto jednak próbę oszacowania wartości mierników na koniec 2013 r. Podsumowanie zostało dokonane w dwóch układach, syntetycznym oraz opisującym szczegółowo wykonane działania.

2. SYNTETYCZNE PODSUMOWANIE REALIZACJI CELÓW STRATEGII

Najważniejsze dotychczasowe działania Prezesa UKE w trakcie obowiązywania Strategii

- 13 lutego 2013 r. Prezes UKE rozstrzygnął przetarg na rezerwację częstotliwości z pasma 1800 MHz dla świadczenia mobilnych usług szybkiego Internetu. Umożliwiło to operatorom zaoferowanie nowoczesnych usług telekomunikacyjnych, co pozwoli jednocześnie ograniczyć zjawisko wykluczenia cyfrowego.
- 23 lipca 2013 r. miało miejsce symboliczne wyłączenie ostatniego naziemnego nadajnika ogólnopolskiej telewizji analogowej. Dzięki cyfryzacji Polacy uzyskali dostęp do bogatej oferty programowej oraz wyższej jakości sygnału telewizyjnego i dodatkowych usług.
- 7 października 2014 r. Prezes UKE podpisał decyzję i postanowienie uwalniające rynek szerokopasmowego dostępu do Internetu w 76 gminach. Nowe regulacje powinny spowodować korzystne zmiany dla konsumentów i operatorów: wzrost inwestycji i zwiększenie konkurencyjności.
- 10 października 2014 r. Prezes UKE ogłosił aukcję na 19 rezerwacji częstotliwości z pasm 800 MHz i 2600 MHz, na obszarze całego kraju, przeznaczonych do świadczenia usług telekomunikacyjnych w służbie ruchomej lub stałej. Zaoferowane w aukcji częstotliwości mogą być wykorzystane przede wszystkim do świadczenia usług szerokopasmowej transmisji danych w sieciach mobilnych.
- 14 października 2014 r. opublikowano wskaźniki jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w efekcie podpisanego w październiku 2012 r., z inicjatywy Prezesa UKE, *Memorandum w sprawie współpracy na rzecz podnoszenia jakości usług dostępnych na rynku telekomunikacyjnym*.
- 20 października 2014 r. przedstawiono do konsultacji *Zbiór dobrych praktyk w zakresie współpracy sektorów telekomunikacyjnego oraz energetycznego*, opracowanych na podstawie doświadczeń przedsiębiorców telekomunikacyjnych i energetycznych, będących wynikiem realizacji wspólnych inwestycji. Dokument ten powstał w ramach zawartego 14 października 2013 r. pomiędzy Prezesem UKE i Prezesem URE *Porozumienia na rzecz likwidacji barier w inwestycjach telekomunikacyjnych i energetycznych*.

Cel 1. Wprowadzenie narzędzi stymulujących przedsiębiorców telekomunikacyjnych do inwestowania w infrastrukturę w oparciu o nowoczesne technologie

- Opublikowano *Stanowisko Prezesa UKE dotyczące wdrożenia spoczywającego na właścicielach, użytkownikach wieczystych i zarządcach nieruchomości, niebędących przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, obowiązku zapewnienia dostępu wynikającego z art. 30 ustawy szerokopasmowej.*
- Przygotowano *Stanowisko Prezesa UKE* oraz *Wytyczne* dotyczące dostępu do nieruchomości, w tym do budynków oraz infrastruktury telekomunikacyjnej, które powinny ułatwić stosowanie znowelizowanego art. 139 Pt.
- Prezes UKE opublikował *Poradnik dla przedsiębiorców telekomunikacyjnych planujących uzyskać dostęp do infrastruktury lub nieruchomości na potrzeby świadczenia usług telekomunikacyjnych*, który stanowi zbiór informacji przydatnych, zarówno dla przedsiębiorców telekomunikacyjnych, jak i podmiotów zobowiązanych do udzielenia dostępu.
- We wprowadzonej 7 października 2014 r. nowej regulacji rynku hurtowego dostępu szerokopasmowego (rynek 5) zastosowano podejście polegające na wyodrębnieniu 2 rynków lokalnych, tj. regulowanego rynku obejmującego obszar kraju z wyłączeniem 76 obszarów gminnych oraz rynku 76 obszarów gminnych, na którym stwierdzono występowanie skutecznej konkurencji i zrezygnowano ze stosowania obciążeń regulacyjnych.
- Prezes UKE i Prezes Urzędu Regulacji Energetyki (URE) podpisali *Porozumienie o współpracy*, którego celem jest podjęcie i prowadzenie działań zmierzających do rozpoznania barier w obszarze rynku telekomunikacyjnego i rynku energetycznego, a następnie wskazanie niezbędnych działań do ich usunięcia, w celu realizacji postanowień wynikających z Europejskiej Agendy Cyfrowej. 20 października 2014 r. przedstawiono do konsultacji *Zbiór dobrych praktyk w zakresie współpracy sektorów telekomunikacyjnego oraz energetycznego.*
- Zracjonalizowany został obowiązek raportowy przedsiębiorców telekomunikacyjnych; dane są przekazywane za pomocą rozbudowanego interfejsu internetowego: *System Informacyjny o Infrastrukturze Szerokopasmowej (SIIS)*, który umożliwia przekazywanie danych zarówno o infrastrukturze, jak i o usługach telekomunikacyjnych oraz planach inwestycyjnych.
- Na stronie internetowej UKE udostępniona jest mapa samorządowych hotspotów z obszaru całego kraju, dzięki której każdy użytkownik może sprawdzić w jakich miejscach można skorzystać z usług.
- Dla jednostek samorządu terytorialnego (jst) przygotowana została uniwersalna oferta na udostępnianie sieci wybudowanej z funduszy unijnych, która określiła m. in. tryb zawierania, zmiany i rozwiązywania umów ramowych oraz umów na świadczenie usług z wykorzystaniem sieci regionalnych przez operatorów sieci dostępowych.
- Prezes UKE opracował *Stanowisko w sprawie realizacji obowiązku zapewnienia współkorzystania oraz dostępu telekomunikacyjnego do infrastruktury telekomunikacyjnej lub publicznej sieci telekomunikacyjnej wybudowanej w ramach regionalnych sieci szerokopasmowych (RSS)*, w którym zaprezentował podejście do kwestii regulacji dostępu do RSS.

Cel 2. Stymulowanie wzrostu konkurencji na rynku telekomunikacyjnym

- Decyzją z 2 czerwca 2014 r. do Oferty SOR¹ wprowadzono zapisy dotyczące m.in. dostępu do infrastruktury światłowodowej, w tym warunkowego dostępu do lokalnej pętli światłowodowej Orange Polska S.A. (OPL).
- Decyzją z 2 czerwca 2014 r. Prezes UKE zatwierdził zmiany Oferty SOR w zakresie m.in. obniżenia opłat za usługi świadczone przez OPL w oparciu o sieć miedzianą na rynku świadczenia usług hurtowego (fizycznego) dostępu do infrastruktury sieciowej (w tym dostępu dzielonego lub w pełni uwolnionego) w stałej lokalizacji (rynek 4) i rynku świadczenia hurtowych usług dostępu szerokopasmowego - (rynek 5), a także ustalił nowe konkurencyjne opłaty za usługi świadczone na światłowodach.
- Opłaty za usługi realizowane w technologii FTTH wykorzystujące sieć światłowodową zostały ustalone przy uwzględnieniu wskaźnika WACC o wartości 11,38%. W przypadku usług wykorzystujących sieć miedzianą w kalkulacji kosztów stosuje się dotychczasowy wskaźnik WACC 10,13%.
- Prowadzone było efektywne wdrażanie spójnych zasad wynikających z Oferty SOR do współpracy międzyoperatorskiej. OPL do dnia 1 października 2014 r. podpisała 30 umów w tym zakresie, w tym z największymi operatorami na rynku telefonii stacjonarnej tj. z Netią S.A., Telefonią Dialog sp. z o.o., T-Mobile Polska S.A.
- 14 grudnia 2012 r. Prezes UKE wydał decyzje dotyczące określenia znaczącej pozycji na rynku świadczenia usługi zakańczania połączeń głosowych w ruchomej publicznej sieci telefonicznej (MTR) jak również nałożenia, utrzymania i zmiany obowiązków regulacyjnych dla: Aero2 sp. z o.o.; Centernet S.A.; Mobyland sp. z o.o.; P4 sp. z o.o.; Polkomtel sp. z o.o.; Polska Telefonii Cyfrowa S.A. (obecnie T-Mobile Polska S.A.); Polska Telefonii Komórkowa Centertel sp. z o.o. (obecnie OPL).
- Od 1 lipca 2013 r. zaczęły obowiązywać dla ww. operatorów symetryczne stawki MTR na poziomie 4,29 gr./min., wyliczone w oparciu o stworzony przez Prezesa UKE model operatora efektywnego – model pure LRIC.
- W drodze uzgodnień z rynkiem została ustalona nowa procedura przeprowadzania procesu Time To Market (TTM) usprawniająca wdrażanie nowych usług i ich modyfikacje na rynku hurtowym i detalicznym. Zmiany zostały wprowadzone Stanowiskiem Prezesa UKE z 21 marca 2013 r. i w ofercie SOR. Od listopada 2012 r., do końca czerwca 2014 r. przeprowadzono 18 procesów TTM.
- Dokonano zmian w *Stanowisku Prezesa UKE w sprawie szczegółowych metod przeprowadzania testu zawężenia marży i testu zawężenia ceny (Stanowisko Testów MS/PS)*. W efekcie OPL powinna mieć możliwość szybszego niż dotychczas reagowania na zmieniającą się sytuację na rynku usług detalicznych.

¹ Oferta ramowa określająca ramowe warunki dostępu telekomunikacyjnego w zakresie rozpoczynania i zakańczania połączeń, hurtowego dostępu do sieci TP, dostępu do łączów abonenckich w sposób zapewniający dostęp pełny lub współdzielony oraz dostępu do łączów abonenckich poprzez węzły sieci telekomunikacyjnej na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych, popularnie określana jako Superoferta.

Cel 3. Wzmocnienie pozycji konsumenta i zapewnienie wymaganego poziomu jakości usług

- W wyniku prowadzonych działań związanych z certyfikacją usług telekomunikacyjnych, w 2014 r. certyfikat otrzymały 4 podmioty: OPL, UPC Polska, CenterNet, FOSET Paweł Szubczyński.
- W 2013 r. ponad 47% przeprowadzonych postępowań mediacyjnych i prawie 65% wniosków o interwencję zostało zakończonych na korzyść konsumentów, Urząd „odzyskał” na ich rzecz 1 354 732,33 zł. W ramach interwencji i postępowań mediacyjnych przeprowadzonych przez Prezesa UKE w pierwszej połowie 2014 r. Urząd „odzyskał” 459 889,58 zł na rzecz konsumentów.
- Rozpoczęto prace mające na celu doprowadzenie do notyfikacji postępowania mediacyjnego przed Komisją Europejską i wpisania tego mechanizmu do ogólnoeuropejskiej listy pozasądowych mechanizmów rozwiązywania sporów konsumenckich.
- Podpisano *Memorandum na rzecz poprawy jakości usług telekomunikacyjnych*. W ramach prac przygotowany został *Raport końcowy z prac nad określeniem wskaźników jakości*. Dalszym efektem prac było opublikowanie w październiku 2014 r. wskaźników jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
- Rozpoczęto rozbudowę *Platformy Lokalizacyjno-Informacyjnej z Centralną Bazą Danych* w ramach projektu PLI CBD2. Projekt ten korzystnie wpłynie na poziom realizacji usług telekomunikacyjnych, a w szczególności na proces przenoszenia numerów.
- Prezes UKE przeprowadził kontrolę planową oraz kontrole doraźne, dotyczące przestrzegania przez dostawców usług telekomunikacyjnych przepisów prawa telekomunikacyjnego.
- W 2013 r. prowadzono łącznie 531 postępowań administracyjnych w sprawie nałożenia kar pieniężnych, trzy z nich zostały zakończone wydaniem decyzji nakładającej karę pieniężną.
- W zakresie monitoringu rynku urządzeń telekomunikacyjnych przeprowadzono 676 kontroli, podczas których skontrolowane zostały 2 142 wyroby.
- Prezes UKE przygotował *Raport dotyczący stanu i oceny dostępności, jakości świadczenia i przystępności cenowej usług wchodzących w skład usługi powszechnej*.
- Kontynuowano akcję zbierania zgłoszeń dotyczących niezaspokojonego popytu na usługi. Bazy danych map popytu od 30 kwietnia 2014 r. są dostępne jako zasób informacyjny Centralnego Repozytorium Informacji Publicznej (CRIP).
- Od 1 stycznia 2013 r. do 30 września 2014 r. wydano 54 decyzje wyrażające zgodę na świadczenie przez jst usług bezpłatnego dostępu do Internetu.
- Rozpoczęły się działania prowadzące do stworzenia mechanizmów zapewniających efektywną ochronę sieci i usług telekomunikacyjnych, a tym samym wszystkich użytkowników końcowych, przed spamem.

Cel 4. Zwiększenie dostępu do usług poprzez efektywne zarządzanie widmem

- W 2013 r. Prezes UKE rozstrzygnął przetarg na rezerwację częstotliwości z pasma 1800 MHz dla świadczenia mobilnych usług szybkiego Internetu. Umożliwi to operatorom zaoferowanie nowoczesnych usługi telekomunikacyjnych, które staną się bardziej dostępne, co pozwoli jednocześnie ograniczyć zjawisko wykluczenia cyfrowego.
- 23 lipca 2013 r. nastąpiło symboliczne wyłączenie ostatniego nadajnika telewizji analogowej. Stopień pokrycia obszarów wykorzystywania częstotliwości (tzw. allotmentów) sygnałem cyfrowym multipleksów jest na bieżąco monitorowany.
- Prezes UKE podjął działania mające na celu rozwiązanie kwestii cyfrowego nadawania w standardzie DVB-T przez lokalnych nadawców telewizyjnych. Ogłosił również konkurs na pięć rezerwacji częstotliwości z zakresu 470–790 MHz.
- Prezes UKE ogłosił aukcję na rozdysponowanie częstotliwości z pasma 800 MHz oraz pasma 2,6 GHz, co powinno przyczynić się do większej konkurencji na rynku usług szybkiego dostępu do Internetu, poprawy ich jakości oraz zwiększenia możliwości wyboru bardziej innowacyjnych usług.
- Zakończono prace nad formalno-prawnymi aspektami przeprowadzenia refarmingu zakresu 3600–3800 MHz, przygotowując nowy plan zagospodarowania częstotliwości dla wskazanego zakresu.
- Toczą się rozmowy z Ministerstwem Obrony Narodowej w sprawie zmiany przeznaczenia częstotliwości z zakresu 410-412 MHz/420-422 MHz oraz zmiany użytkowania zakresu 2300-2350 MHz.
- Na mocy zmiany ustawy Prawo telekomunikacyjne dokonana została liberalizacja wydawania pozwoleń radiowych.
- Nowe decyzje w sprawie rezerwacji częstotliwości w zdecydowanej większości przypadków wydawane są w oparciu o zasadę neutralności, przy jednoczesnym zobowiązaniu operatora do stosowania się do zaleceń ITU i CEPT.
- Prezes UKE przeprowadził konsultacje dokumentacji konkursowej na rezerwację częstotliwości z zakresu 174-230 MHz, wykorzystywanych w służbie radiokomunikacyjnej radiodifuzyjnej, na obszarze całego kraju, przeznaczonych do rozpowszechniania lub rozprowadzania programów telewizyjnych w multipleksie nr 8 (MUX8).

Cel 5. Zapewnienie skutecznego otwarcia rynku pocztowego na konkurencję

- 1 stycznia 2013 r. weszły w życie przepisy ustawy z 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe, która wdrożyła do polskiego porządku prawnego dyrektywę 2008/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady.
- Wprowadzono rozwiązania prawne umożliwiające operatorom pocztowym dostęp do elementów infrastruktury pocztowej operatora wyznaczonego.
- Nowe regulacje na krajowym rynku pocztowym skutkowały wyodrębnieniem głównych segmentów usług.
- Prowadzono prace legislacyjne zmierzające do implementowania metodologii kalkulacji kosztu netto na grunt nowej ustawy Prawo pocztowe.
- W grudniu 2013 r. zakończyły się prace nad metodologią określania wskaźnika zwrotu kosztu zaangażowanego kapitału dla operatora wyznaczonego, w maju 2014 r. została wydana Decyzja Prezesa UKE.
- Stałym zadaniem Prezesa UKE jest prowadzenie kontroli działalności przedsiębiorców funkcjonujących na rynku pocztowym.
- Przeprowadzono pilotaż badania systemu śledzenia przesyłek pocztowych (ZST), którego celem było wskazanie korzyści i zagrożeń, jakie wiązałyby się ze zmianą metody prowadzenia badań czasu przebiegu paczek pocztowych.

Cel 6. Zwiększenie efektywności działań UKE

- W UKE funkcjonuje *Program Zarządzania Zasobami Ludzkimi na lata 2013-2016*, którego celem jest podnoszenie standardów w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi.
- Wprowadzono w życie *Strategię Zarządzania Kompetencjami*, będącą dokumentem spajającym procesy związane z kompetencjami pracowników Urzędu.
- Prowadzono akcje mające na celu promocję UKE jako pożądanego pracodawcy.
- Podpisana została umowa na realizację projektu Budowy platformy e-usług UKE, który umożliwi dostosowanie Urzędu do wymagań nowoczesnej gospodarki oraz do zmian w przepisach prawa.
- UKE aktywnie uczestniczy w pracach struktur Unii Europejskiej, CEPT oraz ITU. Prowadzi również współpracę bilateralną z szeregiem państw członkowskich UE oraz państw spoza UE należących do Regionu C ITU, jest również stałym uczestnikiem prac większości grup roboczych BEREC.

3. CELE PREZESA UKE

3.1. OBSZAR: INWESTYCJE I ROZWÓJ INFRASTRUKTURY

Cel. 1 Wprowadzenie narzędzi stymulujących przedsiębiorców telekomunikacyjnych do inwestowania w infrastrukturę w oparciu o nowoczesne technologie

Wsparcie zmian legislacyjnych

„Możliwość osiągnięcia wymienionego powyżej celu wymaga zmian legislacyjnych, które pozwolą na szybkie i sprawne wydawanie decyzji administracyjnych”.

Art. 30 ustawy z 7 maja 2010 r. o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych, (megaustawa) wprowadził obowiązek zapewnienia przedsiębiorcom telekomunikacyjnym dostępu do nieruchomości w celu zapewnienia telekomunikacji w tym budynku.

Nowelizacja Pt dostosowująca nasze ustawodawstwo do wymagań dyrektyw unijnych pociągnęła za sobą konieczność interpretacji nowych przepisów. Po przeanalizowaniu stanowisk przedstawicieli środowiska telekomunikacyjnego, Prezes UKE przedstawił do konsultacji społecznych projekt stanowiska w sprawie wdrożenia obowiązku umożliwienia dostępu do nieruchomości, w tym do budynków oraz infrastruktury telekomunikacyjnej.

Po dokładnej analizie przedstawionych opinii i stanowisk, 17 grudnia 2013 r. opublikowano na stronie Urzędu Komunikacji Elektronicznej *Stanowisko Prezesa UKE dotyczące wdrożenia spoczywającego na właścicielach, użytkownikach wieczystych i zarządcach nieruchomości, niebędących przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, obowiązku zapewnienia dostępu wynikającego z art. 30 ustawy szerokopasmowej.*

Wnioskodawcy mogą wystąpić do Prezesa UKE z wnioskiem o wydanie decyzji z art. 30 megaustawy, pod warunkiem wszczęcia i bezskutecznego przeprowadzenia negocjacji ze stroną Zobowiązaną do udzielenia dostępu. Jeśli nie doszło do zawarcia umowy w terminie 30 dni, od dnia rozpoczęcia negocjacji, przesłanka negocjacji została spełniona.

Mając na uwadze przedmiot żądania Wnioskodawcy, Prezes UKE musi zbadać m.in.: czy w budynku, do którego Wnioskodawca żąda dostępu znajduje się już jakaś instalacja telekomunikacyjna, kto jest jej właścicielem, w jakiej technologii jest wykonana, czy jest możliwość jej wykorzystania do świadczenia usług telekomunikacyjnych przez innego przedsiębiorcę. Prezes UKE wydaje decyzję w sprawie dostępu do nieruchomości/budynku, w terminie 90 dni od dnia złożenia wniosku o jej wydanie, biorąc pod uwagę następujące kryteria:

- interes odbiorców usług świadczonych przez podmioty wykonujące zadania z zakresu użyteczności publicznej;
- interes użytkowników sieci telekomunikacyjnych;
- obowiązki nałożone na podmiot wykonujący zadania z zakresu użyteczności publicznej;
- promocję nowoczesnych usług telekomunikacyjnych;
- charakter zaistniałych kwestii spornych oraz praktyczną możliwość wdrożenia rozwiązań dotyczących technicznych i ekonomicznych aspektów współkorzystania lub dostępu do infrastruktury technicznej zarówno zaproponowanych przez strony negocjacji, jak też mogących stanowić rozwiązania alternatywne;
- interes publiczny, w tym ochronę środowiska;
- utrzymanie ciągłości świadczenia usług.

„Na podstawie art. 139 Pt Prezes UKE wydaje na wniosek przedsiębiorcy telekomunikacyjnego decyzje o dostępie do budynków i infrastruktury telekomunikacyjnej innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego lub jednostki samorządu terytorialnego w związku z prowadzoną przez niego działalnością telekomunikacyjną”.

Obowiązek zapewnienia dostępu do nieruchomości (w tym do budynków) oraz do infrastruktury telekomunikacyjnej, o którym mowa w art. 139 Pt, spoczywa na wszystkich przedsiębiorcach telekomunikacyjnych. Podmiotami uprawnionymi do żądania dostępu są:

- przedsiębiorcy telekomunikacyjni;
- podmioty, o których mowa w art. 4 Pt;
- jednostki samorządu terytorialnego wykonujące działalność w zakresie telekomunikacji.

Przedmiotem dostępu są nieruchomości (w tym budynki) oraz infrastruktura telekomunikacyjna, którymi dysponuje przedsiębiorca telekomunikacyjny. Obowiązki wynikające z art. 139 Pt znajdują zastosowanie także w stosunku do spółdzielni mieszkaniowych będących przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, w przypadku natomiast, gdy właścicielem, użytkownikiem wieczystym lub zarządcą nieruchomości (w tym budynków) jest podmiot nie będący przedsiębiorcą telekomunikacyjnym, obowiązek zapewnienia dostępu wynika z art. 30 megaustawy.

W przypadku gdy handlowe negocjacje nie zakończą się porozumieniem stron, wnioskujący może się zwrócić do Prezesa UKE o wydanie odpowiedniej decyzji. Prezes UKE dokonuje oceny sprawy na podstawie analizy okoliczności faktycznych i prawnych właściwych dla indywidualnej sprawy, kierując się przede wszystkim przepisami prawa oraz przyjętymi normami. W tym zakresie uwzględnione będą kwestie związane z:

- zagospodarowaniem przestrzennym w kontekście miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego i decyzji zezwalających na lokalizację budowy infrastruktury telekomunikacyjnej, w tym kwestie społeczno-gospodarcze ładu przestrzennego;
- utrudnieniami realizacji inwestycji telekomunikacyjnych ze względu na kwestie związane z ochroną środowiska, w tym postępowań o oddziaływaniu na środowisko jak również ochrony zasobów środowiska;
- utrudnieniami realizacji inwestycji telekomunikacyjnych ze względu na kwestie związane z ochroną zdrowia;
- bezpieczeństwem i porządkiem publicznym, w tym w zakresie realizacji przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych ich obowiązków na rzecz obronności.

Prezes UKE podjął działania zmierzające do wypracowania jak najlepszego, z punktu widzenia potrzeb rynku, sposobu wdrożenia nowej regulacji. Od 13 maja 2013 r., trwały konsultacje środowiskowe projektów dokumentów:

- *Stanowiska Prezesa UKE w sprawie wdrożenia obowiązku umożliwienia dostępu do nieruchomości, w tym do budynków oraz infrastruktury telekomunikacyjnej;*
- *Wytycznych dotyczących wyznaczania wysokości opłat za dostęp do infrastruktury telekomunikacyjnej wynikający z art. 139 Pt, wraz z załączonym kwestionariuszem danych do wyznaczenia opłat za dostęp do infrastruktury telekomunikacyjnej.*

9 września 2013 r. opublikowano Stanowisko Prezesa UKE oraz Wytyczne dotyczące dostępu do nieruchomości, w tym do budynków oraz infrastruktury telekomunikacyjnej, które powinny ułatwić stosowanie znowelizowanego art. 139 Pt.

W ocenie Prezesa UKE zasadą powinna być współpraca stron w oparciu o umowy zawierane dobrowolnie, natomiast interwencje Prezesa UKE w zakresie stosowania art. 139 Pt powinny być ograniczone do wyjątkowych przypadków, związanych z blokowaniem dostępu.

„Poradnik dla przedsiębiorców telekomunikacyjnych planujących uzyskać dostęp do infrastruktury lub nieruchomości na potrzeby świadczenia usług telekomunikacyjnych”

Trudności w interpretacji i stosowaniu znowelizowanych art. 30 megaustawy oraz art. 139 Pt spowodowały kłopoty m.in. z właściwym sformułowaniem wniosków przez podmioty uprawnione do żądania dostępu i wpłynęły na opóźnienia w postępowaniach administracyjnych. Postępowania prowadzone przez Prezesa UKE w tym zakresie pokazują, że najczęściej problemów sprawiają przedsiębiorcom telekomunikacyjnym kwestie formalne, których wnioskujący musi dopełnić, aby jego wniosek był skuteczny.

Przygotowany przez Prezesa UKE *Poradnik* stanowi zbiór informacji przydatnych, zarówno dla przedsiębiorców telekomunikacyjnych, jak i podmiotów zobowiązanych do udzielenia dostępu. Określa kolejne działania jakie musi podjąć przedsiębiorca telekomunikacyjny zainteresowany dostępem, by prawidłowo ustalić charakter przysługującego mu uprawnienia, przyspieszyć proces uzyskiwania dostępu w drodze zawarcia komercyjnej umowy z podmiotem zobowiązanym do jego udzielenia albo w drodze decyzji administracyjnej, zastępującej umowę między stronami.

„...znaczną część kosztów budowy sieci wiąże się z robotami budowlanymi (wykopami, układaniem kabli, okablowaniem wewnętrznym), nabywaniem prawa drogi, ułatwienia legislacyjne powinny wspierać działania tak, aby operatorzy sieci koordynowali prowadzone roboty budowlane lub współużytkowali część swojej infrastruktury”.

14 października 2013 r. Prezes UKE i Prezes URE podpisali *Porozumienie o współpracy*, którego celem jest podjęcie i prowadzenie przez Sygnatariuszy działań zmierzających do rozpoznania barier w obszarze rynku telekomunikacyjnego i rynku energetycznego, a następnie wskazania niezbędnych działań do ich usunięcia, w celu realizacji postanowień wynikających z Europejskiej Agendy Cyfrowej.

W zakresie zagadnień szczegółowych i technicznych Porozumienie przewiduje m.in.:

- wsparcie przedsiębiorstw energetycznych przez firmy telekomunikacyjne w zakresie funkcjonalności z sektora ICT;
- zapewnienie komunikacji elektronicznej pomiędzy licznikami energii elektrycznej a urządzeniami zdalnych systemów pomiarowych i rozliczających;
- dostęp firm telekomunikacyjnych do infrastruktury pasywnej i nieruchomości przedsiębiorstw energetycznych;
- możliwość sprzedaży usług energetycznych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

Zapisy zawartego *Porozumienia* w pierwszej kolejności wskazują na wypracowanie wspólnego stanowiska odnośnie inwestycji realizowanych razem przez przedsiębiorstwa telekomunikacyjne i energetyczne. **Realizując wytyczną, 20 października 2014 r. przedstawiono do konsultacji *Zbiór dobrych praktyk w zakresie współpracy sektorów telekomunikacyjnego oraz energetycznego* opracowany przez UKE i URE na podstawie dotychczasowych doświadczeń przedsiębiorców telekomunikacyjnych i energetycznych, będących wynikiem realizacji wspólnych inwestycji.**

Dokument określa główne założenia i wytyczne do realizacji wspólnych inwestycji sektora telekomunikacyjnego i energetycznego. Ponadto przedstawia projekty niezbędnych załączników, które – wraz z głównym dokumentem, będą stanowić podstawę do rozpoczęcia inwestycji międzysektorowych.

Kolejnym ważnym elementem w obniżaniu kosztów inwestycji jest uchwalenie przez Parlament Europejski tzw. Dyrektywy kosztowej. Czas na jej implementację wynosi 18 miesięcy, a każdy kraj UE w tym czasie jest zobowiązany uruchomić minimum jeden punkt kontaktowy, w którym inwestor będzie mógł uzyskać informacje o inwestycjach prowadzonych przez przedstawicieli różnych branż. Prace legislacyjne przy wprowadzeniu

Dyrektywy prowadzi Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji (MAiC), a UKE aktywnie w tych pracach uczestniczy.

W związku z koniecznością implementacji do polskiego porządku prawnego dyrektywy w sprawie środków mających na celu zmniejszenie kosztów realizacji szybkich sieci łączności elektronicznej dokonano analizy przepisów ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych i przygotowano propozycje zmian legislacyjnych dotyczących współdzielenia infrastruktury technicznej oraz zasad ponoszenia opłat w tym zakresie.

„W wyniku nowelizacji art. 29 został również zracjonalizowany obowiązek raportowy przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Dane przekazywane będą w formie elektronicznej, raz w roku i będą ze sobą funkcjonalnie powiązane”.

Na podstawie art. 29 megaustawy Prezes UKE sporządza dla terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, weryfikuje i aktualizuje, w formie elektronicznej, inwentaryzację przedstawiającą:

- informacje o usługach świadczonych w oparciu o infrastrukturę telekomunikacyjną i publiczne sieci telekomunikacyjne zapewniające szerokopasmowy dostęp do Internetu;
- pokrycie istniejącą infrastrukturą telekomunikacyjną i publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi zapewniającymi lub umożliwiającymi zapewnienie szerokopasmowego dostępu do Internetu.

Na początku 2014 r. Prezes UKE przeprowadził akcję informacyjną skierowaną do przedsiębiorców telekomunikacyjnych, jednostek samorządu terytorialnego oraz przedsiębiorstw użyteczności publicznej, przypominającą o obowiązku przekazywania informacji o infrastrukturze. Na podstawie art. 29 megaustawy podmioty te są obowiązane przekazywać aktualne, zgodne ze stanem faktycznym, kompletne oraz adekwatne do potrzeb wykonania obowiązku Prezesa UKE informacje o posiadanej infrastrukturze telekomunikacyjnej, publicznych sieciach telekomunikacyjnych i budynkach umożliwiających kolokację, świadczonych usługach telefonicznych, usługach transmisji danych zapewniających szerokopasmowy dostęp do Internetu i usługach rozprowadzania programów radiowych i telewizyjnych w terminie do 31 marca każdego roku według stanu na 31 grudnia roku poprzedniego.

Wszystkie dane były przekazywane drogą elektroniczną za pomocą interfejsu: *System Informacyjny o Infrastrukturze Szerokopasmowej*, dostępnego na stronie internetowej UKE.

Rozpoczęcie przekazywania danych do systemu SIIS w 2014 r. było możliwe od 6 marca 2014 r., kiedy weszło w życie *Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie inwentaryzacji infrastruktury i usług telekomunikacyjnych*.

„...znowelizowane art. 39 i 40 Pt pozwalają Prezesowi UKE przy regulacji cen w oparciu o koszty na uwzględnianie inwestycji operatora, w tym w sieci nowej generacji. Operatorowi zaś umożliwiają uzyskanie zwrotu stosownej części zainwestowanego kapitału, uwzględniając ryzyka typowe dla nowego przedsięwzięcia inwestycyjnego”.

Na podstawie decyzji SMP z 2010 i 2011 Prezes UKE zobowiązał OPL do świadczenia usług dostępowych opartych na technologii światłowodowej FTTH² **Decyzją z czerwca 2014 r. w sprawie zmiany Oferty SOR zatwierdził opłaty za usługi realizowane w oparciu o infrastrukturę światłowodową, umożliwiając OPL przyjęcie wyższego wskaźnika zwrotu kosztu zaangażowanego kapitału (WACC). W konsekwencji opłaty za usługi realizowane w technologii FTTH zostały ustalone przy uwzględnieniu wskaźnika WACC o wartości 11,38%. W przypadku usług wykorzystujących sieć miedzianą w kalkulacji kosztów stosuje się dotychczasowy wskaźnik WACC 10,13% przy czym należy podkreślić, iż wartość ta odnosi się także do inwestycji stanowiących częściową modernizację istniejących sieci dostępowych (np. VDSL). Wartość wskaźnika WACC na**

² ang. Fiber to the Home

poziomie 11,38% należy uwzględnić dodatkowe i wymierne ryzyko inwestycyjne ponoszone przez operatora o znaczącej pozycji rynkowej przy ustalaniu ceny dostępu do uwolnionych światłowodowych pętli abonenckich.

Wnioski:

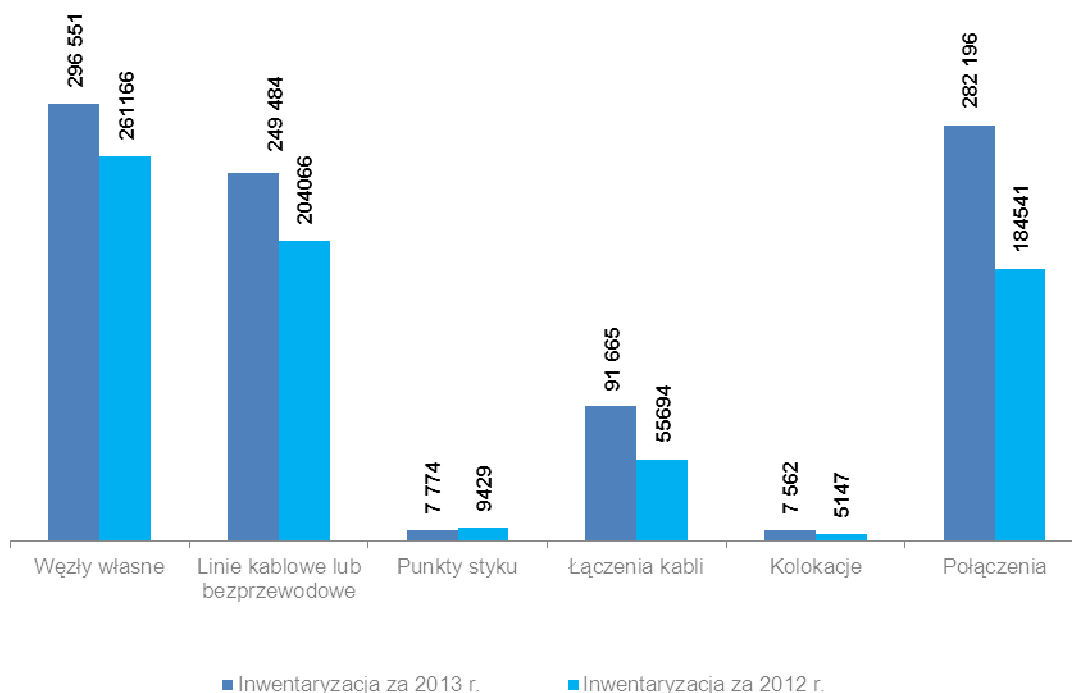
- W opublikowanych *Stanowiskach* i *Wytycznych* Prezes UKE wskazał, że przejrzyste zasady obowiązku udostępnienia nieruchomości, przyczynią się do przyspieszenia inwestycji w nowoczesną infrastrukturę telekomunikacyjną i ich sprawnego prowadzenia. Wspólne prowadzenie prac przez użytkowników różnej infrastruktury pozwala na znaczne obniżenie kosztów infrastruktury liniowej.
- Doprecyzowanie procedury w ramach *Stanowiska* udrożniło proces procedowania postępowań z wniosków z art. 30 megaustawy i art. 139 Pt.
- Przygotowany *Poradnik* pomoże przezwyciężyć trudności zgłaszane przez podmioty działające na rynku telekomunikacyjnym i ułatwi stosowanie instrumentów prawnych, określonych w megaustawie i Pt. Przełoży się to powinno na wzrost konkurencji, a w konsekwencji wymierne korzyści dla użytkowników końcowych.
- W ocenie Prezesa UKE dywersyfikacja ryzyka mającego odzwierciedlenie w WACC dla sieci światłowodowej w wysokości 11,38% i 10,13% dla miedzianej doprowadzi do szybszego i bardziej efektywnego wdrożenia sieci dostępu nowej generacji.

Rozbudowa Systemu Informacji o Infrastrukturze

„Precyzyjnemu dobieraniu narzędzi regulacyjnych w zależności od sytuacji na lokalnych rynkach, posłuży wykorzystanie informacji zebranych w Systemie Informacyjnym o Infrastrukturze Szerokopasmowej. Uzupełnienie tej bazy o dane o usługach oraz planach inwestycyjnych spowoduje, że dostępne dla przedsiębiorców informacje umożliwią racjonalne planowanie inwestycji”.

SIIS umożliwi przekazywanie danych, zarówno o infrastrukturze telekomunikacyjnej, jak i o usługach telekomunikacyjnych oraz planach inwestycyjnych. Informacje o usługach dotyczą usług telefonicznych, usług transmisji danych zapewniających szerokopasmowy dostęp do Internetu oraz usług rozprowadzania programów radiowych i telewizyjnych, świadczonych oparciu o infrastrukturę telekomunikacyjną i publiczne sieci telekomunikacyjne zapewniające szerokopasmowy dostęp do Internetu.

Wykres 1. Liczba poszczególnych elementów infrastruktury wprowadzonych do SIIS.



Źródło: UKE

W 2014 r. SIIS został dodatkowo uzupełniony o przekazywanie raportów na temat budowy i postępów prac realizowanych w ramach projektu polegającego na budowie sieci telekomunikacyjnej. Wszyscy beneficjenci są zobowiązani do przedkładania raportów kwartalnych w celu bieżącego monitorowania wskaźników przewidzianych we wnioskach o dofinansowanie projektów polegających na budowie sieci. W lutym 2014 r. UKE zorganizowało spotkania dla przedsiębiorców telekomunikacyjnych, na których omawiano, zarówno zmiany w rozporządzeniu, jak też prezentowano system SIIS oraz generator. Przedsiębiorcy mieli możliwość uzyskania odpowiedzi w kwestiach szczegółowych dotyczących zarówno funkcjonowania systemu i narzędzi, jak też zakresu danych, które podlegają inwentaryzacji. Mieli także okazję obejrzeć filmy instruktażowe oraz zapoznać się ze zmienioną dokumentacją.

W celu usprawnienia procesu przekazywania danych utworzono dwa dodatkowe serwery dla pięciu największych operatorów. Ostatecznie istniały 3 serwery, na których gromadzono dane od PT, jst i PUP.

Liczba podmiotów, które w 2014 r. przekazały dane za 2013 r. wyniosła 3425. Oznacza to 6% wzrost w porównaniu z rokiem 2013, kiedy to dane za 2012 r. przesłało 3221 podmiotów.

Tabela 1. Liczba podmiotów, które przekazały dane w ramach inwentaryzacji za lata 2012-2013

Rodzaj podmiotu	Inwentaryzacja za 2013 r.	Inwentaryzacja za 2012 r.	
		On-line	Off-line
Przedsiębiorcy telekomunikacyjni	2987	2769	18
jst	368	330	1
PUP	79	99	1
Łącznie	3425	3198	23

Źródło: UKE, Raport pokrycia terytorium Rzeczypospolitej Polskiej istniejącą infrastrukturą telekomunikacyjną, zrealizowanymi w 2013 r. i planowanymi w 2014 r. inwestycjami oraz budynkami umożliwiającymi kolokację

Obecnie SIIS jest systemem otwartym dla wszystkich podmiotów przez cały rok. Do 31 marca danego roku podmioty przekazują dane za rok poprzedni, sprawozdawczość o projektach sieci dostępowych odbywa się w cyklach kwartalnych.

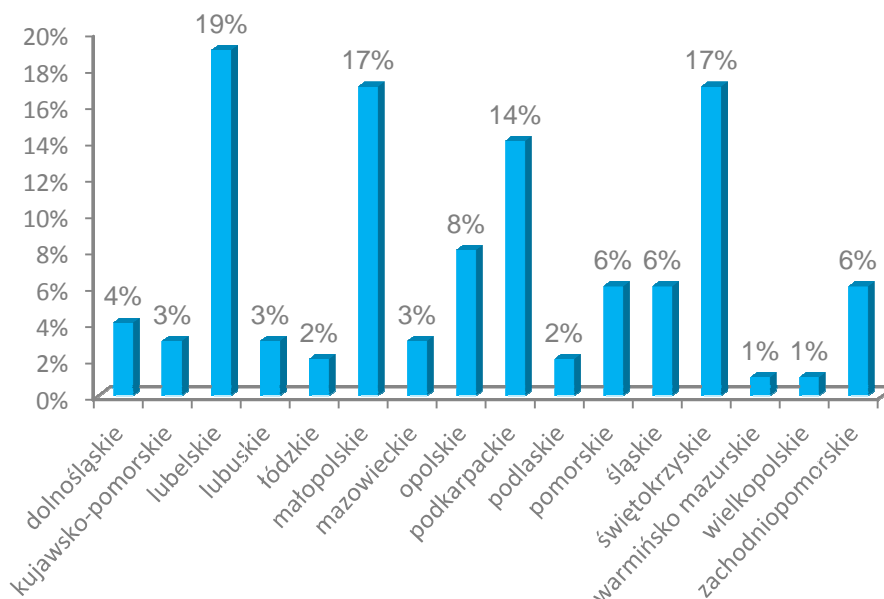
„Zakłada się również wykorzystanie bazy do planowania i budowy sieci w obszarach wymagających interwencji ze środków publicznych (na obszarach z niedostatkami infrastruktury)”.

W perspektywie finansowej 2007-2013 baza SIIS była wykorzystywana do wyznaczania obszarów, na których mogą być realizowane projekty w ramach Działania 8.4 Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka (PO IG), Działania II.1 Program Operacyjny Rozwój Polski Wschodniej (PO RPW). Przed każdym procesem konkursowym Prezes UKE udostępniał listę miejscowości, w których mogły być realizowane wskazane projekty tzw. ostatniej mili, czyli inwestycje w sieci dostępowe. Projekty te były realizowane przez operatorów telekomunikacyjnych z sektora małych i średnich przedsiębiorstw. Następnie, w procesie weryfikacji, na podstawie bazy sprawdzano czy nie istnieje konflikt pomiędzy projektami i czy została zachowana linia demarkacyjna.

Baza będzie również wykorzystywana do wyznaczania obszarów dla Osi I Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa (perspektywa finansowa 2014-2020).

1 lipca 2014 r. został uruchomiony zmodyfikowany system SIIS, który umożliwia przekazywanie informacji o postępach realizacji projektów. Beneficjenci takich działań jak 8.4, 8.3 POIG, 2.1 RPO, których celem jest budowa sieci dostępowej, zostali zobowiązani do raportowania postępów swoich inwestycji w systemie SIIS.

Wykres 2. Udział miejscowości, które uzyskują dostęp do Internetu w wyniku realizacji projektów w ramach Działania 2.1 PO RPW i 8.4 POIG wśród ogółu tzw. „białych plam”



Źródło: UKE, Raport pokrycia terytorium Rzeczypospolitej Polskiej istniejącą infrastrukturą telekomunikacyjną, zrealizowanymi w 2013 r. i planowanymi w 2014 r. inwestycjami oraz budynkami umożliwiającymi kolokację

„Dane zbierane przez Prezesa UKE zostaną udostępnione w postaci map na portalu *Polska szerokopasmowa* oraz będą dostępne dla obywateli, urzędów państwowych i przedsiębiorców w postaci wyrysów i wypisów wypełniając również dyrektywy unijne dotyczące ponownego wykorzystania informacji publicznej”.

Dane zbierane przez Prezesa UKE podczas inwentaryzacji zostały udostępnione w postaci map umożliwiających interaktywne zapoznanie się z położeniem infrastruktury telekomunikacyjnej w Polsce, umieszczonych na portalu *Polska szerokopasmowa* www.polskaszerokopasmowa.pl (w podziale na lata: 2011, 2012, 2013). Dane są prezentowane na mapach w podziale na kategorie: elementy łączenia kabli, węzły radiowe, węzły dostępne, węzły dystrybucyjne, węzły szkieletowe, relacje kablowe, relacje światłowodowe, linie radiowe, punkty kolokacji.

UKE udostępnia również dane z inwentaryzacji, udzielając odpowiedzi na wnioski o dostęp do informacji publicznej jako wypis lub wyrys z bazy infrastruktury. Na podstawie danych z inwentaryzacji zakwalifikowano obszary interwencji dla projektu realizowanego przez PARP, w ramach którego uruchamiano dodatkowe środki pomocowe w wysokości 40 mln euro, przeznaczone na wybudowanie sieci ostatniej mili dla województw Polski wschodniej.

Obecnie obserwowany jest znaczny przyrost zapytań o dane z inwentaryzacji. Wśród występujących są zarówno przedsiębiorcy telekomunikacyjni, jak również jst. Świadczy to o dużym zapotrzebowaniu na dane w kontekście planowania budowy sieci. Zgodnie z treścią art. 29 ust. 6 megaustawy, inwentaryzacja jest jawna i każdy ma prawo wglądu do niej oraz otrzymania z niej wypisów i wyrysów, o ile nie narusza to tajemnic prawnie chronionych lub nie zagraża obronności lub bezpieczeństwu państwa.

Przykłady wykorzystania danych z inwentaryzacji

- Operatorzy poszukują w wynikach inwentaryzacji obszarów do inwestycji.
- Firmy komercyjne wykorzystują dane o nasyceniu rynku usługami dostępu do Internetu przy definiowaniu obszarów, gdzie zostanie udostępniona sprzedaż internetowa.
- Studenci na bazie danych z inwentaryzacji budują optymalne modele sieci w ramach prac dyplomowych.

Wnioski:

- Otwartość SIIS pozwala podmiotom lepiej przygotować dane za kolejny rok sprawozdawczy i przekazywać dane stopniowo. System staje się coraz bardziej intuicyjny, a jego ogromną zaletą jest możliwość zapanowania nad milionami rekordów informacji w nim zgromadzonych. Utworzenie dodatkowych serwerów pozwoliło na usprawnienie procesu przekazywania danych.
- Dzięki platformie SIIS możliwe jest zebranie bardzo szerokiego zakresu danych w sposób ustandaryzowany z całego rynku telekomunikacyjnego, a następnie wykorzystanie ich w podejmowaniu decyzji regulacyjnych i biznesowych.
- Dane z systemu były wykorzystywane przy podejmowaniu decyzji na temat kwalifikowania miejscowości dla działania 8.4 w programie PO IG, oceny projektów w ramach działania 8.4, a także wyznaczania tzw. linii demarkacyjnej.

Budowa i udostępnianie sieci FTTH

„Niezbędne jest (...) budowanie sieci dostępowych, zarówno przez dużych operatorów telekomunikacyjnych oraz małe i średnie przedsiębiorstwa. W tym aspekcie bardzo duże znaczenie ma wypracowanie wspólnych zasad współfinansowania oraz użytkowania wybudowanej infrastruktury”.

Prezes UKE we współpracy z innymi instytucjami wspiera działania przedsiębiorców przy budowie sieci dostępowych. Od 2012 r. główną platformą współpracy jest *Memorandum w sprawie współpracy na rzecz budowy i rozwoju pasywnej infrastruktury sieci szerokopasmowych*.

W ramach *Memorandum* zostały opracowane m.in.:

- analiza istniejących barier prawnych i administracyjnych, wpływających na czas i koszty realizacji inwestycji telekomunikacyjnych (z uwzględnieniem prac nad projektem rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie środków mających na celu zmniejszenie kosztów wdrażania szybkich sieci łączności elektronicznej), pod kątem ustalenia możliwości likwidacji przedmiotowych barier poprzez wprowadzenie zmian w obowiązujących przepisach prawnych;
- założenia modelu interwencji publicznej w zakresie infrastruktury telekomunikacyjnej w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa, na temat modelu kalkulacji opłacalności inwestycji budowy sieci NGA;
- analiza prawna rekomendacji Komitetu Sterującego *Memorandum* w sprawie współpracy na rzecz budowy i rozwoju pasywnej infrastruktury sieci szerokopasmowych;
- opinia nt. projektu Kodeksu urbanistyczno-budowlanego.

Memorandum jest otwartym porozumieniem między administracją rządową, samorządową i przedstawicielami rynku telekomunikacyjnego, którego celem jest współdziałanie w zakresie wypracowania właściwego i przyjaznego otoczenia prawnego i administracyjnego, a także stworzenia platformy współpracy i konsultacji w zakresie inicjatyw związanych z budową infrastruktury telekomunikacyjnej oraz społeczeństwa informacyjnego.

W ramach *Memorandum* powołane zostały następujące grupy robocze, w ramach których rozpoczęto już prace nad konkretnymi rozwiązaniami:

- ds. finansowania projektów szerokopasmowych;
- ds. popytu na szerokopasmowy dostęp do Internetu;
- ds. inwestycji i zapewnienia dostępu do szerokopasmowych usług telekomunikacyjnych, w tym na obszarach słabo zaludnionych;
- ds. procesów i barier inwestycyjnych;
- ds. określenia zasad dostępu do sieci i infrastruktury finansowanych ze środków publicznych.

Ponadto w UKE, w ramach realizacji megaustawy, wydawane są decyzje umożliwiające korzystanie z istniejącej infrastruktury oraz organizowane są spotkania robocze z operatorami mające na celu wypracowanie wspólnych zasad przy inwestowaniu. Zasady te będą dotyczyły korzystania z infrastruktury wybudowanej z udziałem funduszy unijnych. Obecnie Prezes UKE opracował Ofertę referencyjną, z której mogą korzystać samorzady przy opracowywaniu cenników na sieć szkieletowo-dystrybucyjną, oferowaną operatorom sieci dostępowych.

„Prezes UKE będzie podejmował działania, zachęcające do współpracy operatorów przy rozbudowie infrastruktury dostępowej światłowodowych sieci szerokopasmowego dostępu do Internetu”.

Prezes UKE stale współpracuje z przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi w celu zwiększenia liczby inwestycji w zakresie budowy dostępowych sieci światłowodowych. Na spotkaniach i konferencjach organizowanych przez Prezesa UKE wielokrotnie były podnoszone zagadnienia związane z budową sieci światłowodowych. Ponadto wprowadzona w ostatnim czasie regulacja rynku hurtowego dostępu szerokopasmowego powinna także umożliwić pobudzenie inwestycji z jednej strony operatora zasiedziatego, z drugiej zaś operatorów alternatywnych. Wiele działań wspieranych jest w ramach *Memorandum w sprawie współpracy na rzecz budowy i rozwoju pasywnej infrastruktury sieci szerokopasmowych*.

Wobec niskiego poziomu wykorzystania wybudowanych sieci do świadczenia usług, podejmując działania proinwestycyjne, Prezes UKE zwracał uwagę na kompleksowe i efektywne wykonanie inwestycji. Mając do dyspozycji informacje zebrane w ramach inwentaryzacji infrastruktury miał możliwość wskazywania obszarów z niedoborem infrastruktury. Z tego typu wsparcia ze strony UKE skorzystała Władza Wdrażająca Programy Europejskie przy realizacji konkursów w ramach działania 8.4 – *Zapewnienie dostępu do Internetu na etapie ostatniej mili* Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka.

„Na stronie Urzędu zostanie uruchomiony portal – „Baza danych o inwestycjach szerokopasmowych” z informacjami o aktualnie budowanych sieciach. Umożliwi on kontakt z potencjalnym kontrahentem w celu złożenia oferty na współinwestowanie. Portal poprawi komunikację podmiotów zainteresowanych kooperacją jak również pozwoli im na lepsze planowanie własnych strategii inwestycyjnych”.

Na stronie UKE została uruchomiona przeglądarka, na której inwestorzy mogą znaleźć informacje o planowanych kanałach technologicznych. UKE wspólnie z Głównym Urzędem Geodezji i Kartografii zgłosił projekt zbudowania systemu do zgłaszania i zarządzania kanałami technologicznymi, który jednocześnie wychodzi naprzeciw nowej dyrektywie o ograniczaniu kosztów budowy nowych sieci. Projekt ten, po zaakceptowaniu w wyniku konkursu, będzie realizowany w ramach perspektywy finansowej 2014 – 2020.

Wnioski:

- Współpraca operatorów przy budowie sieci dostępowych odbywa się na zasadach komercyjnych, gdzie niezwykle ważne jest wykorzystywanie już istniejących zasobów infrastruktury. Działania Prezesa UKE mające na celu wspieranie przedsiębiorców

ułatwiają im zaplanowanie swoich inwestycji, wykorzystanie możliwości inwestycyjnych innych podmiotów, zmniejszają ich koszty oraz wychodzą naprzeciw nowej dyrektywie unijnej dotyczącej redukcji kosztów.

- Zmniejszenie kosztów budowy sieci odbywać się może m.in. za sprawą wspólnie wykorzystywanego np. jednego kanału technologicznego przez różnych przedsiębiorców.

„Mapa hotspotów”

Udostępniona przez UKE mapa samorządowych hotspotów to graficzna prezentacja lokalizacji samorządowych hotspotów z obszaru całego kraju, które zostały przedstawione w przystępnej formie map i tabel ujętych na czterech poziomach, tzn. kraj, województwo, powiat, gmina. Za pośrednictwem tych hotspotów, samorzady terytorialne świadczą swoim mieszkańcom - po uprzednim uzyskaniu odpowiedniej zgody od Prezesa UKE - usługi dostępu do Internetu bez pobierania opłat lub w zamian za opłatę niższą niż cena rynkowa.

Dzięki przygotowanej i na bieżąco aktualizowanej przez UKE mapie, każdy użytkownik może sprawdzić, w jakich miejscach można skorzystać z usług bezprzewodowego dostępu do Internetu, świadczonych przez jednostki samorządu terytorialnego.

„Memorandum o przeciwdziałaniu kradzieży i dewastacji infrastruktury”

Celem podpisanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki oraz Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego w sierpniu 2012 r. *Memorandum w sprawie współpracy na rzecz przeciwdziałania zjawisku kradzieży i dewastacji infrastruktury* jest podjęcie i prowadzenie wspólnych działań zmierzających do ograniczenia i przeciwdziałania kradzieżom i dewastacji urządzeń infrastruktury technicznej, przewodów oraz urządzeń telekomunikacyjnych, energetycznych i kolejowych.

W ramach *Memorandum* sygnatariusze zobowiązują się do podjęcia wspólnych działań w zakresie podniesienia świadomości Polaków, a także poprawy współdziałania instytucji publicznych, organów ścigania oraz wymiaru sprawiedliwości w zakresie przeciwdziałania i zwalczania zjawiska kradzieży oraz dewastacji infrastruktury. Wspólna kampania społeczna ma na celu zwiększenie zaangażowania mieszkańców, tak aby wiedzieli, że w takich przypadkach warto i należy reagować, aby nie narażać innych na zagrożenie. Kampania ma również na celu uświadomienie pozaekonomicznych skutków tego zjawiska. Działania prowadzone są w ramach powołanych grup roboczych ds. komunikacji, dobrych praktyk i legislacyjnej.

Dzięki wspólnym wysiłkom udało się włączyć działania *Memorandum* do *Rządowego Programu Ograniczania Przestępczości i Aspołecznych Zachowań „Razem bezpieczniej”*. Program ten łączy działania policji, administracji rządowej i samorządowej oraz partnerów społecznych, zainteresowanych poprawą bezpieczeństwa i porządku publicznego, a jednym z podstawowych założeń programu jest przekonanie obywateli do nawiązania partnerstwa z policją oraz innymi instytucjami ochrony bezpieczeństwa i porządku publicznego.

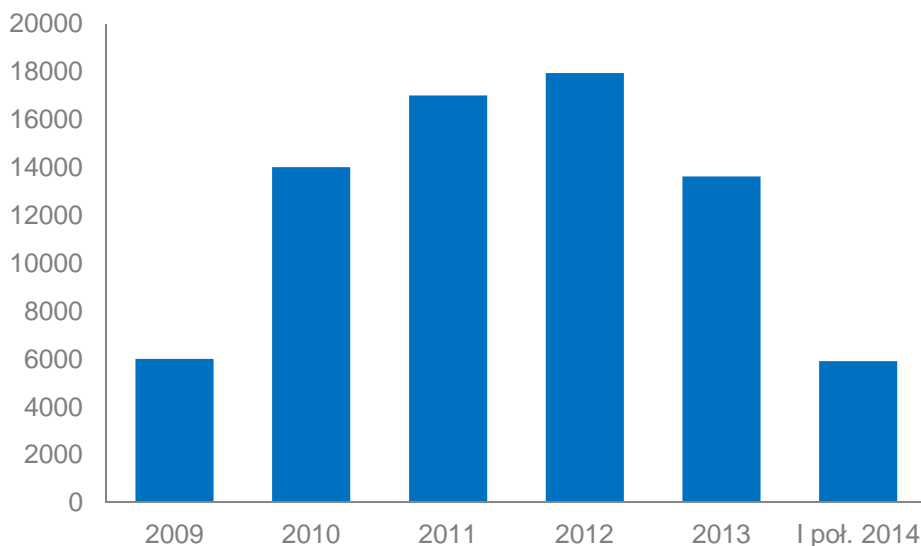
Wsparcie dla działań podejmowanych w ramach *Memorandum* ze strony Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Komendy Głównej Policji, pozwoliło na wypracowanie zasad współpracy Sygnatariuszy *Memorandum* z Policją. Rezultatem tej współpracy jest również rozszerzenie o tematykę kradzieży i niszczenia infrastruktury kampanii społecznej „Nie reagujesz – akceptujesz”.

Wypracowano standard raportu informującego o skali zjawiska kradzieży i dewastacji infrastruktury. Raport na bieżąco wypełniany przez Sygnatariuszy *Memorandum*, pozwoli zlokalizować miejsca, na terenie kraju, w którym zjawiska kradzieży infrastruktury notowane są najczęściej.

W ramach prac *Memorandum*, grupa do spraw komunikacji rozpoczęła przygotowania do kampanii społecznej. Celem kampanii jest podniesienie świadomości Polaków, a także poprawa współdziałania instytucji publicznych, organów ścigania oraz wymiaru sprawiedliwości w zakresie przeciwdziałania i zwalczania zjawiska kradzieży oraz dewastacji infrastruktury.

Sygnatariusze *Memorandum*, w ramach prac grupy do spraw legislacji, monitorują również ustawy np.: kodeks karny, kodeks postępowania karnego, kodeks wykroczeń, które bezpośrednio lub pośrednio oddziałują na zjawisko kradzieży i dewastacji infrastruktury.

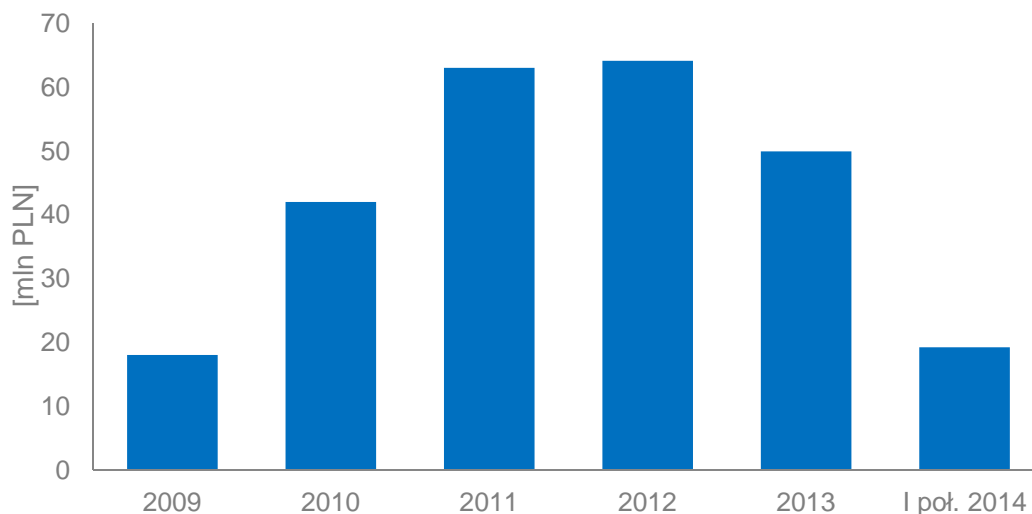
Wykres 3. Liczba zdarzeń kradzieży infrastruktury



Źródło: UKE

Dzięki podjętym w ramach *Memorandum* działaniom daje się zaobserwować spadek kradzieży infrastruktury. W porównaniu do 2012 r. w 2013 r. liczba kradzieży zmalała o 24,1%.

Wykres 4. Koszty odtworzenia infrastruktury (mln PLN)



Źródło: UKE

Również w przypadku kosztów odtworzenia infrastruktury zauważalny jest pozytywny trend spadkowy - w 2013 r. w porównaniu do roku poprzedniego koszty odtworzenia zniszczonej infrastruktury zmalały o 22,2%.

Rezultaty dotychczasowej współpracy:

- przygotowanie projektu zmian w ustawie o odpadach;
- włączenie *Memorandum* do rządowego programu Razem Bezpieczniej;
- zawiązanie Fundacji na rzecz przeciwdziałania kradzieży i dewastacji infrastruktury;
- działania informacyjne i edukacyjne mające na celu zwiększenie świadomości problemu kradzieży infrastruktury;
- zorganizowanie I Międzynarodowej Konferencji przeciwdziałania kradzieżom metali (udział przedstawicieli brytyjskiej policji).

Regulacje

„W działania proinwestycyjne wpisuje się również dostosowywanie przez Prezesa UKE regulacji rynków właściwych związanych z dostępem do infrastruktury (rynek 4) i hurtowych usług szerokopasmowych (rynek 5) do panujących na nich warunków konkurencji”.

Przygotowana przez Prezesa UKE w 2014 r. nowa regulacja rynku hurtowych usług szerokopasmowych (która ostatecznie weszła w życie 7 października 2014 r.) opiera się na przeprowadzonej szczegółowej analizie sytuacji konkurencyjnej w każdym z ponad 3000 obszarów gminnych w całej Polsce. Ocena tej sytuacji oparta jest na specjalnie zaprojektowanych kryteriach, które muszą być spełnione łącznie, aby dany obszar mógł być uznany za konkurencyjny:

- na danym obszarze gminnym OPL nie posiada 40% i więcej udziałów pod względem liczby klientów na detalicznym rynku dostępu szerokopasmowego;
- na danym obszarze gminnym działa przynajmniej trzech operatorów świadczących detaliczną usługę szerokopasmowego dostępu do Internetu;
- zachodzi sytuacja, w której przynajmniej 65% lokali na danym obszarze gminnym posiada dostęp do infrastruktury przynajmniej trzech operatorów;
- nie więcej niż 10% lokali na danym obszarze gminnym nie posiada dostępu do Internetu.

Wyniki przeprowadzonej analizy przy zastosowaniu ww. kryteriów doprowadziły do wyznaczenia dwóch odrębnych rynków właściwych w zakresie szerokopasmowego dostępu do Internetu. W pierwszym z nich (obejmującym przeważającą liczbę gmin w Polsce) ze względu na brak efektywnej konkurencji oraz nadal silną pozycję rynkową, operatorem o znaczącej pozycji rynkowej został wyznaczony OPL, na którego nałożono pełen wachlarz obowiązków regulacyjnych. Drugi rynek (obejmujący 76 obszarów gminnych w Polsce) został uznany za skutecznie konkurencyjny.

Na czwarty kwartał 2014 r. Prezes UKE zaplanował rozpoczęcie kolejnej analizy rynku świadczenia usług hurtowego (fizycznego) dostępu do infrastruktury sieciowej (w tym dostępu dzielonego lub w pełni uwolnionego) w stałej lokalizacji (rynek 4).

„W przypadku rynku dostępu szerokopasmowego, Prezes UKE zamierza stosować podejście oparte o segmentację geograficzną, co pozwoli na złagodzenie regulacji na obszarach konkurencyjnych. Konieczne będzie również uwzględnienie specyfiki polskiego rynku, w tym pozycji operatorów TVK oraz innych substytucyjnych wobec tradycyjnego DSL form dostępu szerokopasmowego”.

We wprowadzonej regulacji uwzględniono specyfikę polskiego rynku (rynek 5 – podział na obszary konkurencyjne i niekonkurencyjne). Podczas badania rynku detalicznego dostępu do Internetu szerokopasmowego została również przeanalizowana działalność operatorów telewizji kablowych, natomiast ze względu na brak ich substytucyjności z technologiami xDSL i FTTx nie zostali oni włączeni w zakres produktowy rynku na szczeblu hurtowym.

„Mając do dyspozycji informacje z inwentaryzacji infrastruktury Prezes UKE już w 2013 roku planuje ponowną analizę rynku i precyzyjne dopasowanie narzędzi regulacyjnych do sytuacji na lokalnych rynkach szerokopasmowej transmisji danych”.

Wyniki analizy przeprowadzonej pod koniec 2013 r. i na początku 2014 r. wykazały, że na 76 obszarach gminnych występują takie warunki konkurencji, które nie uzasadniają uznania na tych obszarach OPL za przedsiębiorcę o znaczącej pozycji rynkowej. Zgodnie z wydanymi w październiku 2014 r. rozstrzygnięciami, rynek hurtowych usług szerokopasmowych będzie wyłączony spod regulacji m.in. w Warszawie, Łodzi, Szczecinie, Bydgoszczy, Katowicach, czy Lublinie. W pozostałej części kraju OPL będzie poddany pełnemu zakresowi obowiązków regulacyjnych.

Dodatkowo, w celu zabezpieczenia interesów obecnych abonentów operatorów alternatywnych, świadczących dotychczas usługi detaliczne w oparciu o regulowane usługi BSA, Prezes UKE zdecydował się wprowadzić mechanizm, który umożliwi tym operatorom dalsze świadczenie wspomnianych usług detalicznych do czasu, na jaki zawarte są te umowy, jednakże nie dłużej niż 24 miesiące od dnia wprowadzenia nowej regulacji.

Wnioski:

- W opinii Prezesa UKE, nienakładanie na tzw. operatora zasiedziałego obowiązków regulacyjnych, którymi nie powinien on być obciążany na skutecznie konkurencyjnych obszarach, powinno pozytywnie wpłynąć na jego skłonność do podejmowania działań inwestycyjnych, a pośrednio także na możliwości konkurencyjne wobec innych operatorów.
- Wprowadzenie nowej regulacji, która w sposób kompleksowy i spójny reguluje tak ważny segment, jakim jest rynek szerokopasmowego dostępu do Internetu było konieczne, aby zapewnić przejrzystość i przewidywalność zobowiązań, istotną dla wszystkich uczestników rynku telekomunikacyjnego.

„W celu wsparcia podmiotów budujących lokalne sieci dostępne planowane jest utworzenie Centrum Inwestycji Telekomunikacyjnych (CIT). Będzie to centrum kompetencyjne, zespół ekspertów, którzy będą wspierać lokalnych operatorów w prowadzeniu inwestycji telekomunikacyjnych. Kanałami dostępu będą specjalna infolinia i adres mailowy”.

Zgodnie z Dyrektywą kosztową, każdy kraj ma obowiązek utworzyć punkt informacyjny o inwestycjach. W związku z tym w UKE, w ramach prac koordynowanych przez MAiC przy wdrożeniu dyrektywy, prowadzone są prace nad stworzeniem centrum informacji.

Natomiast aktualnie na portalu *Polska Szerokopasmowa* można znaleźć szereg informacji dotyczących prowadzenia inwestycji telekomunikacyjnych. Są to zarówno poradniki, jak i artykuły specjalistyczne. Ponadto jest uruchomione forum, na którym można dyskutować z innymi uczestnikami rynku.

„Zwieńczeniem działań podejmowanych przez CIT będzie certyfikacja wzorowych inwestycji telekomunikacyjnych. Beneficjentami certyfikatu będą głównie inwestycje w nowoczesne sieci telekomunikacyjne realizowane na obszarach dotychczas pozbawionych dostępu do szybkiego Internetu”.

Obecnie nie jest przeprowadzany proces certyfikacji inwestycji telekomunikacyjnych, ale w ramach współpracy z „Miastami w Internecie” Prezes UKE co roku przyznaje nagrodę „Złota mała” dla inwestycji wykonywanej przez jst, zgłoszonej do konkursu.

Celem konkursu jest wyłonienie i promowanie samorządów lokalnych podejmujących aktywne i skuteczne działania na rzecz rozwoju cyfrowego.

W kategorii "Samorządowego Lidera Szerokopasmowego Internetu", któremu patronuje UKE, projekty oceniane są pod kątem:

- sposobu i zakresu zastosowania sieci bezprzewodowych i ich systemów do realizacji usług publicznych dla mieszkańców;
- skuteczności i trwałości partnerstwa między samorządami a operatorami lokalnymi;
- zakresu oddziaływania – stopnia, w jakim projekt wpływa na zaspokojenie potrzeb mieszkańców w zakresie szerokopasmowego dostępu do Internetu (powyżej 1 Mb/s).

Prezes UKE, również w ramach współpracy z WWPE, prowadzi ocenę techniczną inwestycji wykonywanych przez przedsiębiorców przy budowie sieci dostępowych.

Wnioski:

- Na podstawie zebranych doświadczeń stwierdzono, że kontakt poprzez portal *Polska Szerokopasmowa* pomiędzy uczestnikami rynku jest obecnie wystarczający,

w związku z czym plany utworzenia Centrum Inwestycji Telekomunikacyjnych zostały na razie odroczone.

- Bardzo wiele kontaktów z przedsiębiorcami odbywa się w trakcie zbierania danych w procesie inwentaryzacji. Wówczas dodatkowo do dyspozycji przedsiębiorców jest dedykowany specjalny adres email oraz helpdesk. Poza tym procesem przedsiębiorcy mogą dzwonić do ekspertów, którzy są dostępni w wybranych komórkach organizacyjnych Urzędu.

„Stanowisko w sprawie realizacji obowiązku zapewnienia współkorzystania oraz dostępu telekomunikacyjnego do infrastruktury telekomunikacyjnej lub publicznej sieci telekomunikacyjnej wybudowanej w ramach regionalnych sieci szerokopasmowych”.

Zgodnie z decyzjami notyfikacyjnymi wydawanymi w odniesieniu do poszczególnych projektów budowy RSS oraz na mocy Regionalnych Programów Operacyjnych, Programu Operacyjnego Rozwój Polski Wschodniej i umów o dofinansowanie projektów, beneficjenci pomocy publicznej są zobowiązani do zapewnienia otwartego, przejrzystego i niedyskryminującego dostępu do RSS na rzecz operatorów sieci dostępowych. Obowiązek ten został implementowany do przepisów polskiego prawa na mocy art. 27 megaustawy, zaś Prezes UKE jest organem właściwym do zapewnienia prawidłowej realizacji tego obowiązku.

W tym celu Prezes UKE opracował stanowisko, w którym zaprezentował podejście do kwestii regulacji dostępu do RSS. Działalność regulacyjna podejmowana przez Prezesa UKE w zakresie zapewnienia dostępu do RSS będzie polegała na zatwierdzaniu, monitorowaniu i weryfikowaniu warunków dostępu do RSS oraz rozstrzyganiu sporów pomiędzy operatorami w zakresie dostępu do RSS.

Zdaniem Prezesa UKE, wyrażony w decyzjach notyfikacyjnych KE obowiązek zapewnienia dostępu do RSS na zasadach otwartych, przejrzystych i niedyskryminujących oraz obowiązek stosowania regulowanych opłat z tytułu tego dostępu znajduje odzwierciedlenie wśród obowiązków regulacyjnych, o których mowa w przepisach Pt:

- obowiązek zapewnienia dostępu telekomunikacyjnego do RSS;
- obowiązek niedyskryminacji w zapewnieniu dostępu telekomunikacyjnego do RSS;
- obowiązek kontroli cen za dostęp telekomunikacyjny do RSS;
- obowiązek publikowania informacji o warunkach technicznych oraz ekonomicznych zapewnienia dostępu telekomunikacyjnego.

Aby ułatwić operatorom infrastruktury przygotowanie własnych ofert, Prezes UKE opublikuje ofertę referencyjną, w której określi zalecane warunki dostępu do RSS. Założenia do oferty referencyjnej zostały opracowane i przedstawione przez Prezesa UKE już dwa lata temu. Aktualnie trwają prace nad aktualizacją i dostosowaniem szczegółowych warunków dostępu do RSS oraz opracowaniem wytycznych do wyznaczenia poziomu opłat za podstawowe usługi hurtowe RSS. W wyniku prac powstanie oferta referencyjna określająca zalecane warunki dostępu do RSS, dostosowane do obowiązków wynikających z decyzji notyfikacyjnych KE oraz uwzględniająca specyfikę poszczególnych RSS. Oferta referencyjna wraz z wytycznymi do wyznaczenia poziomu opłat została poddana konsultacjom środowiskowym w październiku br., natomiast ich ostateczna wersja zostanie opublikowana na przełomie listopada i grudnia br. Rozpoczęcie procedury zatwierdzania warunków dostępu do RSS jest planowane na początku 2015 r.

Fundusze na inwestycje

„Zadaniem Prezesa UKE są działania mające na celu wsparcie procesu pozyskiwania środków unijnych, prawidłowe jego wykorzystanie, dobór środków regulacyjnych oraz działania na rzecz udostępniania infrastruktury kanalizacyjnej i kablowej, w tym ciemnych włókien światłowodowych³”.

W ramach perspektywy finansowej 2007 – 2013 Prezes UKE aktywnie uczestniczył w pracach związanych z konkursami dla projektów sieci dostępowych oraz budowy sieci regionalnych. Pracownicy UKE są członkami zespołów, w pracach których przygotowywali kryteria oceny dla projektów dostępowych, które były zgłaszane przez przedsiębiorców w kolejnych naborach. Swoją wiedzą ekspercką wspierali pracowników WWPE, MAiC, MIR. W ramach działań związanych z budową sieci regionalnych uczestniczyli jako eksperci w procesie dialogu konkurencyjnego w zespołach wojewódzkich np. w województwie warmińsko-mazurskim.

W ramach nowej perspektywy finansowej 2014 – 2020 dla projektu PO Polska Cyfrowa pracownicy UKE uczestniczą w procesie przygotowywania i opiniowania tego dokumentu wykorzystując swoje wcześniejsze doświadczenia. Przedstawiciele Urzędu również aktywnie uczestniczą w spotkaniach roboczych oraz w negocjacjach z Komisją Europejską, których celem jest uzgodnienie zapisów programu.

„Zachętę dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP) do podejmowania aktywności inwestycyjnej, szczególnie w zakresie budowy ostatniej mili, będzie stanowić opracowanie wspólnie z bankiem Gospodarstwa Krajowego oraz Krajowej Grupy Poręczeniowej produktów kredytowych i poręczeniowych. Działania te będą prowadzone wspólnie z Ministerstwem Administracji i Cyfryzacji. Kolejnym produktem wspierającym inwestycje mogą być obligacje projektowe w ramach strategii Europa 2020”.

W 2012 r. Prezes UKE rozpoczął współpracę z Bankiem Gospodarstwa Krajowego w zakresie mechanizmów finansowych, takich jak preferencyjne kredyty lub poręczenia bankowe, które można uruchomić w celu wsparcia inwestycji małych i średnich przedsiębiorstw w zakresie budowy sieci szerokopasmowych. Odbyło się kilka spotkań z analitykami Banku. Miały one na celu wypracowanie projektu mechanizmów finansowych wspierających przedsiębiorców. Dalszą koordynację tego tematu przejęła uruchomiona przez MAiC w ramach *Memorandum* grupa robocza ds. finansowania projektów szerokopasmowych.

„... w ramach spotkań z inwestorami oraz funduszami inwestycyjnymi Prezes UKE będzie promować Polskę jako rynek przyjazny i atrakcyjny do inwestowania w infrastrukturę telekomunikacyjną.”

Kierownictwo UKE oraz eksperci odbyli szereg spotkań z przedstawicielami największych banków inwestycyjnych, funduszami inwestycyjnymi, dostawcami sprzętu i oprogramowania, liderami usług telekomunikacyjnych. Spotkania, te miały na celu przedstawienie zagadnień związanych z otoczeniem regulacyjnym w Polsce, strategią regulacyjną, rozwojem infrastruktury, a także rolą Prezesa UKE w procesie inwestycyjnym. Były one okazją do zadania szczegółowych pytań, wymiany poglądów oraz zwrócenia uwagi na kwestie funkcjonowania rynku telekomunikacyjnego w Polsce.

„... dla jst przygotowana zostanie uniwersalna oferta na udostępnianie sieci wybudowanej z funduszy unijnych. Swoim zakresem obejmie ona między innymi takie zagadnienia jak: tryb zawierania, zmiany i rozwiązywania umów, zasady rozstrzygania sporów, dzierżawa kanalizacji teletechnicznej, dzierżawa włókien światłowodowych, dzierżawa łączy cyfrowych w różnych technologiach, dzierżawa „Lambda”, dzierżawa powierzchni technicznej, warunki świadczenia usług”.

³ Ciemne włókna - zainstalowane, ale nie wykorzystywane włókna światłowodu

Przygotowana w 2013 r. oferta objęła swoim zakresem wszystkie planowane zagadnienia i jest dostępna na stronie internetowej UKE.

Określa ona m.in. tryb zawierania, zmiany i rozwiązywania umów ramowych przez jst z operatorami sieci regionalnych oraz umów na świadczenie usług z wykorzystaniem sieci regionalnych przez operatorów sieci dostępowych, a także:

- definicje pojęć używanych w ofercie;
- opis przedmiotu oferty, tj. rodzaje oferowanych usług (ciemne włókna, łącza cyfrowe o stałej przepływności, kanały optyczne, kanalizacja kablowa, kolokacja) oraz parametry techniczne i jakościowe oferowanych usług;
- warunki świadczenia oferowanych usług;
- postępowanie w przypadku kwestii spornych;
- tryb reklamacji oraz zasady odpowiedzialności operatora świadczącego usługi;
- warunki finansowe świadczenia oferowanych usług.

Wspieranie budowy popytu

„Prezes UKE będzie aktywnie wspierać inicjatywy prowadzone przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji uczestnicząc w konferencjach oraz przygotowując opinie i ekspertyzy”.

Prezes UKE uczestniczy w pracach *Memorandum w sprawie współpracy na rzecz budowy i rozwoju pasywnej infrastruktury sieci szerokopasmowych*. Współpracuje również z Ministerstwem Edukacji Narodowej w zakresie przygotowania danych o dostępie szkół do Internetu.

Przedstawiciele UKE uczestniczą we wszystkich konferencjach poświęconych rozwojowi infrastruktury szerokopasmowej, dzieląc się swoimi doświadczeniami i wiedzą. Wśród najważniejszych działań Prezesa UKE mających na celu wpieranie budowy popytu wymienić można także takie inicjatywy jak:

„Polska Cyfrowa Równych Szans”.

Prezes UKE zainicjował i został ambasadorem programu *Polska Cyfrowa Równych Szans*. Inicjatywa realizowana jest przez MAiC, Stowarzyszenie *Miasta w Internecie* w ramach *Projektu systemowego – działania na rzecz rozwoju szerokopasmowego dostępu do Internetu*.

Jest to program, którego głównym celem jest przybliżenie korzyści płynących z umiejętności poruszania się w internecie osobom po pięćdziesiątym roku życia. Na rzecz włączenia dorosłych w cyfrowy świat, działają lokalni animatorzy – wolontariusze na rzecz edukacji cyfrowej pokolenia 50+ tzw. Latarnicy Polski Cyfrowej.

Od 2012 r. Latarnicy przeszkolili ponad 200 000 osób, które skończyły 50 lat. Zajęcia odbywają się w bibliotekach, remizach OSP i innych publicznych punktach dostępu do Internetu. Rolą Latarników jest jednak nie tylko uczenie, ale też inspirowanie, pomoc, a przede wszystkim zachęcanie do samodzielnego korzystania z Internetu.

„Koalicja Cyfrowego Włączenia Generacji 50+ "Dojrzałość w sieci"

Prezes UKE objął patronatem projekt *Koalicji Cyfrowego Włączenia Generacji 50+ "Dojrzałość w sieci"*. Celem projektu jest zjednoczenie firm, organizacji pozarządowych, urzędów i instytucji na rzecz zachęcenia osób starszych do aktywnego korzystania z Internetu przez popularyzowanie wśród nich wiedzy na temat nowoczesnych technologii, a także podejmowanie wspólnych inicjatyw służących poprawie dostępu i umiejętności posługiwania się nimi. Koalicja zamierza również zabierać głos w debatach publicznych dotyczących spraw istotnych dla przeciwdziałania e-wykluczeniu w Polsce oraz inicjować dyskusje na ten temat.

Wnioski:

- Inwestycje w rozwój sieci staną się opłacalne dopiero wtedy, kiedy wykreowany zostanie dostateczny popyt na usługi szerokopasmowe, a technologie cyfrowe będą powszechnie wykorzystywane. Działania stymulujące popyt powinny skupiać się również na edukacji i uświadamianiu korzyści z dostępu szerokopasmowego.
- Prowadzone inicjatywy wskazują na duże zainteresowanie grup docelowych, które przejawia się w chęci utrwalania zdobytej wiedzy oraz pozyskiwania dodatkowych, bardziej zaawansowanych umiejętności w posługiwaniu się nowoczesnymi technologiami.

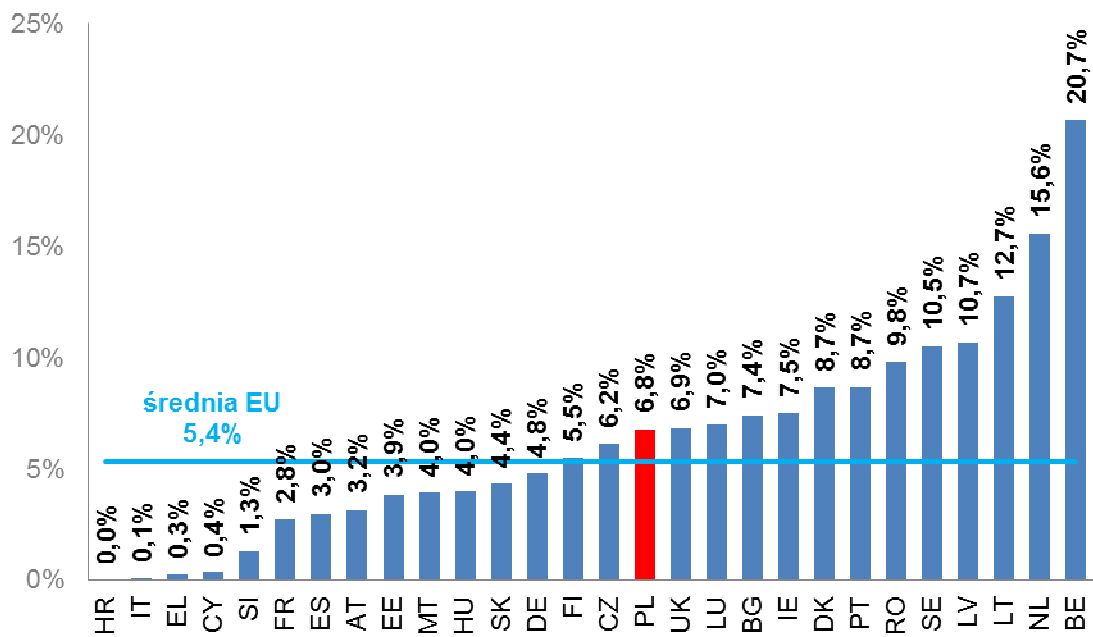
MIERNIKI CELU:

Nazwa miernika	Wartość miernika
odsetek gospodarstw domowych z określoną przepływnością*	<ul style="list-style-type: none">• połowa 2014 r. – przepływność 2 Mb/s dla 85% gospodarstw domowych• koniec 2015 r. – przepływność 30 Mb/s dla 30% gospodarstw domowych• koniec 2020 r. – przepływność 30 Mb/s dla 100% gospodarstw domowych

* realizacja tych mierników będzie uzależniona od wyniku przetargu dla częstotliwości 1800 MHz i 800 MHz oraz od wykorzystania w terminie funduszy unijnych.

- W przypadku penetracji stacjonarnym dostępem do Internetu o przepływności co najmniej 2 Mb/s na gospodarstwa domowe wskaźnik ten, na koniec 2013 r. wyniósł prawie 53%.
- W przypadku penetracji stacjonarnymi usługami dostępu do Internetu o przepływności ponad 30 Mbit/s Polska w 2013 r. znajdowała się ponad średnią europejską, która wyniosła 5,4%. W naszym kraju odsetek populacji, który posiadał dostęp do łącza o takiej prędkości, był prawie o 1,5 pp. wyższy.

Wykres 5. Penetracja usługami dostępu do Internetu stacjonarnego o prędkości powyżej 30 Mbit/s (na mieszkańców).



Źródło: UKE na podstawie: Broadband access in the EU: situation at 1 July 2013

3.2. OBSZAR: KONKURENCYJNOŚĆ

CEL 2: Stymulowanie wzrostu konkurencji na rynku telekomunikacyjnym

Zdefiniowanie rynków produktów i usług

„... analizom musi (...) zostać poddana możliwości ewentualnego zastosowania w Polsce modelu współpracy, w którym wszyscy operatorzy udostępniają sobie, na ustalonych zasadach i warunkach cenowych, wybudowaną samodzielnie światłowodową infrastrukturę dostępową”.

W styczniu 2013 r. weszła w życie nowelizacja Pt, modyfikująca m.in. art. 139. Zmiana umożliwiła współkorzystanie z infrastruktury telekomunikacyjnej, w tym w zakresie sieci dostępowych operatorów alternatywnych. We wrześniu 2013 r. na stronie internetowej UKE opublikowano *Stanowisko Prezesa UKE dotyczące wdrożenia obowiązku, wynikającego z art. 139 Pt, w zakresie zapewnienia dostępu do nieruchomości, w tym do budynków oraz infrastruktury telekomunikacyjnej*.

Wg stanu na 1 lipca 2014 r. procedowanych było siedem postępowań w oparciu o art. 139 Pt. Należy zatem wnioskować, iż w zakresie dostępu do infrastruktury telekomunikacyjnej zawierającej się w zakresie przedmiotowym art. 139 Pt, przedsiębiorcy telekomunikacyjni stosują obowiązki wynikające z Pt bezpośrednio w toku dobrowolnie zawieranych umów, bez konieczności ingerencji Prezesa UKE.

W zakresie współpracy międzyoperatorskiej dotyczącej współkorzystania ze światłowodowej infrastruktury dostępowej istotna była zmiana Oferty SOR. Wprowadzone zostały do niej zapisy dotyczące m.in. dostępu do infrastruktury światłowodowej, w tym warunkowego dostępu do lokalnej pętli światłowodowej OPL.

Wnioski:

- Zarówno modyfikacja art. 139 Pt jak i zmiana oferty SOR powinny w znaczący sposób przyczynić się do powszechniejszego wykorzystywania przez operatorów alternatywnych dostępowej infrastruktury światłowodowej OPL.
- Wprowadzenie nowych regulacji w zakresie dostępu do infrastruktury będzie korzystnie oddziaływać na obniżenie kosztów budowy nowoczesnej infrastruktury, także poprzez skrócenie czasu niezbędnego na przeprowadzenie inwestycji oraz uniknięcie nieuzasadnionego powielania istniejącej infrastruktury.

Geograficzne zróżnicowanie regulacji

„W przypadku rynku dostępu szerokopasmowego, Prezes UKE zamierza rozwijać koncepcję zróżnicowanej geograficznie regulacji, która pozwala zaprojektować obowiązki zarówno dostosowane do aktualnych warunków konkurencji w określonych obszarach i stwierdzonych tam problemów rynkowych, jak też ograniczyć je do niezbędnego minimum koniecznego dla poprawy sytuacji na rynku. Oznacza to złagodzenie regulacji na obszarach gdzie stwierdzone problemy rynkowe będą miały mniej nasilony charakter oraz uwzględnienie nakładów jakich wymaga budowa infrastruktury FTTx”.

W przeprowadzonej pod koniec 2013 r. i na początku 2014 r. analizie rynku hurtowego dostępu szerokopasmowego zastosowano podejście polegające na wyodrębnieniu 2 rynków lokalnych, tj. regulowanego rynku obejmującego obszar kraju z wyłączeniem 76 obszarów gminnych oraz rynku 76 obszarów gminnych, na których stwierdzono występowanie skutecznej konkurencji. W stosunku do obszarów regulowanych Prezes UKE zastosował te same obowiązki regulacyjne dla wszystkich tych obszarów. Odejście od koncepcji zróżnicowanych obowiązków regulacyjnych wynikało m.in. z potrzeby uproszczenia reżimu regulacyjnego oraz z praktyki OPL, która stosowała na obszarze całego kraju wszystkie nałożone na nią obowiązki regulacyjne, mimo że mogła je różnicować geograficznie.

Warunki konkurencji na poszczególnych obszarach rynku 5

Obszary o niskim stopniu konkurencji na poziomie detalicznym to obszary charakteryzujące się bardzo silną pozycją Orange Polska na rynku detalicznym oraz hurtowym. Na tych obszarach operator zasiedziały posiada silną pozycję ekonomiczną, która umożliwia mu działanie niezależnie od klientów, konkurentów i konsumentów. Problemy rynkowe na obszarach gminnych rynku 5 stanowią wszystkie możliwe praktyki związane z nadużywaniem znaczącej pozycji rynkowej Orange Polska.

Zidentyfikowane zróżnicowane warunki rynkowe występujące na obszarach gminnych w Polsce są na tyle trwałe i znaczne, aby podzielić je na dwa odrębne rynki lokalne. Jeden z nich dotyczy wszystkich obszarów gminnych z wyłączeniem 76 obszarów gminnych uznanych za konkurencyjne. Na tak określonym rynku właściwym pozycja ekonomiczna Orange jest silna, a udział innych operatorów niewielki. W ocenie Prezesa UKE rynek ten wymaga pełnej regulacji.

Drugi rynek właściwy, obejmuje 76 obszarów gminnych, na których, w ocenie Prezesa UKE, panuje skuteczna konkurencja i nie ma w związku z tym uzasadnienia dla nakładania obowiązków regulacyjnych.

Wnioski:

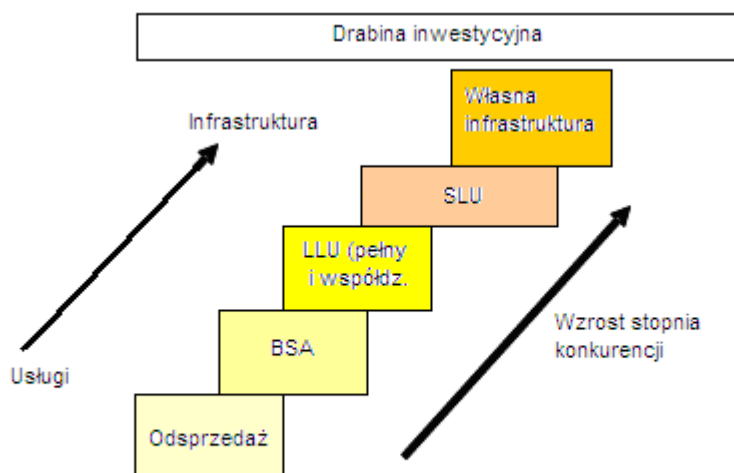
- Wprowadzone w październiku 2014 r. nowe regulacje rynku hurtowego dostępu szerokopasmowego oznaczają brak obciążeń regulacyjnych na obszarach skutecznie konkurencyjnych, przy jednoczesnym nałożeniu pełnego zakresu obowiązków regulacyjnych w gminach, gdzie nadal nie ma efektywnej konkurencji.
- Brak regulacji na obszarach konkurencyjnych będzie stanowił dodatkowy bodziec dla OPL, ale także dla operatorów alternatywnych do zwiększenia inwestycji w nową infrastrukturę. Z kolei regulacja na obszarach niekonkurencyjnych pozwoli na dalszą konkurencję usługową bazującą na infrastrukturze OPL w celu zagwarantowania użytkownikom osiągnięcia maksymalnych korzyści w zakresie różnorodności, ceny i jakości usług telekomunikacyjnych.

Drabina inwestycyjna

„W przypadku rynku dostępu do infrastruktury sieciowej wdrażana będzie koncepcja drabiny inwestycyjnej, poprzez zastosowanie regulacji, która powinna doprowadzić do zwiększenia konkurencji infrastrukturalnej oraz zaangażowania inwestycyjnego operatorów alternatywnych w budowę sieci NGA”.

W Polsce koncepcja drabiny inwestycyjnej stosowana jest przede wszystkim przy regulacji rynku 5/2007 (hurtowy dostęp szerokopasmowy – BSA) oraz rynku 4/2007 (hurtowy /fizyczny/ dostęp do infrastruktury sieciowej – LLU). Powinna ona polegać na stopniowym przechodzeniu operatorów alternatywnych z konkurencji usługowej (BSA) na w coraz większym stopniu konkurencję infrastrukturalną (LLU) i finalnie na świadczeniu usług detalicznych w oparciu o własną infrastrukturę. Celem tej koncepcji jest więc z jednej strony zapewnienie, w szczególności w początkowym okresie regulacji, możliwości świadczenia przez operatorów alternatywnych usług detalicznych w oparciu o hurtowe usługi świadczone przez operatora zasiedziałego, a z drugiej promowanie działań zmierzających do inwestowania przez wszystkich graczy na rynku telekomunikacyjnym w rozbudowę nowoczesnej infrastruktury telekomunikacyjnej. Podejście to odpowiada również rozwijającemu się w Polsce modelowi konkurencji, który w coraz większym stopniu bazuje na rozwoju alternatywnych platform (inter-platform competition) a nie dostępu do infrastruktury operatora zasiedziałego (intra-platform competition).

Rysunek 1. Koncepcja drabiny inwestycyjnej



Źródło: UKE

Wnioski:

- Zapewnienie dostępu do zasobów sieciowych, takich jak kanalizacja kablowa, ciemne włókna oraz okablowanie wewnątrz budynków pozwala zminimalizować koszty inwestycyjne. Jednocześnie przyczynia się do wzrostu udziału własnej infrastruktury operatorów alternatywnych i ich możliwości konkurowania, w przypadku nowej architektury sieciowej opartej w coraz większym stopniu na włóknach światłowodowych.
- W modelu dobrowolnego współdzielenia infrastruktury również operatorzy nie zajmujący pozycji znaczącej będą mogli na zasadach wzajemności udostępniać własną infrastrukturę. Pozwoli to, w sposób korzystny dla wszystkich stron, zdywersyfikować ryzyko inwestycyjne oraz uniknąć kosztownej duplikacji sieci na odcinku tzw. ostatniej mili.

Symetria stawek międzyoperatorskich

„Wobec faktycznej konkurencji w zakresie usług głosowych pomiędzy operatorami stacjonarnymi i mobilnymi wyzwaniem staje się uregulowanie stawek MTR⁴ i FTR⁵”.

14 grudnia 2012 r. Prezes UKE wydał decyzje dotyczące określenia znaczącej pozycji na rynku świadczenia usługi zakańczania połączeń głosowych w ruchomej publicznej sieci telefonicznej jak również nałożenia, utrzymania i zmiany obowiązków regulacyjnych dla:

- Aero2 sp. z o.o.;
- Centernet S.A.;
- Mobyland sp. z o.o.;
- P4 sp. z o.o.;
- Polkomtel sp. z o.o.;
- Polska Telefonia Cyfrowa S.A. (obecnie T-Mobile Polska S.A.);
- Polska Telefonia Komórkowa Centertel sp. z o.o. (obecnie OPL).

⁴ ang. *Mobile Termination Rate* – stawki za zakańczanie w sieciach ruchomych

⁵ ang. *Fixed Termination Rate* - stawki za zakańczanie w sieciach stacjonarnych

Decyzje wprowadziły nowe stawki za zakańczanie połączeń (MTR) na jednolitym poziomie dla wszystkich operatorów sieci telefonii komórkowej. W pierwszej połowie 2013 r. (tj. od 1 stycznia 2013 r. do 30 czerwca 2013 r.) operatorzy mobilni byli zobligowani do stosowania stawki MTR w wysokości 8,26 gr./min. **Natomiast od 1 lipca 2013 r. weszły w życie docelowe stawki MTR na poziomie 4,29 gr./min., w oparciu o stworzony przez Prezesa UKE model operatora efektywnego – model pure LRIC. W zależności od operatora sieci telefonii komórkowej, docelowa obniżka stawek MTR w rozliczeniach hurtowych wyniosła od 65% do 85%.**

„Celem przeglądu rynków zakańczania połączeń w sieciach stacjonarnych będzie ocena aktualnej sytuacji rynkowej i podjęcie decyzji odnośnie ewentualnych zmian obowiązków regulacyjnych co w efekcie może doprowadzić do zmian zasad rozliczeń. Wyniki analizy rynku będą podstawą do potwierdzenia zasadności lub nie wprowadzenia symetrii w rozliczeniach za zakańczanie ruchu w sieciach operatorów stacjonarnych, uwzględniając rozliczenia minutowe jak i w oparciu o pojemność E1 (Płaska Stawka Interconnectowa- PSI)”.

W zakresie opłat za hurtowe zakańczanie w sieciach stacjonarnych (FTR), Prezes UKE kontynuował realizację *Stanowiska Prezesa UKE z 16 grudnia 2008 r. w sprawie symetrii stawek na rynku zakańczania połączeń głosowych w publicznych telefonicznych sieciach stacjonarnych*⁶. Zgodnie z nim, FTR OA od 1 stycznia 2014 r. wynosi 100% stawki FTR pobieranej przez OPL w okresie taryfikacyjnym O1 dla rozmów miejscowych (SN) i wynosi 2,73 gr./min.

Aktualnie trwają prace nad przygotowaniem modelu pure LRIC w zakresie stawki FTR, który w pełni spełniałby wymagania Zalecenia KE dotyczące wysokości stawek FTR oraz MTR⁷. Przewidywane zakończenie prac jest planowane w połowie grudnia 2014 r.

„Działania Prezesa UKE będą polegać na wprowadzeniu obowiązku stosowania symetrycznych hurtowych stawek rozliczeniowych dla wszystkich operatorów mobilnych opartych o metodologię pure LRIC. Powinno się to przełożyć na dalsze spadki cen detalicznych, ujednoczenie ofert, a w konsekwencji jakościową konkurencję dostawców usług”.

Wprowadzenie nowych stawek MTR na poziomie wynikającym z metodologii pure LRIC przełożyło się na spadek cen detalicznych za połączenia telefoniczne w sieciach mobilnych, natomiast określenie wysokości stawki MTR na poziomie symetrycznym dla wszystkich operatorów publicznych ruchomych sieci telekomunikacyjnych wpłynęło na ujednoczenie ofert przedstawianych zarówno przez operatorów telefonii mobilnej jak i operatorów telefonii stacjonarnej. W tym zakresie szczególnym przykładem jest pojawienie się na rynku wielu ofert „no-limit”, co stało się możliwe dzięki doprowadzeniu do symetrii na rynku telefonii mobilnej.

Wnioski:

- Wprowadzenie symetrii w zakresie wysokości stawek MTR doprowadziło do sytuacji, w której operatorzy telefonii mobilnych nie mogąc czerpać korzyści z pobierania nadmiarowych opłat za usługę zakańczania połączeń w swoich sieciach (model operatora nieefektywnego) i przy znaczącym obniżeniu pobieranych cen za usługi detaliczne, w znacznie większym zakresie zaczęli koncentrować się na konkurencji jakościowej swoich ofert.

„W przypadku konieczności rozstrzygnięcia sporów w związku ze zmianą obowiązków regulacyjnych sukcesywnie wydawane będą decyzje Prezesa UKE implementujące nowe zasady rozliczeń do umów o połączeniu sieci”.

⁶ http://www.uke.gov.pl/files/?id_plik=4314

⁷ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:124:0067:0074:EN:PDF>

W ostatnim okresie wyróżnić należy dwie główne grupy sporów międzyoperatorskich, które były przedmiotem postępowań administracyjnych prowadzonych przez Prezesa UKE, a dotyczyły zmienionych obowiązków regulacyjnych.

- Spory międzyoperatorskie wynikające z wydania przez Prezesa UKE 14 grudnia 2012 r. Decyzji SMP określających m.in. wysokość stawki MTR jaką są zobligowani wykorzystywać operatorzy, którzy zostali wyznaczeni jako zajmujący pozycję znaczącą na rynku zakańczania połączeń w swoich sieciach mobilnych.

Od dnia obowiązywania nowej stawki MTR wszczęto 23 postępowania administracyjne związane z rozstrzygnięciem sporów międzyoperatorskich w przedmiocie wydania decyzji zmieniającej umowę dotyczących zmiany wysokości stawki MTR. Do 24 października 2014 r., wydano jedną decyzję rozstrzygającą, 8 postępowań zakończyło się wydaniem decyzji umarzających ze względu na ich bezprzedmiotowość z powodu dokonania przez strony odpowiednich zmian w umowach o połączeniu sieci, natomiast 14 postępowań nadal jest procedowanych przed Prezesem UKE.

- Spory międzyoperatorskie dotyczące wydania decyzji zastępującej dotychczasowe umowy i porozumienia w oparciu o Ofertę SOR, w której określono warunki na jakich zobligowana jest świadczyć poszczególne usługi OPL na rzecz innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.

Od grudnia 2012 r. do 24 października 2014 r. wszczęto 92 postępowania administracyjne. Większość z nich – 77 postępowań, nadal jest procedowanych przez Prezesa UKE, 2 postępowania zakończyły się wydaniem decyzji rozstrzygająco – umarzająco – odmownej, natomiast 13 zakończyło się wydaniem decyzji umarzających ze względu na podpisanie przez strony stosownych umów w drodze negocjacji.

Weryfikacja kosztów hurtowych i cen detalicznych

„Usprawnieniu współpracy międzyoperatorskiej i rozwojowi konkurencji sprzyja proces TTM⁸, który służy przygotowaniu i wdrożeniu oferty usług hurtowych przez TP z uwzględnieniem potrzeb i oczekiwań przedstawicieli rynkowych. Obecnie, w celu doprowadzenia do efektywnego działania procesu TTM, Prezes UKE prowadzi w tym zakresie konsultacje rynkowe”.

Aktualnie obowiązującą procedurą przeprowadzania procesu TTM jest procedura opisana w ofercie SOR oraz w Stanowisku Prezesa UKE z 21 marca 2013 r.

Od listopada 2012 r., do końca czerwca 2014 r. przeprowadzono 18 (osiemnaście) procesów TTM, w tym:

- 7 (siedem) spowodowało konieczność rozpoczęcia postępowania o zmianę oferty ramowej;
- 7 (siedem) zostało zakończonych z uwagi na komercyjny charakter usług wdrażanych przez OPL;
- 4 (cztery) procesy TTM jakkolwiek zostały uznane za dotyczące usług regulowanych, to jednak po analizie wniosków i wyjaśnień składanych przez OPL, Prezes UKE umożliwił OPL wdrożenie tych usług w ramach programów pilotażowych, celem określenia popytu na dane usługi, co może w przyszłości doprowadzić do zakończenia procesów TTM poprzez rozstrzygnięcia podjęte w postępowaniach o zmianę oferty ramowej.

W okresie tym współpraca z OPL związana z realizacją procesu TTM odbywała się w sposób prawidłowy, wszelkie wątpliwości i niejasności Prezesa UKE związane z działaniami OPL były wyjaśniane na bieżąco.

⁸ ang. *Time-to-Market*

„...ważnym narzędziem w zakresie badania stanu konkurencyjności rynku jest test MS/PS⁹”.

Przeprowadzanie Testów MS oraz Testów PS, polega na weryfikowaniu spełnienia warunku niedyskryminacji przez oferty detaliczne OPL, w oparciu o postanowienia *Stanowiska Prezesa UKE w sprawie szczegółowych metod przeprowadzenia testu zawężenia marży i zawężenia ceny*. Zgodnie z tym *Stanowiskiem* przeprowadzenie Testu MS lub Testu PS poprzedzone jest procedurą składającą się z kilku etapów tj.:

- procedury przygotowania Kwestionariusza danych MS/PS oraz Kwestionariusza alokacji,
- procedury zbierania danych koniecznych do przeprowadzania Testów MS i Testów PS,
- przeprowadzania Testów MS i Testów PS.

W 2013 r. Kwestionariusz Danych został uzupełniony o informacje odnoszące się do kosztów związanych z korzystaniem z usług hurtowych OPL na poziomie dostępu Ethernet. W pozostałym zakresie zmiany dokonane w Kwestionariuszu Danych były odzwierciedleniem zmian metodologii wyznaczania kategorii kosztów sieciowych w ramach przeprowadzania Testów MS/PS. Informacje zawarte w Kwestionariuszu Alokacji uzupełnione zostały o pozycje kosztowe charakterystyczne dla poziomu dostępu Ethernet oraz IP zarządzany.

Wnioski:

- Do najważniejszych zmian dokonanych w Stanowisku Testów MS/PS w 2014 r. należy zaliczyć ograniczenie przypadków, w których zastosowanie ma Test PS do sytuacji, w których nowa oferta detaliczna OPL powinna znaleźć swoje odzwierciedlenie w usługach regulowanych OPL, nieobjętych dotychczas ofertą ramową, dla których nie był dotychczas przeprowadzany Test PS. We wszystkich pozostałych przypadkach w odniesieniu do nowych ofert detalicznych OPL przeprowadzany jest Test MS. W efekcie OPL powinna mieć możliwość znacznie szybszego niż dotychczas reagowania na zmieniającą się sytuację na rynku usług detalicznych.
- Do kluczowych zmian należy zaliczyć uwzględnienie w modelu analitycznym wykorzystywanym przy przeprowadzaniu Testów MS i PS dodatkowych założeń mających na celu wierniejsze zobrazowanie kosztów rzeczywiście ponoszonych przez OA w związku z korzystaniem z usług hurtowych OPL.

Modyfikacje ofert ramowych

„Do zadań Regulatora w obszarze właściwego doboru środków regulacyjnych będą należeć także modyfikacje oferty ramowej SOR¹⁰ (w zakresie rynku rozpoczynania połączeń, rynku zakańczania połączeń, usługi dostępu do infrastruktury sieciowej LLU, a także rynku dostępu szerokopasmowego)”.

Oferta ramowa SOR została stworzona w wyniku konsultacji Prezesa UKE z rynkiem telekomunikacyjnym, dzięki czemu jej treść uwzględnia praktykę międzyoperatorską i odpowiada potrzebom rynkowym. Na podstawie oferty ramowej SOR zostały określone ujednolicone zasady, na jakich OPL ma świadczyć usługi hurtowe, wprowadzono nowe rozwiązania w zakresie współpracy międzyoperatorskiej mające na celu poprawę konkurencji na rynku telefonii stacjonarnej oraz ulepszenie jakości świadczonych usług detalicznych.

⁹ ang. *Margin squeeze/price squeeze* – testy zawężenia marży oraz testy zawężenia ceny

¹⁰ tzw. Super Oferta Ramowa - oferta określająca ramowe warunki dostępu telekomunikacyjnego w zakresie rozpoczynania i zakańczania połączeń, hurtowego dostępu do sieci OPL dostępu do łączy abonenckich w sposób zapewniający dostęp pełny lub współdzielony oraz dostępu do łączy abonenckich poprzez węzły sieci telekomunikacyjnej na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych

W pierwszej połowie 2014 r. zostały dokonane następujące modyfikacje Oferty SOR:

- Decyzja Prezesa UKE z 3 marca 2014 r. – w sprawie zmiany Oferty SOR, w zakresie usług informacyjno – zleceńowych. Decyzja dotyczyła uporządkowania katalogu numeracji usług tych w sposób odpowiadający rzeczywistym potrzebom abonentów, tj. poprzez uproszczenie cennika usługi WLR, co oznacza konieczność użycia tylko jednego numeru celem skorzystania z usług informacyjno – zleceńowych, a nie jak dotychczas trzynastu numerów skróconych;
- Decyzja Prezesa UKE z 26 maja 2014 r. – w sprawie zmiany Oferty SOR, w zakresie usług o podwyższonej opłacie. Decyzja dotyczyła szczegółowego ustalenia obowiązków podmiotów świadczących usługę o podwyższonej opłacie, w sposób zgodny z brzmieniem art. 64 Pt i art. 64a Pt;
- Decyzja Prezesa UKE z 30 maja 2014 r. – w sprawie zmiany Oferty, w zakresie wprowadzenia nowej opcji Usługi BSA „do 80 Mb/s” (decyzja częściowa). Decyzją Prezes UKE ustalił również wysokość stawek hurtowych za nową opcję usługi BSA „do 80 Mb/s”;
- Decyzja Prezesa UKE z 2 czerwca 2014 r. – w sprawie zmiany Oferty SOR w zakresie wprowadzenia zmian wynikających z decyzji nakładających na OPL obowiązki regulacyjne na hurtowych rynkach regulowanych (decyzja częściowa), w zakresie dostępu do infrastruktury sieciowej (Rynek 4) oraz usługi szerokopasmowej transmisji danych (Rynek 5);
- Decyzja z 18 czerwca 2014 r. – w sprawie zmiany Oferty SOR w zakresie kar i bonifikat. Decyzja dotyczyła poprawy zapisów Oferty SOR, poprzez precyzyjne określenie sposobu naliczania kar umownych, wyeliminowanie możliwości wielokrotnego naliczania kar umownych z tytułu jednego zdarzenia, określenie maksymalnej wysokości kar umownych za jedno zdarzenie oraz doprecyzowanie postanowień dotyczących sposobu naliczania bonifikat i ich wysokości.

Orange Polska do 1 października 2014 r. podpisała 30 umów w tym zakresie, w tym z największymi operatorami na rynku telefonii stacjonarnej tj. z Netią S.A., Telefonią Dialog sp z o.o., T-Mobile S.A.

„Przedsiębiorcom telekomunikacyjnym potrzebna jest znajomość zasad i reguł, na podstawie których mogą prowadzić swoją działalność. Zapewnienie stabilności i przejrzystości regulacyjnej podmiotom działającym na rynku realizowane będzie między innymi poprzez:

- regularne spotkania i konsultacje z przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi,
- wypracowanie stanowiska Regulatora w zakresie kategorii spraw spornych,
- zastosowanie przyjętego stanowiska w celu rozwiązywania przyszłych sporów międzyoperatorskich,
- zwiększenie świadomości operatorów,
- monitoring wykonywania przez podmioty zobowiązane, nałożonych na nie obowiązków regulacyjnych”.

Przejrzystość działań regulacyjnych Prezesa UKE przejawiała się m.in. poprzez prowadzenie procesów TTM. W toku tych procesów odbywały się spotkania z przedstawicielami rynku telekomunikacyjnego, będącymi wnioskodawcami w procesach TTM, celem wyjaśnienia wszelkich wątpliwości związanych z przedmiotem danego procesu. Analiza zebranych w ten sposób uwag nie doprowadziła jednak do zmiany *Stanowiska Prezesa UKE z 21 marca 2013 r.*, ponieważ mogłyby one skutkować brakiem możliwości efektywnej realizacji procesów TTM.

Kolejnym przykładem przejrzystości działań regulacyjnych Prezesa UKE jest przeprowadzanie Testów MS oraz Testów PS, tj. weryfikowanie spełnienia warunku niedyskryminacji przez oferty detaliczne OPL, w oparciu o postanowienia *Stanowiska Prezesa UKE w sprawie szczegółowych metod przeprowadzenia testu zawężenia marży i zawężenia ceny.* Prezes UKE w ramach przygotowania do wdrożenia obowiązku

umożliwienia dostępu do nieruchomości i infrastruktury telekomunikacyjnej, wynikającego z art. 139 Pt, przeprowadził na początku 2013 r. spotkania z reprezentantami izb gospodarczych zrzeszających przedsiębiorstwa telekomunikacyjne w celu wspólnego określenia ryzyk i możliwych korzyści związanych z działaniem regulatora w zakresie tego przepisu. Prezes UKE w maju i czerwcu 2013 r. przeprowadził konsultacje z rynkiem w zakresie projektu stanowiska Prezesa UKE w sprawie wdrożenia obowiązku umożliwienia dostępu do nieruchomości, w tym do budynków oraz infrastruktury telekomunikacyjnej. Następnie Prezes UKE w celu weryfikacji funkcjonowania art. 139 Pt w praktyce monitorował działania operatorów telekomunikacyjnych poprzez rozstrzyganie sporów międzyoperatorskich w zakresie dostępu do nieruchomości i infrastruktury.

Wnioski:

- Celem zmian Oferty SOR było dostosowanie jej treści do zmienionych przepisów prawa, obowiązków regulacyjnych oraz określonych potrzeb rynku wskazanych w treści decyzji Prezesa UKE. Efektem tych działań było przede wszystkim w krótkiej perspektywie efektywne wdrożenie oferty ramowej SOR do współpracy międzyoperatorskiej.
- Podpisanie 30 umów m.in. z największymi operatorami na rynku w oparciu o Ofertę SOR było możliwe dzięki zaangażowaniu Prezesa UKE we wdrożenie zasad wynikających z oferty ramowej do współpracy międzyoperatorskiej. W tym zakresie Prezes UKE był organizatorem systematycznych spotkań z izbami telekomunikacyjnymi i przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi.
- Podejmowane przez Prezesa UKE działania w zakresie procesu TTM są zgodne z polityką regulacyjną w zakresie analizy i oceny funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych oraz podejmowania interwencji na tym rynku.

MIERNIKI CELU

Nazwa miernika	Wartość miernika na koniec 2015 r.
rozpiętość cenowa dla usług Internetu stacjonarnego z najwyższymi przepływnościami*	wzrost o 25%
udział nakładów przeznaczonych przez przedsiębiorców na rozwój sieci światłowodowej w inwestycjach ogółem	wzrost do 30%
liczba obszarów gminnych, na których działa co najmniej trzech dostawców stacjonarnych usług szerokopasmowych	wzrost o 20%

- Na koniec 2013 r. udział nakładów przeznaczonych przez przedsiębiorców na rozwój sieci światłowodowej w inwestycjach ogółem wyniósł 10,2 %
- Od grudnia 2012 r. do lutego 2014 r. nastąpił wzrost rozpiętości cenowej dla usług Internetu stacjonarnego z najwyższymi przepływnościami (100 Mb/s i więcej) o 15,76%¹¹.

¹¹ Pod koniec 2012 roku ceny Internetu stacjonarnego z najwyższą przepływnością wahały się od 90,61 zł (Multimedia Polska, Internet 120 Mb+) do 136,89 zł (UPC, Fiber Power 120 Mb/s). Rozpiętość cenowa wyniosła w tym okresie 46,28 zł. Na przełomie stycznia i lutego 2014 roku ceny Internetu o prędkości 100 Mb/s i powyżej kształtowały się na poziomie od 91,42 zł (Multimedia Polska, Internet 120+) do 144,99 zł (Vectra, Internet 160 Mb/s). Rozpiętość cenowa wyniosła wtedy 53,57 zł.

- W 2013 r. w stosunku do 2012 r. nastąpił spadek o ponad 15% liczby gmin, na których działa mniej niż 3 dostawców stacjonarnych usług szerokopasmowych.

3.3. OBSZAR: POLITYKA PROKONSUMENCKA

CEL 3: Wzmocnienie pozycji konsumenta i zapewnienie wymaganego poziomu jakości usług

Podnoszenie świadomości konsumenta

„W celu wspierania równoprawnej i skutecznej konkurencji, a także zapewnienia użytkownikom najlepszej ochrony przed nadużyciami, w tym przestępczością w sieci, Prezes UKE prowadzi działania związane z certyfikacją usług telekomunikacyjnych”.

Do Programu certyfikacji usług mogą przystąpić wszyscy przedsiębiorcy telekomunikacyjni, spełniający określone przez Prezesa UKE warunki dla danej kategorii Programu. Udział w Programie jest dobrowolny i nie powoduje konieczności zmiany Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Certyfikat przyznawany jest przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu za spełnienie warunków Programu, jednakże to on sam decyduje, do której grupy usług/ofert będzie miał zastosowanie. W 2014 r. Program certyfikacji usług telekomunikacyjnych obejmował cztery kategorie:

- *Bezpieczny Internet*,
- *Bez Barrier*¹²,
- *Senior* oraz
- *Porównywarka Ofert*.

W Programie Certyfikatu Prezesa UKE w kategorii *Bezpieczny Internet* przedsiębiorca telekomunikacyjny, któremu został przyznany certyfikat, zobowiązany jest do podnoszenia jakości świadczonych usług, zapewnienia bezpieczeństwa użytkowników, w tym przede wszystkim dzieci i młodzieży.

Celem certyfikacji usług telekomunikacyjnych w kategorii *Bez Barrier* jest wyrównanie szans osób niepełnosprawnych w dostępie do usług telekomunikacyjnych. Ponadto ma on za zadanie zwiększenie aktywności osób niepełnosprawnych na rynku usług telekomunikacyjnych.

Certyfikat w kategorii *Seniora* zobowiązuje przedsiębiorcę telekomunikacyjnego do stworzenia specjalnej obsługi, w tym oferty handlowej, dla osób starszych oraz poprawę kwalifikacji, umiejętności i efektywności funkcjonowania tej grupy osób na rynku telekomunikacyjnym.

Serwisy internetowe porównujące oferty usług telekomunikacyjnych, które świadczyć będą swoje usługi w sposób rzetelny, przejrzysty i kompleksowy, mogą otrzymać Certyfikat Prezesa UKE w kategorii *Porównywarka Ofert*. Poprzez działania akredytacyjne serwisów porównawczych Prezes UKE dąży do zwiększania dostępności informacji o ofertach, stwarzając tym samym konsumentom możliwość dokonania najlepszego wyboru wśród dostępnych usług.

W 2014 r. certyfikat otrzymały następujące podmioty:

- OPL (Certyfikat *Bezpieczny Internet*);
- UPC Polska sp. z o.o. (Certyfikat *Bezpieczny Internet*);
- CenterNet S.A. (Certyfikat *Seniora*) oraz

¹² W nowej edycji na rok 2015 zostanie wycofana kategoria *Bez Barrier* ze względu na wejście w życie przepisów rozporządzenia w sprawie szczególnych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych (wymogi fakultatywne zawarte w Certyfikacie staną się obligatoryjne, co ułatwi ich egzekwowanie)

- FOSET Paweł Szubczyński (Certyfikat *Porównywarka*).

Przedsiębiorcy telekomunikacyjni, którym został przyznany Certyfikat Prezesa UKE na 2014 r., zobowiązani są do przedstawienia Prezesowi UKE, raz na pół roku w okresie ważności certyfikatu, sprawozdania z realizacji zasad Programu.

Wnioski:

- Program certyfikacji ma przede wszystkim zwrócić uwagę przedsiębiorców i wszystkich użytkowników na najistotniejsze wyzwania sektora telekomunikacji i nowych technologii. Są to m.in. bezpieczeństwo korzystania z sieci internetowej, potrzeba wyrównywania szans i zwiększenia aktywności osób niepełnosprawnych w dostępie do usług telekomunikacyjnych, konieczność pomocy i poprawy kompetencji cyfrowych osób powyżej 50 roku życia, a także zwiększenie dostępu do przejrzystych informacji o ofertach.

Gwarancje ochrony praw konsumentów

„Osoby mające problem z dochodzeniem swoich praw w związku z nienależytym świadczeniem usług mogą uzyskać pomoc w UKE poprzez mediacje, jak również przed działającym przy Prezesie UKE Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim”.

Prezes UKE prowadzi szereg działań na rzecz konsumentów, w szczególności:

- podejmuje na wniosek lub z urzędu interwencje w sprawach dotyczących funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych;
- prowadzi postępowania mediacyjne;
- przy Prezesie UKE działa Stały Polubowny Sąd Konsumencki (SPSK).

Najczęstsze problemy, z którymi stykali się konsumenci, korzystający z usług telekomunikacyjnych dotyczyły:

- wprowadzania w błąd przez przedstawicieli handlowych operatorów celem zawarcia umowy (rozwiązanie umowy i naliczenie kary umownej), praktyki sprzedażowe;
- zmian warunków umowy na odległość (nieprawidłowe informacje przekazywane podczas przedstawiania oferty);
- SMS PR – brak informacji na stronie internetowej dot. numeru usługi;
- braku możliwości przyłączenia usług najczęściej przez TP;
- zasięgu – Internet mobilny;
- zaniżonego transferu – umowy „do...”;
- obsługi klienta (brak rzetelnej informacji na temat usług, wprowadzanie w błąd, nieprawdziwe informacje co do terminu rozwiązania umowy, kary);
- opłat za roaming;
- problemów z przeniesieniem usług do nowego operatora.

Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy Prezesie UKE rozpatruje spory o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi oraz o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług pocztowych. Podstawą do wszczęcia postępowania jest skierowanie przez konsumenta lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego lub operatora pocztowego wniosku do SPSK.

Przedmioty sporu określone we wpływających wnioskach dotyczyły w szczególności:

- opłat za usługi telekomunikacyjne;
- opłat za rozwiązanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przed terminem;
- odszkodowań za niedoręczenie przesyłki pocztowej;
- odszkodowań za uszkodzenie przesyłki pocztowej.

W 2013 r. UKE przeprowadził 2877 postępowań mediacyjnych, z czego 47,62% zakończono pozytywnie dla konsumenta. Urząd rozpatrzył ponadto 6519 wniosków o interwencję Prezesa UKE, z czego 64,53% wniosków zostało zakończonych na korzyść konsumenta.

„Prezes UKE będzie kontynuować działania edukacyjne m.in. poprzez udział w Miasteczku Europejskim, spotkania konsumenckie w Delegaturach UKE oraz z Powiatowymi Rzecznikami Konsumentów”.

W kwestiach ochrony konsumentów UKE współpracuje na bieżąco z UOKiK, Rzecznikami Konsumentów oraz Rzecznikiem Praw Obywatelskich. Odpowiadając na potrzeby zgłaszane przez zainteresowane podmioty uczestniczące i mające swój udział w ogólnym systemie poradnictwa konsumenckiego, w 2013 r. i w pierwszej połowie 2014 r. pracownicy UKE brali udział w 4 spotkaniach z Miejskimi/Powiatowymi Rzecznikami Konsumentów, których celem było przede wszystkim przeprowadzenie szkolenia z zakresu zmieniających się przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne i Prawa konsumenckiego.

Wnioski:

- W ramach przeprowadzonych przez Prezesa UKE interwencji i postępowań mediacyjnych w 2013 r. Urząd „odzyskał” na rzecz konsumentów 1 354 732,33 zł, a w pierwszej połowie 2014 r. Urząd „odzyskał” 459 889,58 zł.
- Do zwiększenia poziomu ochrony konsumentów w znacznym stopniu przyczyniły się organizowane szkolenia dla Powiatowych Rzeczników Konsumentów w zakresie pomocy konsumentom. Zwrócenie Rzecznikom Konsumentów uwagi na specyfikę rynku usług telekomunikacyjnych pozwoli im na lepsze wsparcie Prezesa UKE w działaniach chroniących konsumentów, którzy są słabszą stroną stosunku prawnego z dostawcami usług telekomunikacyjnych.

„Istotne będą działania mające na celu przeprowadzenie procesu notyfikacji Komisji Europejskiej mediacji jako pozasądowego mechanizmu rozwiązywania sporów konsumenckich. Celem Prezesa UKE będzie zapewnienie zgodności mechanizmów ADR¹³ z normami i standardami mechanizmów działających w państwach członkowskich Unii Europejskiej”.

W 2012 r. Prezes UKE rozpoczął prace mające na celu doprowadzenie do notyfikacji postępowania mediacyjnego przed Komisją Europejską i wpisania tego mechanizmu do ogólnoeuropejskiej listy pozasądowych mechanizmów rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE złożył wniosek i odbył szereg konsultacji z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Europejskim Centrum Konsumenckim. Z powodu wejścia w życie nowej Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE prace nad zatwierdzeniem wniosku zostały wstrzymane. W obliczu nowej Dyrektywy i Rozporządzenia zarówno wniosek jak i przepisy Pt nie spełniają wymogów nowych przepisów, dlatego też rozpoczęto prace związane z dostosowaniem przepisów do nowej Dyrektywy.

Wnioski:

- Na podstawie dokonanych ustaleń UKE rozpocznie prace mające na celu wdrożenie koniecznych zmian prawnych i organizacyjnych, tak aby postępowania mediacyjne mogły być skutecznie notyfikowane zgodnie z nowymi przepisami. Po dokonaniu odpowiednich zmian Prezes UKE będzie mógł złożyć nowy wniosek o wpisanie mechanizmu do ogólnoeuropejskiej listy pozasądowych mechanizmów rozwiązywania sporów konsumenckich.

¹³ (ang.: *Alternative Dispute Resolution*) - alternatywne rozstrzygnięcie sporów

„Na przestrzeganie praw konsumentów wpływa również kontrola ex ante i ex post przestrzegania obowiązków regulacyjnych przez operatora o znaczącej pozycji rynkowej (SMP) na danym rynku detalicznym, w tym ocena cenników i regulaminów świadczenia usług. Transparentność umów i regulaminów świadczenia usług jest przedmiotem wspólnego zainteresowania i ścisłej współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów”.

Na OPL jako przedsiębiorcy o znaczącej pozycji na rynkach detalicznych, spoczywa obowiązek przedkładania Prezesowi UKE do zatwierdzenia projektów cenników/zmian cenników oraz regulaminów/zmian regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych.

W okresie od 1 stycznia 2013 r. do 30 czerwca 2014 r. w ramach ww. obowiązku OPL przedłożyła Prezesowi UKE 25 wniosków o zmianę cenników/regulaminów świadczonych usług telefonicznych. W omawianym okresie, zakończyło się 19 postępowań w zakresie oceny cenników OPL i 5 postępowań w sprawie regulaminów świadczenia usług przez OPL, w tym:

- wydano 18 rozstrzygnięć akceptujących propozycje cenników lub ich zmiany – oceniono je jako prorynkowe i prokonsumenckie;
- wydano 1 decyzję o sprzeciwie do projektu zmiany cennika;
- zaakceptowano 5 projektów zmian w regulaminach świadczenia usług.

W 2013 r. i w pierwszej połowie 2014 r. Prezes UKE przeanalizował 5 przedłożonych przez dostawców usług regulaminów, m.in. w zakresie zawartości odpowiednich postanowień o prawach konsumentów. Ponadto – w związku z nowelizacją Pt – w 2013 r. analizie zostały poddane regulaminy 12 największych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. W przypadku, gdy przedsiębiorcy w nieprawidłowy sposób dostosowali wzorce umowne do nowelizacji Pt, Prezes UKE podjął interwencje.

W związku ze stwierdzonymi podczas kontroli nieprawidłowościami zostało wydanych 95 zaleceń pokontrolnych, w których Prezes UKE wezwał przedsiębiorców telekomunikacyjnych do usunięcia naruszeń ustawy Prawo telekomunikacyjne. Tylko w 4 przypadkach, na 104 podmioty objęte kontrolą, nie stwierdzono naruszeń Pt oraz rozporządzenia o reklamacjach.

Lepsza jakość usług

„...zgodnie z proponowanymi zmianami w Prawie telekomunikacyjnym dostawca usługi będzie zobowiązany w umowie o ich świadczenie zawrzeć dane dotyczące jakości usług, w szczególności ich minimalne oferowane poziomy, w tym czas wstępnego przyłączenia, a także inne parametry, jeżeli zostały określone przez Prezesa UKE.

Prezes UKE będzie miał prawo żądania od przedsiębiorcy informacji o jakości usług świadczonych przez dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oraz informacji o stosowanej metodzie pomiaru prędkości transmisji danych Internetu”.

W celu oceny czy informacje na temat jakości usług są dla użytkownika przejrzyste i zrozumiałe potrzebne są zunifikowane metody i wskaźniki oceny jakości usług.

Takim przedsięwzięciem, mającym na celu wypracowanie wskaźników jakości, są prace realizowane w ramach podpisanego w 2012 r. *Memorandum na rzecz poprawy jakości usług telekomunikacyjnych*¹⁴. Ich celem jest precyzyjne zdefiniowanie, ustalenie metody dokonywania obiektywnych pomiarów jakości usług, a także ustalenie zasad publikowania wyników pomiarów. Prezes UKE oraz Sygnatariusze Memorandum zobowiązali się wspólnie dążyć do publikowania konsumentom rzetelnych i porównywalnych informacji o wskaźnikach jakości świadczonych usług (QoS).

Idea podpisania *Memorandum* miała na celu wzmocnienie pozycji konsumenta i zapewnienie wymaganego poziomu jakości usług telekomunikacyjnych. Jest także przełomowa

¹⁴ Memorandum z dnia 26 października 2012 r. w sprawie współpracy na rzecz podnoszenia jakości świadczonych dla użytkowników usług na rynku telekomunikacyjnym

i wyjątkowa na tle pozostałych krajów Europy, ponieważ tak niezwykle wrażliwe kwestie zostały ustalone w wyniku porozumienia z rynkiem.

W styczniu 2014 r. został opracowany *Raport końcowy z prac nad określeniem wskaźników jakości*, który może być stosowany przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych do badań wskaźników jakości. Tym samym określa on zunifikowane, wspólne wymagania co do wskaźników jakości usług telekomunikacyjnych i wykonywania ich pomiarów. Przedsiębiorcy, którzy złożyli Deklaracje o stosowaniu postanowień *Raportu* zobowiązali się do dokonywania pomiarów wskaźników jakości usług zgodnie z metodologią i terminami w nim określonymi.

Wśród piętnastu podmiotów, funkcjonujących na krajowym rynku telekomunikacyjnym, które dotychczas złożyły deklaracje udziału w *Memorandum*, jest trzynastu przedsiębiorców telekomunikacyjnych, którzy zobowiązali się cyklicznie – co pół roku, publikować porównywalne i zmierzone według wspólnie ustalonych kryteriów dane dla świadczonych usług.

W wyniku prowadzonych prac w październiku 2014 na stronie internetowej UKE zostały zaprezentowane sumaryczne wskaźniki jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w pierwszej połowie 2014 r.

Publikacji podlegają wartości wszystkich wskaźników i informacje dodatkowe mające zastosowanie dla danego typu przedsiębiorcy telekomunikacyjnego (stacjonarny lub ruchomy). Wartości wskaźników podaje się za pomocą kolorów, które reprezentują określone przedziały wartości wskaźników tak, jak to przedstawiono w legendzie.

Tabela 2. Progi dla wskaźników administracyjnych i wskaźników technicznych usług głosowych

Wskaźnik	Zakres dla koloru zielonego	Zakres dla koloru żółtego	Zakres dla koloru czerwonego
Wskaźnik średniego czasu oczekiwania na połączenie z personelem	≤ 60 s	> 60 ale < 120 s	≥ 120 s
Wskaźnik poprawności faktur	> 97,5 %	≥ 95,1 ale ≤ 97,5 %	< 95,1 %
Wskaźnik skuteczności połączeń telefonicznych	> 98 %	≥ 95 ale ≤ 98 %	< 95 %
Wskaźnik połączeń przerwanych	< 2 %	≥ 2 ale ≤ 5%	> 5%
Wskaźnik jakości mowy	> 90 %	≥ 80 ale ≤ 90 %	< 80 %

Źródło: UKE

Zgodnie z zapisami *Memorandum*, za pierwszy okres sprawozdawczy przedsiębiorcy przedstawili tylko wskaźniki administracyjne. Dane techniczne, będą wymagane od wszystkich sygnatariuszy od września 2015 r.

Wnioski:

Stosowanie postanowień *Raportu* powinno doprowadzić do:

- wypełnienia obowiązku informowania o jakości świadczonych usług telekomunikacyjnych, w sposób zapewniający przejrzystość wyników, ich porównywalność między operatorami;
- świadomego wyboru dostawcy usług i w konsekwencji większą niż dotychczas satysfakcję klientów z dostępnych usług telekomunikacyjnych;

- powstania efektywnego systemu pomiaru jakości usług telekomunikacyjnych, gwarantującego abonentom przejrzystą, aktualną i porównywalną między operatorami informację o rzeczywistej jakości świadczonych usług.

Dostępność sieci telefonii ruchomej

„...zadaniem Prezesa UKE będzie prowadzenie kampanii dostarczających rzetelnej wiedzy na temat oddziaływania pola elektromagnetycznego”.

Jednym z istotnych zagadnień z punktu widzenia zadań Prezesa UKE jest monitorowanie widma elektromagnetycznego, tj. kompleksowa kontrola parametrów technicznych wszelkich emisji radiowych. Działania te realizowane są z wykorzystaniem *Krajowego Automatycznego Systemu Monitoringu Widma Radiowego (KASMON)*, który składa się z 13 stałych stacji pomiarowych oraz 3 stacji namierzających, a także ruchomych stacji pomiarowych (RSP). Każda z tych stacji wyposażona jest w zestaw anten pomiarowych, urządzeń pomiarowych i monitoringowych oraz specjalistycznego oprogramowania umożliwiającego automatyczne wykonywanie zadań oraz dokonywanie analiz wykorzystania widma radiowego. Stacje stałe rozmieszczone są na terenie 13 województw.

W 2013 r. kontynuowano prace związane z budową *KASMON*. W celu poprawnej realizacji zadań związanych z funkcjonowaniem tych stacji kontroli podjęto równocześnie działania zmierzające do wyposażenia ich w niezbędny sprzęt kontrolno-pomiarowy. Przygotowano przetargi i dokonano zakupu zestawu anten pomiarowych i monitoringowych do montażu na masztach antenowym, komutatorów i rotorów, odbiorników pomiarowych z opcją namierzania, licencji oprogramowania oraz niezbędnych akcesoriów do montażu systemu. Prowadzono również modyfikacje oprogramowania polegające na usunięciu błędów, wdrożeniu nowych funkcjonalności i dostosowaniu programu do obsługi zakupionego nowoczesnego sprzętu kontrolno-pomiarowego.

Wnioski:

- System *KASMON* będzie mógł dostarczać administracji nieporównywalnie większej, w porównaniu z dotychczas prowadzonymi działaniami, ilości danych. Efektywność systemu nie będzie liczona w tysiącach pomiarów i czasie ich trwania, ale w skutecznych działaniach eliminujących stwierdzone nieprawidłowości w użytkowaniu widma radiowego.

„Podnoszeniu dostępności telefonii ruchomej służyć będą również opracowane w ramach podpisanego Memorandum wskaźniki KPI monitorujące jakość świadczonych usług”.

W ramach *Memorandum* bardzo duży nacisk położono na opracowanie wskaźników jakości w sposób jak najbardziej przejrzysty, w oparciu o jednolite definicje i metody pomiarów.

Kryteria przystępności dla przeciętnego konsumenta oraz przydatności przy wyborze dostawcy usług stanowiły podstawę konstrukcji definicji wskaźników, wyboru ich liczby oraz rodzaju. Prezes UKE oraz Sygnatariusze ustalili, że optymalny podział wskaźników jakości usług powinien uwzględniać wskaźniki administracyjne oraz wskaźniki techniczne.

W toku prac *Memorandum* określono wartości progowe dla poszczególnych wskaźników oraz spójny graficznie i czytelny dla konsumentów sposób ich prezentowania, gwarantujący abonentom przejrzystą, aktualną i porównywalną informację o jakości konkretnych usług.

Jednym z celów stawianych w ramach *Memorandum* jest zapewnienie porównywalności wyników pomiarów. W tym celu przyjęto następujące zasady dotyczące realizacji pomiarów w sieciach ruchomych:

- jednoczesność – w tym samym czasie wykonywane są testy (pomiar) przy użyciu tej samej jednostki lub jednostek pomiarowych, i równoległe pomiary u wszystkich operatorów i dla wszystkich mierzonych usług;
- obszar i czas wykonywania pomiarów jest taki sam dla wszystkich operatorów;

- pomiary będą realizowane przez niezależny podmiot;
- kampanie pomiarowe będą realizowane cyklicznie, zgodnie z przyjętym okresem sprawozdawczości;
- Prezes UKE posiada funkcję kontrolno-nadzorczą.

Wnioski:

- Przedsiębiorcy telekomunikacyjni będą zobowiązani do publikowania aktualnych wyników pomiarów jakości usług w swojej sieci. Natomiast na stronie internetowej UKE będą umieszczane zbiorcze zestawienia wskaźników jakości usług telekomunikacyjnych za poszczególne okresy sprawozdawcze, przekazane przez przedsiębiorców.

„Rozbudowa PLI CBD”

Rozbudowa systemu *Platformy Lokalizacyjno-Informacyjnej z Centralną Bazą Danych (PLI CBD)* jest głównym zadaniem realizowanym w ramach Projektu PLI CBD2. Umowa na rozbudowę Platformy została podpisana 10 kwietnia 2014 r. z konsorcjum firm T4B sp. z o.o. i Qumak S.A.

W celu zapewnienia wysokiego standardu bezpieczeństwa przetwarzanych danych w systemie informatycznym PLI CBD w ramach projektu PLI CBD2 przewidziano budowę nowych oraz rozbudowę już istniejących rozwiązań związanych z bezpieczeństwem teleinformatycznym. W ramach budowy nowych rozwiązań zostaną wybudowane i dostarczone systemy poprawiające bezpieczeństwo przetwarzanych danych:

- System centralnej dystrybucji poprawek dla systemów operacyjnych, który pozwoli na pobieranie wszystkich możliwych poprawek udostępnianych przez producenta danego systemu operacyjnego, dystrybucję i instalację paczek z aktualizacjami.
- System ochrony antywirusowej, który będzie zapewniać ochronę przed złośliwym oprogramowaniem dla wszystkich serwerów i stacji roboczych pracujących w środowisku PLI CBD oraz który pozwoli na automatyczną aktualizację sygnatur wirusów i centralne wymuszenie aktualizacji.
- W celu ochrony styku z siecią Internet oraz nowych funkcjonalności (zabezpieczenia serwera pocztowego oraz Systemu Obsługi Użytkownika) infrastruktura sieciowa systemu zostanie rozbudowana o cztery urządzenia typu Firewall.
- W celu zapewnienia możliwości rozliczania wszystkich użytkowników System PLI CBD zostanie wyposażony w rozwiązanie zapewniające logowanie, monitorowanie i egzekwowanie zasad kontroli dostępu w celu natychmiastowego rozpoznawania nadużyć oraz rozliczania użytkowników z dostępu do wszelkich sieci, systemów komputerowych i aplikacji.

Wnioski:

- Projekt PLI CBD2 poprzez ujednoczenie procesów związanych z przenoszeniem numerów, stworzenie mechanizmów wymiany komunikatów pomiędzy wszystkimi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi w ramach jednego narzędzia (system PLICBD) korzystnie wpłynie na poziom realizacji usług telekomunikacyjnych, a w szczególności na proces przenoszenia numerów.
- Dzięki sprawnej realizacji usługi oraz możliwości przeniesienia numeru w ciągu jednego dnia roboczego, na realizacji projektu zyskają konsumenci usług telekomunikacyjnych, co korzystnie wpłynie na zaufanie do działań administracji publicznej. W końcowym efekcie realizacja projektu przyczyni się do wzrostu wykorzystania technologii informacyjnych i komunikacyjnych przez administrację państwową, a to z kolei doprowadzi do poprawy pozycji Polski wśród krajów UE pod kątem wykorzystania ICT.

Neutralność sieci

„Działania Prezesa UKE będą skoncentrowane na wypracowaniu modelu, który zapewni poszanowanie zasad wolności i swobody w sieci konsumenta, uwzględni biznesową zasadność i interesy przedsiębiorców oraz umożliwi stabilny rozwój usług szerokopasmowych. W tym celu prowadzony będzie dialog z zainteresowanymi podmiotami rynku krajowego reprezentującymi poszczególne ogniwa łańcucha wartości. Prezes UKE uczestniczy w procesie legislacyjnym mającym na celu zaimplementowanie zapisów dyrektyw UE do polskiego porządku prawnego”.

Prezes UKE prowadzi działania związane z wdrażaniem przepisów nowelizacji ustawy Prawo telekomunikacyjne, które w szczególności poprzez zmiany art. 56, 60, 62 i 62a wprowadziły do polskiego porządku prawnego regulacje dotyczące „neutralności sieci” zawarte w dyrektywach Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/136/WE i 2009/140/WE z 25 listopada 2009 r.

Ponadto w związku z podjęciem przez Komisję Europejską prac nad ujednoczeniem rynku telekomunikacyjnego w Unii Europejskiej, których wynikiem jest projekt *Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady ustanawiającego środki dotyczące europejskiego jednolitego rynku łączności elektronicznej i mające na celu zapewnienie łączności na całym kontynencie*, zmieniające dyrektywy 2002/20/WE, 2002/21/WE i 2002/22/WE oraz rozporządzenia (WE) nr 1211/2009 i (UE) nr 531/2012, którego jednym z głównych elementów ma być wypracowanie i wdrożenie do przepisów telekomunikacyjnych krajów członkowskich UE jednolitego modelu „neutralności sieci”, Prezes UKE intensywnie uczestniczy w pracach nad ww. regulacjami.

Pomiary szybkości Internetu

„Każdy użytkownik Internetu będzie mógł na stronie UKE dokonać pomiaru parametrów swojej usługi, a każdy operator będzie miał prawo przystąpić do programu monitorowania i zgłosić swój serwer pomiarowy. Umożliwi to, planowane w ramach projektu SIPS¹⁵, zbudowanie narzędzia do pomiaru szybkości dostępu do Internetu”.

Zaplanowane środki na wykonanie tego zadania, pomimo analizy możliwości wykonania, okazały się niewystarczające, gdyż rynek dostawców zaproponował ceny wykraczające poza budżet projektu.

Podjęto decyzję o budowie narzędzia do kontroli czy wybudowane w ramach pomocy publicznej sieci ostatniej mili umożliwiają dostarczanie usługi dostępu do Internetu szerokopasmowego z zadeklarowaną przez beneficjentów tej pomocy szybkością. Zakończenie projektu planowane jest w drugiej połowie 2015 r.

Działania kontrolne

„Podnoszeniu jakości usług sprzyjać będą działania kontrolne, w tym kontrole weryfikacji wykonywania przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych obowiązków określonych w decyzjach Prezesa UKE, przepisach Pt, w tym szczególnie kontrole umów, regulaminów, trybu rozpatrywania reklamacji oraz praw abonentów i użytkowników”.

Na podstawie informacji pozyskanych w wyniku kontroli Prezes UKE podejmuje działania mające na celu zapobieżenie naruszeniom prawa oraz usunięcie skutków tych naruszeń.

Prezes UKE w 2013 r. przeprowadził kontrolę planową, która dotyczyła przestrzegania przez dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych przepisów prawa telekomunikacyjnego, określających obowiązki dostawców tych usług w zakresie: zawierania i warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawartości i stosowania regulaminów oraz stosowanych cenników. Dodatkowo skontrolowano tryb rozpatrywania reklamacji oraz warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja.

¹⁵ System Informacyjny o Infrastrukturze Szerokopasmowej i portal Polska Szerokopasmowa

Ponadto Prezes UKE, w związku z naruszeniami przepisów prawa:

- w 2013 r. przeprowadził 84 kontrole doraźne oraz wydał 15 zaleceń pokontrolnych,
- w pierwszym półroczu 2014 r. przeprowadził 58 kontroli doraźnych oraz wydał 7 zaleceń pokontrolnych.

Kontrole swoim zakresem objęły współpracę międzyoperatorską, wykonywanie przez operatorów decyzji regulacyjnych SMP, wykorzystywanie numeracji przydzielonej w decyzjach Prezesa UKE oraz realizację uprawnień abonentów przez dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

Przeprowadzone przez Prezesa UKE kontrole miały między innymi na celu:

- ochronę praw konsumentów oraz poprawę jakości usług świadczonych abonentom i użytkownikom końcowym;
- doprowadzenie do przestrzegania przepisów prawa telekomunikacyjnego określających obowiązki dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych względem użytkowników końcowych, w szczególności w zakresie warunków umów i regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz stosowanych cenników;
- dostosowanie przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych procedur dotyczących realizacji procesu przenośności numerów do wymogów przepisów prawa;
- dostosowanie przez przedsiębiorców trybu rozpatrywania reklamacji usług telekomunikacyjnych do wymogów przepisów prawa;
- zapewnienie przestrzegania przez przedsiębiorców tajemnicy telekomunikacyjnej oraz prawidłowości przetwarzania danych nią objętych;
- zapewnienie wykonywania obowiązku aktualizacji wpisów do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych;
- zapewnienie wykorzystywania numeracji w sposób zgodny z warunkami przydziału lub udostępnienia numeracji;
- usprawnienie współpracy międzyoperatorskiej;
- wykonywanie przez operatorów o znaczącej pozycji na rynku obowiązku polegającego na uwzględnianiu uzasadnionych wniosków przedsiębiorców telekomunikacyjnych o zapewnienie im dostępu telekomunikacyjnego, zapewnienie wykonywania przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych obowiązku stosowania opłat za zakańczanie połączeń w publicznych, ruchomych sieciach telefonicznych zgodnie z decyzjami Prezesa UKE;
- wykonywanie obowiązku uzyskania zgodny abonenta lub użytkownika końcowego na używanie automatycznych systemów wywołujących dla celów marketingu bezpośredniego.

W 2013 roku przeprowadzono łącznie 531 postępowań administracyjnych w sprawie nałożenia kar pieniężnych. W liczbie tej zawiera się:

- 11 postępowań wszczętych w roku 2013 r.;
- 4 postępowania wszczęte przed rokiem 2013 i zakończone w 2013 r.;
- ponadto wszczęto 516 postępowań o nałożenie kary w związku z niewywiązaniem się z obowiązku, o którym mowa w art. 7 Pt za rok sprawozdawczy 2012.

Trzy postępowania zostały zakończone wydaniem decyzji nakładającej karę pieniężną (Telewizja Polsat sp. z o.o., TelePolska sp. z o.o. oraz PTS S.A.), natomiast 229 zakończyło się wydaniem w 2013 r. oraz 2014 r. decyzji umarzającej postępowanie.

W pierwszym półroczu 2014 r. wszczęto łącznie 992 postępowania administracyjne w sprawie nałożenia kar pieniężnych. W liczbie tej zawiera się 989 postępowań o nałożenie kary w związku z niewywiązaniem się z obowiązku, o którym mowa w art. 7 Pt za rok sprawozdawczy 2012. Jedno postępowanie z wyżej wymienionych zakończyło się wydaniem decyzji nakładającej karę pieniężną (PTS S.A.), natomiast 107 zakończyło się wydaniem w 2014 r. decyzji umarzającej postępowanie.

Do ważniejszych postępowań w sprawie nałożenia kar pieniężnych przeprowadzonych w 2013 r. oraz pierwszym półroczu 2014 należy zaliczyć postępowania, w wyniku których wydano decyzje nakładające na:

- Telewizję Polsat sp. z o.o. – karę pieniężną w wysokości 15.000,00 PLN, za wykorzystywanie częstotliwości w pracy urządzeń nadawczo-odbiorczych pracujących w służbie ruchomej niezgodnie z pozwoleniem radiowym wydanym przez Prezesa UKE;
- TelePolska sp. z o.o. – karę pieniężną w wysokości 1.936.840,10 PLN za niewypełnienie obowiązku określonego art. 56 ust. 4a Pt, poprzez zawieranie z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas określony, których początkowy okres obowiązywania był dłuższy niż 24 miesiące;
- PTS S.A. – karę pieniężną w wysokości 49.914 PLN za naruszenie obowiązków informacyjnych w stosunku do użytkowników końcowych, polegających na braku pouczenia o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach;
- PTS S.A. – karę pieniężną w wysokości 497.120,34 PLN za naruszenie obowiązków informacyjnych w stosunku do użytkowników końcowych; nie wypełnianie względem użytkowników końcowych obowiązków w zakresie świadczenia usług telekomunikacyjnych, za uniemożliwianie abonentom korzystania z uprawnień do wyboru dostawcy usług oraz za udzielenie Prezesowi UKE nieprawdziwych informacji.

Dodatkowo nałożono kary pieniężne na:

- 411 podmiotów na łączną kwotę 572.491,00 PLN w związku z niewywiązaniem się z obowiązku, o którym mowa w art. 7 Pt za rok obrotowy 2010;
- 23 podmioty na łączną kwotę 104.610,00 PLN w związku z wykorzystywaniem częstotliwości, numeracji lub zasobów orbitalnych, nie posiadając do tego uprawnień lub niezgodnie z tymi uprawnieniami.

„... Prezes UKE stale monitoruje rynek urządzeń telekomunikacyjnych, kontrolując czy oferowane wyroby spełniają prawne i techniczne wymagania, dzięki którym użytkownicy mogą z nich bezpiecznie korzystać”.

Jedną z kompetencji Prezesa UKE jako organu wyspecjalizowanego w rozumieniu przepisów ustawy o systemie oceny zgodności, jest wykonywanie kontroli, znajdujących się w obrocie lub oddanych do użytku, urządzeń elektrycznych i elektronicznych podlegających ocenie zgodności z wymaganiami określonymi w Dyrektywach: 1999/5/WE (RTTE) i 2004/108/WE (EMC) oraz w zakresie zużycia energii – w 4 Rozporządzeniach Komisji Europejskiej odnoszących się do wymagań dotyczących ekoprojektu.

Kontrole te obejmują sprawdzenie spełniania przez wyroby wymagań dotyczących: kompatybilności elektromagnetycznej, ochrony zdrowia i bezpieczeństwa użytkowników, efektywnego wykorzystania zasobów częstotliwości oraz w odniesieniu do wyrobów wykorzystujących energię – efektywnego zużycia energii (w trybach wyłączenia lub czuwania).

Od 1 lutego 2013 r. Prezes UKE stał się również uprawniony do kontroli w odniesieniu do etykiet efektywności telewizorów. Kontrole te obejmują wykonywanie obowiązków dostawców i dystrybutorów telewizorów w zakresie informowania o zużyciu energii, w szczególności w postaci etykiet oraz kart produktu, zawierających dane o zużyciu energii i klasie efektywności produktu.

Od grudnia 2012 r. do czerwca 2014 r. przeprowadzono 676 kontroli, podczas których skontrolowano 2 142 wyroby. W ramach kontroli przeprowadzono badania laboratoryjne 522 wyrobów w zakresie ich zgodności z wymaganiami zasadniczymi lub szczegółowymi. Dodatkowo przeprowadzono też 3 kampanie kontrolne, 2 krajowe: poświęcone tabletom

i urządzeniom dla bezprzewodowych sieci lokalnych (WLAN), pracujących w paśmie 5 GHz oraz 1 europejską, poświęconą zasilaczom do laptopów, które objęły szeroką gamę modeli tych urządzeń dostępnych na rynku.

W zakresie etykietowania przeprowadzono kontrole 88 modeli telewizorów, z czego 18 modeli telewizorów poddano badaniom laboratoryjnym.

Tabela 3. Badania laboratoryjne: Weryfikacja spełniania wymagań dotyczących wymagań zasadniczych i szczegółowych, I półrocze 2014 r.

Badania w Centralnym Laboratorium Badan Technicznych i lokalnych laboratoriach UKE	
Weryfikacja spełniania wymagań zasadniczych	
Liczba przeprowadzonych badań wyrobów	193
Liczba badań zakończonych wynikiem negatywnym	71
Weryfikacja spełniania wymagań szczegółowych	
Liczba przeprowadzonych badań wyrobów	137
Liczba badań zakończonych wynikiem negatywnym	6

Źródło: UKE, Podsumowanie działań prowadzonych w ramach Nadzoru Rynku Wyrobów w I półroczu 2014 r.

„Prezes UKE ściśle współpracuje w tym zakresie z organami celnymi, dzięki czemu duża liczba wyrobów niezgodnych z regulacjami europejskimi jest zatrzymywana już na granicy naszego kraju i nie pojawia się w obrocie handlowym”.

W ramach tej współpracy Prezes UKE wydaje na wniosek organów celnych opinie w sprawie spełniania przez wyroby koniecznych wymagań. W przedmiotowym okresie wydano 1 173 opinie, z tego 975 dotyczyło niespełniania wymagań przez wyroby (opinie negatywne, skutkujące zakazem wprowadzenia wyrobu na obszar celny UE). W stosunku do lat poprzednich stanowi to znaczny wzrost wydanych opinii, o prawie 50%, a opinii negatywnych – o przeszło 60%. Pokazuje to, że coraz więcej wyrobów niezgodnych jest „wykrywanych” podczas kontroli celnych, jeszcze przed ich wprowadzeniem do obrotu.

Podkreślić należy także fakt, iż Prezes UKE jest organem, do którego organy celne zwracają się najczęściej z prośbą o opinię.

„Kontrole spełniania przez wyroby odpowiednich wymagań mają za zadanie chronić interesy użytkowników tych wyrobów, a także ich producentów poprzez stworzenie jednakowych, uczciwych warunków działania na rynku. Z uwagi na zapewnienie ciągłości świadczenia usług przez operatorów istotne jest wykrywanie i wyeliminowanie urządzeń wprowadzających szkodliwe zakłócenia w środowisku elektromagnetycznym”.

Wyeliminowanie z rynku polskiego oraz niedopuszczenie na rynek UE wyrobów niezgodnych wpłynęło w znaczący sposób na poprawę jakości rynku wyrobów w Polsce, co przyczyniło się do zdecydowanej ochrony użytkowników, zaś producentom wyrobów pozwoliło działać w uczciwych i jednakowych warunkach. Pozwoliło to także na zauważalne zwiększenie świadomości przedsiębiorców na temat wymagań stawianych wyrobom i unikanie przez nich wprowadzania na rynek wyrobów niezgodnych.

Na efekt ten wpływ miało także opublikowanie na stronie internetowej UKE informatora dla producentów, importerów i dystrybutorów z zakresu wprowadzania do obrotu urządzeń elektrycznych i elektronicznych podlegających ocenie zgodności z wymaganiami określonymi w dyrektywach i rozporządzeniach Komisji Europejskiej. W celu zwiększenia świadomości i ochrony konsumentów, aktualizowana była na bieżąco opublikowana na stronie internetowej UKE, lista wyrobów niezgodnych z zasadniczymi wymaganiami. Lista ma na celu ostrzeżenie konsumentów przed kupowaniem wyrobów, które nie spełniają wymagań zasadniczych.

Wnioski:

- Kontrole Prezesa UKE pełnią bardzo istotną funkcję dyscyplinującą przedsiębiorców telekomunikacyjnych, a także są ważnym źródłem informacji o stanie poszanowania prawa, zachowaniu konkurencji na rynku oraz o respektowaniu praw konsumentów.
- Na podstawie informacji pozyskanych w wyniku kontroli Prezes UKE podejmuje działania mające na celu zapobieżenie naruszeniom prawa oraz usunięciu skutków tych naruszeń.

Nowy model usługi powszechnej

"Znowelizowane Pt zmienia model świadczenia usługi powszechnej, który dostosowany będzie do zmieniających się warunków rynkowych. W miejsce obowiązku wyznaczenia przedsiębiorcy zobowiązanego do jej świadczenia Regulatorowi powierzono uprawnienie do wyznaczenia takiego przedsiębiorcy w sytuacji, gdy faktyczne potrzeby użytkowników nie są zaspokajane przez rynek".

Znowelizowana ustawa Prawo telekomunikacyjne zmieniła model świadczenia usługi powszechnej, który dostosowany został do zmieniających się warunków rynkowych. Decyzja o konieczności wyznaczenia przedsiębiorcy/ów zobowiązanych do świadczenia usługi powszechnej, jej zakres przedmiotowy i terytorialny, od stycznia 2013 r. należy do Prezesa UKE i jest podejmowana na podstawie oceny dostępności, jakości i przystępności cenowej tych usług oraz wyników konsultacji tej oceny.

Pod koniec 2013 r. Prezes UKE przygotował *Raport dotyczący stanu i oceny dostępności, jakości świadczenia i przystępności cenowej usług wchodzących w skład usługi powszechnej, zawierający:*

- obraz potrzeb użytkowników końcowych;
- stan zapewnienia przez rynek poszczególnych usług wchodzących w skład usługi powszechnej;
- wstępną ocenę dostępności, jakości świadczenia i przystępności cenowej tych usług.

Uwzględniając wyniki analizy danych oraz stanowiska zainteresowanych podmiotów przedstawione podczas konsultacji¹⁶, Prezes UKE potwierdził wstępnie zaprezentowaną w *Raporcie* ocenę, iż wszystkie usługi wchodzące w skład usługi powszechnej na rynku telekomunikacyjnym są obecnie dostępne na terytorium Polski, świadczone z zachowaniem dobrej jakości i po przystępnej cenie, co implikuje brak przesłanek do zainicjowania procedury konkursowej na przedsiębiorcę wyznaczonego do realizacji obowiązku świadczenia usługi powszechnej.

Wnioski:

- Prezes UKE będzie w dalszym ciągu monitorować potrzeby użytkowników końcowych oraz rynek w zakresie usług wchodzących w skład usługi powszechnej, zarówno od strony popytu, jak i podaży tych usług – w tym kontynuując podjęte projekty związane z pozyskiwaniem i analizą wszechstronnych danych rynkowych i konsumentkich.
- Wyniki tej analizy będzie cyklicznie konsultować z zainteresowanymi podmiotami: użytkownikami końcowymi, konsumentami oraz przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi. W przypadku stwierdzenia w przyszłości, że którakolwiek z usług wchodzących w skład usługi powszechnej nie jest dostępna lub świadczona z zachowaniem dobrej jakości i po przystępnej cenie, Prezes UKE podejmie przewidziane przepisami prawa działania w celu wyznaczenia przedsiębiorcy zobowiązanego do świadczenia tej usługi lub usług.

¹⁶ Komunikat o konsultacjach oraz Raport zostały zamieszczone na stronie UKE pod adresem: <http://www.uke.gov.pl/raport-o-usludze-powszechnej-13336>

Ograniczenie wykluczenia cyfrowego

„W ramach polityki prokonsumenckiej konieczne jest ciągłe stymulowanie wzrostu dostępności usług telekomunikacyjnych na terenach nieurbanizowanych oraz zwiększanie możliwości wyboru operatora na terenach zurbanizowanych. Kluczowa jest identyfikacja miejsc, gdzie istnieje zapotrzebowanie na usługi telefonii stacjonarnej i dostępu do szerokopasmowego Internetu stacjonarnego i wprowadzanie zebranych informacji do stworzonych przez UKE map popytu”.

W październiku 2012 r. Prezes UKE, poprzez stronę internetową rozpoczął akcję zbierania zgłoszeń dotyczących niezaspokojonego popytu na usługi. Zainteresował nią także 16 wojewodów, do których wystąpił z prośbą o pomoc i wsparcie w pozyskiwaniu danych, gdyż uznał, że podległe wojewodom jst są w stanie w sposób najbardziej szczegółowy zidentyfikować występujący wśród mieszkańców niezaspokojony popyt na przedmiotowe usługi telekomunikacyjne.

Informacje o zapotrzebowaniu użytkowników na wskazane wyżej usługi były i w dalszym ciągu są zbierane przez Prezesa UKE poprzez:

- ankiety dostępne na stronie UKE;
- zgłoszenia przesyłane pocztą tradycyjną na adres UKE;
- telefonicznie pod numerem infolinii Centrum Informacji Konsumenckiej,

a następnie wprowadzane do bazy danych.

Dane udostępnione zostały na stronie internetowej UKE pod adresem: <http://www.uke.gov.pl/mapa/> w przystępnej formie map i tabel ujętych na 4 poziomach, tzn. kraju, województwa, powiatu i gminy.

Bazy danych map popytu od 30 kwietnia 2014 r. są dostępne jako zasób informacyjny *Centralnego Repozytorium Informacji Publicznej (CRIP)*.

„Działalność Prezesa w obszarze działań prokonsumenckich i przeciwdziałaniu zjawisku wykluczenia cyfrowego polega również na opiniowaniu planów jst dotyczących świadczenia usługi bezpłatnego Internetu, np. za pomocą hotspotów, publicznych punktów dostępu (PIAP) i wydawaniu decyzji określających warunki na jakich jst może zapewniać usługi bezpłatnego lub tańszego niż cena rynkowa dostępu do Internetu dla swojej lokalnej społeczności”.

Działalność Prezesa UKE w obszarze działań prokonsumenckich i przeciwdziałaniu zjawiska wykluczenia cyfrowego polega również na wyrażaniu zgody w formie decyzji na świadczenie przez jst usług dostępu do Internetu bez pobierania opłat lub w zamian za opłatę niższą niż cena rynkowa, jak i wydawaniu opinii w zakresie podlegania danej działalności telekomunikacyjnej jst pod regulację wskazaną w art. 7 megaustawy. Prezes UKE podejmuje także interwencje, mające na celu zalegalizowanie działalności jst prowadzonej w powyższym zakresie.

Od 1 stycznia 2013 r. do 30 września 2014 r. Prezes UKE wydał:

- **54 decyzje wyrażające zgodę na świadczenie przez jst usług bezpłatnego dostępu do Internetu, w tym 20 decyzji dotyczyło zgody na tę usługę bezpośrednio skierowaną do osób wykluczonych cyfrowo w ramach programów unijnych (działanie 8.3. – Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu);**
- **17 decyzji umarzających postępowanie administracyjne z wniosków jst o uzyskanie zgody;**
- **39 opinii dotyczących podlegania działalności jst pod regulację wskazaną w art. 7 megaustawy, w tym 8 opinii pozytywnych, w których stwierdzono obowiązek jst w zakresie uzyskania zgody na świadczenie usług dostępu do Internetu bez pobierania opłat lub w zamian za opłatę niższą niż cena rynkowa.**

Dodatkowo Prezes UKE podjął 73 interwencje w sprawach świadczenia przez jst działalności w zakresie telekomunikacji, polegającej na świadczeniu usług dostępu do Internetu bez wymaganych prawem zezwoleń i wpisów, tj. wpisem do Rejestru jst świadczących działalność w zakresie telekomunikacji oraz decyzji administracyjnej, o której mowa w art. 7 megaustawy.

Wnioski:

- Podejmowana przez jst działalność dotycząca świadczenia bezpłatnych usług dostępu do Internetu skierowana jest głównie do osób, które z różnych przyczyn nie mogą z tych usług korzystać komercyjnie. W szczególności usługi świadczone na rzecz beneficjentów ostatecznych zakwalifikowanych do projektów przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu bezpośrednio przyczyniają się do likwidacji tego zjawiska.

Polityka antyspamowa

„Jednym z podstawowych problemów jest niechciana korespondencja przesyłana drogą elektroniczną tzw. spam. Nowelizacja Pt wprowadza obowiązek podejmowania działań zmierzających do ochrony sieci i usług, a tym samym wszystkich użytkowników końcowych, przed spamem i złośliwym oprogramowaniem.

Prezes UKE, dostrzegając fakt, iż obecne regulacje prawne stanowią niewystarczające narzędzia w walce ze spamem, opracuje politykę antyspamową”.

W czerwcu 2014 r. w UKE rozpoczęły się działania prowadzące do stworzenia mechanizmów zapewniających efektywną ochronę sieci i usług telekomunikacyjnych i tym samym wszystkich użytkowników końcowych, przed spamem i złośliwym oprogramowaniem. W celu ich realizacji niezbędne są:

- analiza rynku spamu w Polsce, w tym środków i mechanizmów zapewniających ochronę przed spamem;
- szczegółowy opis i ocena skuteczności mechanizmów zapewniających ochronę sieci, usług telekomunikacyjnych i użytkowników końcowych przed spamem stosowanych w innych krajach;
- wskazanie działań prowadzących do stworzenia w Polsce mechanizmów zapewniających efektywną ochronę przed spamem.

Podnoszenie kompetencji w zakresie korzystania z Internetu

„Prezes UKE, obejmując patronatem Koalicję Cyfrowego Włączenia Generacji 50+ „Dojr@łość w sieci”, prowadzi działania zachęcające osoby dojrzałe do zwiększenia kompetencji w zakresie korzystania z nowych technologii”.

Prezes UKE honorowo patronuje *Koalicji Cyfrowego Włączenia Generacji 50+ „Dojr@łość w sieci”*, uczestnicząc w organizowanych seminariach. 22 października 2013 r. pracownicy UKE uczestniczyli w Konferencji „To nie wszyscy korzystają z internetu?”, podczas której rozstrzygnięto II edycję konkursu na najlepsze praktyki z zakresu edukacji cyfrowej osób 50+. W czerwcu 2014 r. uczestniczyli w kolejnym spotkaniu roboczym, podsumowującym podjęte działania w latach 2013 – 2014.

Ponadto, przy okazji kampanii informacyjno-edukacyjnej „Ufaj, ale sprawdzaj” i spotkań z konsumentami, prowadzone są rozmowy z osobami starszymi w zakresie korzystania ze zdobyczy najnowszej technologii oraz korzyści i zagrożeń z tym związanych.

„Dziewczyny w Nowych Technologiach (Girls in ICT)”.

Celem projektu zainicjowanego przez Prezesa UKE *Dziewczyny w Nowych Technologiach* nawiązującego do międzynarodowego projektu ITU pt. „Girls in ICT” jest naświetlenie problemu niskiego udziału kobiet w społeczeństwie informacyjnym, przełamywanie stereotypów w tym zakresie, zachęcanie kobiet do edukacji na kierunkach IT oraz budowania swojej ścieżki rozwoju i kariery w sektorze nowoczesnych technologii. W działania włączyły

się znane uczelnie techniczne: Politechnika Warszawska, Wojskowa Akademia Techniczna oraz Politechnika Wroclawska. Projekt *Dziewczyny w Nowych Technologiach* znalazł również poparcie małżonki Prezydenta RP, Pani Anny Komorowskiej.

Częścią projektu jest Konkurs o staż w ICT dla studentek, którego celem jest promocja udziału kobiet w sektorze nowoczesnych technologii oraz przełamywanie stereotypów w tym zakresie. Konkurs jest przeprowadzany raz do roku w kolejnych edycjach – w dniach od 15 marca do 30 kwietnia. Jego głównym organizatorem jest Urząd Komunikacji Elektronicznej, wspierany przez Partnerów projektu, którzy są jednocześnie fundatorami nagród – staży w firmach ICT.

MIERNIKI CELU

Nazwa miernika	Wartość miernika na koniec 2015 r.
liczba wydawanych poradników/broszur	7
liczba wejść na stronę Centrum Informacji Konsumentckiej	wzrost o 20%
liczba dzwoniących na infolinię	wzrost o 20%
stworzenie polityki antyspamowej	1*
wyprodukowanie spotu telewizyjnego	1*
odsetek spraw skuteczne przeprowadzonych w trybie interwencji lub mediacji	65%
odsetek konsumentów usatysfakcjonowanych poziomem jakości usług	80%

*wartość miernika 1- cel zrealizowany
wartość miernika 0- cel nie zrealizowany

Mierniki na koniec 2013 r.

- liczba wydawanych poradników/broszur – 8,
- liczba wejść na stronę Centrum Informacji Konsumentckiej – wzrost o 62%,
- liczba dzwoniących na infolinię- wzrost o 66%,
- odsetek spraw skuteczne przeprowadzonych w trybie interwencji lub mediacji: 47,62% w trybie mediacji, 64,53% w trybie interwencji,
- odsetek konsumentów usatysfakcjonowanych poziomem jakości usług:
 - ogólna ocena funkcjonowania rynku: 65%,
 - telefonia komórkowa: 73%,
 - telefonia stacjonarna: 82%.

3.4. OBSZAR: WYKORZYSTANIE ZASOBÓW CZĘSTOTLIWOŚCI

CEL 4: Zwiększenie dostępu do usług poprzez efektywne zarządzanie widmem

Zmiany w Krajowej Tablicy Przeznaczeń Częstotliwości

„Krajowa Tablica Przeznaczeń Częstotliwości (KTPCz) jest podstawowym dokumentem w procesie zarządzania zasobami częstotliwości w każdym kraju należącym do ITU. Będzie ona podlegała zmianom wynikającym przede wszystkim z konieczności zapewnienia warunków dla harmonijnego rozwoju służb radiokomunikacyjnych, wdrażania nowych, efektywnych technik radiokomunikacyjnych oraz zapewnienia obronności, bezpieczeństwa państwa, a także bezpieczeństwa i porządku publicznego”.

W okresie 2012 – pierwsza połowa 2014 r., KTPCz została zmieniona dwukrotnie. Dokonane zmiany stworzyły warunki do harmonijnego rozwoju służb radiokomunikacyjnych oraz wdrażania nowych, efektywnych technik radiokomunikacyjnych, w szczególności poprzez przeznaczenie dla użytkowania w służbie radiokomunikacyjnej ruchomej zakresów częstotliwości 790–862 MHz (tak zwana „dywidenda cyfrowa”¹⁷) oraz zakresu 1730–1755 MHz i 1825-1850 MHz, który to zakres został rozdysponowany przez Prezesa UKE w przetargu rozstrzygniętym w 2013 r. Podmioty wyłonione w przetargu użytkują wskazane częstotliwości dla celów świadczenia nowoczesnych usług telekomunikacyjnych w technologii LTE.

Zmiany KTPCz umożliwiają również rozwój technologii GSM-R, przeznaczonej do zapewnienia bezpieczeństwa w ruchu kolejowym, będącej częścią paneuropejskiego systemu ERTMS (*European Rail Traffic Management System*).

Pozyskanie nowych zakresów częstotliwości do wykorzystania cywilnego

„Zawarcie porozumień z Ministerstwem Obrony Narodowej (do końca 2014r.) w sprawie przekazania do użytkowania cywilnego częstotliwości z zakresu 410-412 MHz/420-422 MHz oraz zmiany użytkowania zakresu 2300-2350 MHz z rządowego na cywilny pozwoli na zwiększenie zasobów dla cywilnych systemów szerokopasmowych i podniesienie jakości świadczonych usług”.

W sprawie zmiany przeznaczenia wskazanych zakresów częstotliwości toczą się obecnie rozmowy z Ministerstwem Obrony Narodowej. Z uwagi na zakres prac międzynarodowych nad przeznaczeniem zakresu 2,3 GHz dla potrzeb cywilnych (ECC finalizuje prace nad decyzją w sprawie harmonizacji zakresu częstotliwości 2300–2400 MHz dla potrzeb *MFCN – Mobile and Fixed Communications Network*), w pierwszej kolejności możliwa będzie zmiana użytkowania pasma 2,3 GHz. KTPCz przewiduje już użytkowanie zakresu 2350–2400 MHz jako cywilnego, w dalszej kolejności możliwa będzie kolejna zmiana KTPCz dla zakresu 2300–2350 MHz.

Z uwagi na zgłaszane przez stronę wojskową postulaty odnośnie zapotrzebowania na częstotliwości z tego pasma, nie należy natomiast obecnie spodziewać się zmiany przeznaczenia zakresu 410–412 MHz/420–422 MHz.

„... Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej ogłosił rozpoczęcie postępowania przetargowego na pięć rezerwacji częstotliwości z pasma 1800 MHz. przeznaczonych do świadczenia na obszarze całego kraju mobilnych usług telekomunikacyjnych”.

Częstotliwości z pasma 1800 MHz stanowią bardzo cenne zasoby, gdyż mogą być one wykorzystane przede wszystkim do popularyzacji szybkiego mobilnego Internetu i transmisji danych. Posłużą także do zwiększenia dostępności usług szerokopasmowych nie tylko na terenie aglomeracji miejskich, ale także na obszarach wiejskich i miejsko-wiejskich.

¹⁷ Dywidenda cyfrowa – częstotliwości zwolnione przez nadawców telewizyjnych w trakcie procesu konwersji z nadawania w technice analogowej na nadawanie w technice cyfrowe

13 lutego 2013 r. Prezes UKE rozstrzygnął przetarg na rezerwację częstotliwości z pasma 1800 MHz dla świadczenia mobilnych usług szybkiego Internetu. Najwyżej ocenione zostały oferty P4 sp. z o.o. i Polskiej Telefonii Cyfrowej S.A. (obecnie T-Mobile Polska S.A.). 14 czerwca 2013 r. Prezes UKE podpisał decyzje o rezerwacji częstotliwości z zakresu 1729,9-1754,9 MHz oraz 1824,9-1849,9 MHz dla P4 sp. z o.o. (trzy rezerwacje) oraz T-Mobile Polska S.A. (dwie rezerwacje). Każda z rezerwacji obejmuje zasób częstotliwości o szerokości 5 MHz, przeznaczonych do świadczenia na obszarze całego kraju usług telekomunikacyjnych w służbie radiokomunikacyjnej ruchomej lub stałej na okres do 31 grudnia 2027 r.

W ciągu 2 lat przynajmniej połowa nowych nadajników ma powstać na terenach wsi i małych miast. Budżet Państwa z tytułu opłat za dokonanie rezerwacji częstotliwości może zasilić kwota ponad 950 mln złotych.

Do końca trzeciego kwartału 2014 r. Prezes UKE wydał ponad 7700 pozwoleń na używanie urządzeń radiowych wykorzystujących częstotliwości z pasma 1800 MHz rozdysponowane w 2013 r. (częstotliwości P4 wykorzystywane są w oparciu o 4117 pozwoleń, zaś częstotliwości T-Mobile na podstawie 3066 pozwoleń). Powyższe wskazuje na spełnienie przez P4, zobowiązań podjętych w przetargu przed upływem terminu na ich realizację (czerwiec 2015 r.), oznacza także szybsze od zakładanego zwiększenie dostępu do usług mobilnych.

„Przydział pozostałych częstotliwości z pasma 800 MHz (zakresy 791-821 MHz oraz 832-862 MHz) oraz z pasma 2,6 GHz (zakresy 2500-2570 oraz 2620-2690 MHz) planowany jest na przełomie lat 2013/2014 w drodze aukcji”.

Prezes UKE zakończył prace nad udostępnieniem pasma 800 MHz dla celów świadczenia usług szerokopasmowego dostępu do Internetu, wprowadzając odpowiednie zmiany w KTPCz oraz przygotowując nowy plan zagospodarowania częstotliwości dla zakresu 790 – 862 MHz.

Rozdysponowanie wskazanych częstotliwości z pasma 800 MHz oraz pasma 2,6 GHz zostało zaplanowane w drodze aukcji elektronicznej. Ogłoszenie zostało opublikowane 30 grudnia 2013 r., jednakże Prezes UKE 11 lutego 2014 r. podjął decyzję o odwołaniu aukcji na rezerwacje częstotliwości z zakresu 791-816 MHz oraz 832-857 MHz, a także z zakresu 2500-2570 MHz oraz 2620-2690 MHz, na obszarze całego kraju, przeznaczonych do świadczenia usług telekomunikacyjnych w służbie ruchomej lub stałej.

10 października 2014 r. Prezes UKE ogłosił aukcję na 19 rezerwacji częstotliwości z zakresów 2600 i 800 MHz.

Każdy uczestnik aukcji będzie mógł w wyniku jej przeprowadzenia uzyskać maksymalnie dwie rezerwacje częstotliwości z pasma 800 MHz, co stanowi łącznie 20 MHz widma z pasma 800 MHz. Uczestnik aukcji może ubiegać się jedynie o taką liczbę rezerwacji częstotliwości z pasma 800 MHz, której uzyskanie nie doprowadzi do przekroczenia 20 MHz łącznie widma częstotliwości z pasma 800 MHz, o które ubiega się uczestnik aukcji lub podmioty z grupy kapitałowej, do której przynależy uczestnik aukcji.

Każdy uczestnik aukcji będzie mógł, w wyniku jej przeprowadzenia, uzyskać maksymalnie cztery rezerwacje częstotliwości z pasma 2,6 GHz co stanowi łącznie 40 MHz widma z pasma 2,6 GHz. Uczestnik aukcji może ubiegać się jedynie o taką liczbę rezerwacji częstotliwości z pasma 2,6 GHz, której uzyskanie nie doprowadzi do przekroczenia 40 MHz łącznie widma częstotliwości z pasma 2,6 GHz, o które ubiega się uczestnik aukcji lub podmioty z grupy kapitałowej, do której przynależy uczestnik aukcji.

Wnioski:

- W wyniku rozstrzygnięcia przetargu na częstotliwości z pasma 1800 MHz nowoczesne usługi telekomunikacyjne staną się bardziej dostępne. Konsument zyska możliwość wyboru spośród kilku dostępnych na rynku ofert. Szerszy dostęp do

technologii szybkiego mobilnego Internetu pozwoli również w znacznym stopniu ograniczyć zjawisko wykluczenia cyfrowego, zwłaszcza na tych obszarach, gdzie inwestycje w infrastrukturę telekomunikacyjną wymagają dużych nakładów i czasu.

- Zbliżające się rozdysponowanie częstotliwości z pasma 800 MHz powinno doprowadzić do zwiększenia liczby podmiotów uczestniczących w rozwoju szybkiego dostępu do Internetu. Konkurencja sprawi, że usługi powinny dotrzeć do niemal wszystkich użytkowników i być świadczone taniej. Wykorzystanie częstotliwości w paśmie 800 MHz wymaga relatywnie mniejszych nakładów inwestycyjnych, ponieważ stacje bazowe mogą znajdować się w większej odległości od siebie. Zgodnie z wymogami UKE zwycięskie firmy będą miały obowiązek zainwestować w pokrycie sieci w gminach, w których obecnie zasięg szybkiego Internetu jest poniżej 80%. W ciągu dwóch lat pokrycie ma tam wzrosnąć do 83-89%.

Przeprowadzenie refarmingu

„Planowany refarming zakresu 3600-3800 MHz (oraz w miarę możliwości zakresu 3400-3600 MHz) umożliwi zharmonizowanie wykorzystania zasobów częstotliwości z tych zakresów w Polsce i w Europie. Uzupełnieniem tych działań będzie zmiana rezerwacji lub cofanie uprawnień w przypadku nieefektywnie wykorzystywanych częstotliwości”.

Prezes UKE zakończył prace nad formalno-prawnymi aspektami przeprowadzenia refarmingu zakresu 3600–3800 MHz, przygotowując nowy plan zagospodarowania częstotliwości dla wskazanego zakresu. Plan ten zakłada możliwość wykorzystywania zakresu 3600–3800 MHz zarówno z dotychczasową aranżacją kanałów będącą wielokrotnością 1,75 MHz, w celu umożliwienia kontynuacji dotychczas funkcjonujących rezerwacji częstotliwości, jak i aranżacją kanałów o szerokości 5 MHz, umożliwiającą rozwój nowoczesnych systemów szerokopasmowych.

Do chwili obecnej nie dokonano cofania uprawnień w przypadku nieefektywnego wykorzystania częstotliwości z tego zakresu.

„W celu ułatwienia implementacji postanowień Decyzji wykonawczej Komisji w sprawie harmonizacji pasm częstotliwości 900 MHz i 1800 MHz pożądana jest zmiana aranżacji zasobów częstotliwości w dokonanych rezerwacjach częstotliwości w taki sposób, aby wszyscy operatorzy, w ramach przyznanych w rezerwacji liczby kanałów radiowych uzyskali ciągłe bloki częstotliwości, które umożliwią w przyszłości zastosowanie nowszych i efektywniejszych szerokopasmowych technik radiowych”.

Aktualne analizy rozwoju zastosowania nowych i efektywniejszych szerokopasmowych technik radiowych prowadzą do wniosku, iż zmiana aranżacji zasobów częstotliwości poprzez uzyskanie ciągłych bloków częstotliwości nie jest czynnikiem absolutnie niezbędnym do poprawy efektywności wykorzystywania zasobów częstotliwości. Jest to związane z rozwojem technologii LTE–Advanced, która umożliwia wykorzystywanie dla celów transmisji sygnałów, bloków częstotliwościowych, które ze sobą nie sąsiadują.

W związku z powyższym, konieczność zapewnienia operatorom ciągłych bloków częstotliwości jest obecnie ponownie analizowana.

Liberalizacja procesu wydawania pozwoleń radiowych

„Planowana jest liberalizacja wydawania pozwoleń radiowych polegająca na wprowadzeniu zmian pozwalających na zwolnienie z obowiązku uzyskiwania pozwolenia radiowego w przypadku posiadania przez operatora rezerwacji częstotliwości, w której określone zostały warunki jej wykorzystania”.

Liberalizacja wydawania pozwoleń radiowych została dokonana na mocy zmiany ustawy Prawo telekomunikacyjne. Zgodnie z zapisem znowelizowanego art. 144 ust. 2 pkt. 4, nie wymaga pozwolenia używanie urządzenia radiowego nadawczego lub nadawczo – odbiorczego, wykorzystującego zakresy częstotliwości zarezerwowane na rzecz podmiotu uprawnionego do dysponowania częstotliwością, o ile rezerwacja częstotliwości przewiduje

zwolnienie z obowiązku uzyskania pozwolenia i określa warunki wykorzystywania częstotliwości.

Obecnie, z wnioskiem o zmianę rezerwacji częstotliwości w celu zwolnienia z obowiązku uzyskiwania pozwolenia radiowego, wystąpił do Prezesa UKE jeden z operatorów komórkowych. Decyzje w przedmiotowej sprawie zostały wydane.

Neutralność technologiczna i usługowa

„Celem działania na poziomie administracyjnym będzie wydawanie przez Prezesa UKE neutralnych technologicznie decyzji rezerwacyjnych oraz przegląd udzielonych już rezerwacji pod kątem zasadności utrzymania ograniczeń sposobu wykorzystywania częstotliwości objętych rezerwacją polegających na określeniu sieci radiowych lub rodzaju technik dostępu radiowego, które mogą być używane, usługi telekomunikacyjnej, która powinna być świadczona, usługi telekomunikacyjnej objętej zakazem świadczenia z wykorzystaniem zarezerwowanych częstotliwości”.

Prezes UKE dąży do wydawania decyzji rezerwacyjnych z zachowaniem zasady neutralności technologicznej. Proces ten został zapoczątkowany w latach 2011–2012, kiedy Prezes UKE dokonywał zmian w obowiązujących decyzjach rezerwacyjnych w pasmach 900 oraz 1800 MHz, w celu umożliwienia operatorom świadczenia usług telekomunikacyjnych z uwzględnieniem zasady neutralności technologicznej. **Również nowe decyzje w sprawie rezerwacji częstotliwości w zdecydowanej większości przypadków wydawane są w oparciu o zasadę neutralności, przy jednoczesnym wskazaniu, iż operator telekomunikacyjny jest zobowiązany do stosowania się do zaleceń ITU i CEPT, w celu zapobiegania szkodliwym zakłóceniom.** Odstępstwa od zasady zachowania neutralności technologicznej stosowane są w wyjątkowych przypadkach, np. przy przeznaczeniu przez Komisję Europejską lub ITU danego zakresu częstotliwości dla konkretnej technologii (przypadek GSM-R) lub specyfiki danej służby radiokomunikacyjnej i optymalizacji sieci nadawczych (rezerwacje częstotliwości na multipleksach radiofonii i telewizji cyfrowej).

Wnioski:

- Planowany jest przegląd udzielonych już rezerwacji pod kątem zasadności utrzymania ograniczeń sposobu wykorzystywania częstotliwości objętych rezerwacją. Będzie on możliwy po przeprowadzeniu procesu ponownego udzielania rezerwacji częstotliwości dla operatorów telefonii komórkowej.

Monitorowanie procesu cyfryzacji

„Prezes UKE będzie monitorował wyłączenie emisji analogowej i kontrolował stopień pokrycia obszarów (tzw. allotmentów) sygnałem cyfrowym multipleksów. W przypadku konieczności uzupełnienia pokrycia obszarów emisją cyfrową Prezes UKE będzie ustalał w porozumieniu z nadawcami parametry techniczne dla nowych emisji DVB-T oraz w przypadku konieczności uzgadniał je z krajami sąsiednimi”.

Przed każdym z 7 etapów wyłączenia emisji analogowych (pierwsze 2 etapy miały miejsce w 2012 r., zaś pozostałe w 2013 r. w terminach: 19 marca, 22 kwietnia, 20 maja, 17 czerwca oraz 23 lipca) Prezes UKE publikował wykaz stacji telewizyjnych, które podlegały wyłączeniu. Wypełnienie tego obowiązku przez nadawców oraz operatorów technicznych emisji kontrolowały w późniejszym czasie Delegatury UKE.

Symboliczne wyłączenie ostatniego nadajnika telewizji analogowej nastąpiło 23 lipca 2013 r. W dalszym ciągu prowadzone są jedynie analogowe emisje programów o charakterze lokalnym, które powoli ulegają zakończeniu wraz ze zmianami decyzji rezerwacyjnych dla nadawców lokalnych, dokonywanymi przez Prezesa UKE.

Prezes UKE monitoruje stopień pokrycia obszarów wykorzystywania częstotliwości (tzw. allotmentów) sygnałem cyfrowym multipleksów. W tym celu wykonany został szereg analiz symulacyjnych, które potwierdziły, że nadawcy MUX1, MUX2 i MUX3 wywiązali się z ustawowego obowiązku pokrycia sygnałem cyfrowym terytorium Polski, które

zamieszkuje co najmniej 95% ludności. Ponadto, w przypadku zgłoszeń braku sygnału lub zakłóceń w odbiorze programów naziemnej telewizji cyfrowej, przeprowadzane są przez Delegatury UKE pomiary w terenie w celu rozwiązania zaistniałych problemów.

Proces wdrażania ww. multipleksów został już zakończony, choć może mieć miejsce sytuacja, że nadawcy zdecydują się na uruchomienie nowych stacji nadawczych, bądź modyfikację dotychczas uruchomionych.

SKALA PRZEDSIĘWZIĘCIA

- 108 stacji głównych oraz 137 stacji retransmisyjnych nadających sygnał analogowy zostało zastąpionych przez 195 cyfrowych stacji głównych oraz 127 stacji doświetlających;
- niemal 47 tys. pomiarów przeprowadzonych w ponad 8,5 tys. miejscowości przez mobilne zespoły pomiarowe z delegatur UKE;
- wykonanie pomiarów zajęło ponad 10 tys. godzin, w tym czasie ruchome stacje pomiarowe pokonały w terenie ponad 200 tys. kilometrów;
- cały proces przebiegał w ramach siedmiu etapów i realizowany był w warunkach jednoczesnego nadawania analogowego i cyfrowego;
- przyśpieszenie procesu uruchamiania 127 stacji doświetlających – niezbędnych do poprawy warunków odbioru m.in. w terenach górskich – było możliwe dzięki wykorzystaniu dodatkowych środków finansowych uruchomionych przez MAiC;
- infolinia cyfryzacyjna MAiC, delegatury UKE oraz urzędy wojewódzkie na każdym etapie odbierały tysiące zapytań i zgłoszeń od osób, które poszukiwały wsparcia;
- kampania informacyjna, realizowana na wielu poziomach z wykorzystaniem pomocy wielu partnerów – samorządów lokalnych, szkół, uczelni, ochotniczych straży pożarnych, uniwersytetów trzeciego wieku, harcerzy, kościoła, nadawców i mediów – zarówno ogólnopolskich, jak i lokalnych;
- w pomoc osobom starszym włączyło się wiele szlachetnych osób;
- w ramach organizowanych pod kierunkiem UKE Cyfrowych Patroli kilkuset uczniów z 25 szkół technicznych z całego kraju pomagało osobom, dla których cyfryzacja była trudną zmianą.

Wnioski:

- Dzięki cyfryzacji telewizji naziemnej Telewizja Polska dociera do większej liczby mieszkańców kraju: 99,5% z nas jest w zasięgu jej sygnału. Wcześniej naziemny sygnał analogowy TVP docierał tylko do 98,7%.
- Cztery programy komercyjne (Polsat, TVN, TV Puls, TV 4) docierały wcześniej – w zależności od stacji – od 25% do 86% mieszkańców. Dziś dostępne są w ramach tzw. multipleksu drugiego (MUX-2) i może je odbierać 98,5% mieszkańców. Dzięki cyfryzacji można też w ramach tzw. multipleksu pierwszego (MUX-1) oglądać programy, które wcześniej w ogóle nie były dostępne drogą naziemną.

„Rozwiązanie kwestii cyfrowego nadawania w standardzie DVB-T przez lokalnych nadawców telewizyjnych”.

Jeszcze w trakcie trwania okresu przejściowego Prezes UKE podjął działania mające na celu rozwiązanie kwestii cyfrowego nadawania w standardzie DVB-T przez lokalnych nadawców telewizyjnych, tj. Polskie Media S.A., która została przejęta przez Telewizję Polsat sp. z o.o., Telewizja TVT sp. z o.o., Telewizja Łużyce sp. z o.o. oraz NTL Radomsko sp. z o.o. Opracowana została zmiana planu zagospodarowania częstotliwości z zakresu 470-862 MHz, która polegała na dodaniu dodatkowych obszarów wykorzystywania częstotliwości przeznaczonych na potrzeby rozpowszechniania lub rozprowadzania programów TV o zasięgu lokalnym. Dodane obszary co najmniej

odwzorowują obszary obecnie wykorzystywane przez ww. nadawców do emisji analogowych. Wspomniana zmiana planu zagospodarowania częstotliwości z zakresu 470-862 MHz została opublikowana przez Prezesa UKE w dniu 22 maja 2013 r., a na lokalny multipleks NTC przeznaczone zostały obszary:

- Świdnica/Wrocław (kanał nr 24);
- Częstochowa1/Kamieńsk/Tomaszów (kanał nr 36);
- Gorzów Wielkopolski2 (kanał nr 38);
- Lubań/Jelenia Góra1/Bolesławiec/Chojnów (kanał nr 38);
- Zielona Góra1 (kanał nr 38);
- Głogów/Legnica/Lubin (kanał nr 43);
- Ornontowice/Rybnik (kanał nr 48);
- Jelenia Góra1 (kanał nr 57).

Dla obszarów Częstochowa1/Kamieńsk/Tomaszów oraz Ornontowice/Rybnik wydane zostały na początku grudnia 2013 r. decyzje o rezerwacji częstotliwości odpowiednio dla spółek NTL Radomsko sp. z o.o. oraz Telewizja TVT sp. z o.o.

W sierpniu br., po zakończonej procedurze konkursowej, Prezes UKE dokonał na rzecz Telewizji Łużyce sp. z o.o. rezerwacji częstotliwości dla obszaru Lubań/Jelenia Góra1/Bolesławiec/Chojnów.

W dniu 29 sierpnia 2014 r. Prezes UKE ogłosił konkurs na pięć rezerwacji częstotliwości (kanałów TV o szerokości 8 MHz) z zakresu 470–790 MHz wykorzystywanych w służbie radiokomunikacyjnej radiodyfuzyjnej, na obszarach rezerwacji: Świdnica/Wrocław (kanał TV nr 24; częstotliwość środkowa 498 MHz), Gorzów Wielkopolski 2 (kanał TV nr 38; częstotliwość środkowa 610 MHz), Zielona Góra 1 (kanał TV nr 38; częstotliwość środkowa 610 MHz), Głogów/Legnica/Lubin (kanał TV nr 43; częstotliwość środkowa 650 MHz), Jelenia Góra 1 (kanał TV nr 57; częstotliwość środkowa 762 MHz), przeznaczonych do rozpowszechniania lub rozprowadzania w sposób cyfrowy drogą rozświeczną naziemną programów telewizyjnych lub radiofonicznych umieszczonych w multipleksach telewizji lokalnej, odpowiednio: L4, L5, L6, L7, L8.

„Docelowo dla programów TVP przeznaczony jest multipleks III (MUX3). Rozpowszechnianie programów w MUX3 będzie możliwe dopiero po wyłączeniu emisji analogowej. Istotne jest zatem monitorowanie przez Prezesa UKE tempa wyłączenia emisji analogowej, tak aby możliwa była docelowa alokacja zasobów częstotliwości w multipleksach cyfrowych. W szczególności dotyczyć to będzie uruchomienia cyfrowego multipleksu, którego pokrycie realizuje koncepcję regionalizacji emisji DVB-T w obrębie województwa oraz zwiększenie zasięgu odbioru programów nadawcy publicznego”.

Docelowa alokacja zasobów częstotliwościowych na poczet cyfrowych multipleksów została dokonana 17 lipca 2013 r. Wyjątkiem jest tu tylko allotment Zamość, dla którego emisja MUX2 została uruchomiona na kanale 53 (zarezerwowanym kanałem jest 32). Spowodowane jest to tym, iż we Lwowie na Ukrainie cały czas prowadzona jest na tej częstotliwości emisja programu analogowego, która w wyniku ustaleń międzynarodowych i wymogów Komisji Europejskiej podlega ochronie prawnej przed zakłóceniami do 17 czerwca 2015 r. Po tym terminie możliwe będzie uruchomienie emisji MUX2 w Zamościu na docelowym zasobie częstotliwości.

„Konkurs na rezerwację częstotliwości z zakresu 174–230 MHz (tzw. multipleks ósmy DVB-T)”.

Od 11 lipca do 18 sierpnia 2014 r. Prezes UKE prowadził konsultacje, które dotyczyły dokumentacji konkursu na rezerwację częstotliwości z zakresu 174–230 MHz (tzw. multipleks ósmy DVB-T) wykorzystywanych w służbie radiokomunikacyjnej radiodyfuzyjnej, na obszarze całego kraju, przeznaczonych do rozpowszechniania lub rozprowadzania w sposób cyfrowy drogą rozświeczną naziemną programów telewizyjnych w multipleksie nr 8 (MUX8).

Proces zagospodarowania nowego pasma częstotliwości zainicjowała spółka Emitel, operator naziemnej infrastruktury radiowej i telewizyjnej, która w październiku 2013 r. wystąpiła do UKE o zarezerwowanie całego pasma. Zgodnie z przepisami Prezes UKE ogłosił dostępność częstotliwości i wezwał inne podmioty do zgłaszania zainteresowania MUX 8. Zgłosiło się 18 spółek, wobec czego UKE ogłosił, że zainteresowanie przekroczyło dostępne zasoby częstotliwości i uznał za konieczne rozpisanie konkursu na ich zagospodarowanie.

Wnioski:

- Uruchomienie multipleksu ósmego oznaczać będzie poszerzenie oferty telewizji naziemnej o kolejne kanały. Do tej pory uruchomiono trzy ogólnodostępne multipleksy, z których łącznie nadawane są 24 programy. Dla Telewizji Polskiej przeznaczono w całości MUX 3. Uruchomiono także jeden multipleks płatny, operatorem MUX 4 jest Grupa Cyfrowego Polsatu.

Druga dywidenda cyfrowa

„Po wyłączeniu telewizji analogowej zwolnione zostaną zasoby częstotliwości umożliwiające uruchomienie dwóch multipleksów. Prezes UKE rozważy sposób zagospodarowania zwolnionych zasobów częstotliwości po pełnym przejściu na nadawanie cyfrowe, m.in. w kontekście możliwości wykorzystania drugiej dywidendy cyfrowej w Polsce. Ewentualna implementacja drugiej dywidendy wymagać będzie zmiany planu telewizji cyfrowej GE-06, jak również dodatkowych bi- i multilateralnych uzgodnień”.

Po wyłączeniu telewizji analogowej nie zostały uruchomione kolejne dwa multipleksy cyfrowe, tj. multipleks nr 5 (MUX5) oraz multipleks nr 6 (MUX6). Decyzja co do sposobu zagospodarowania częstotliwości dedykowanych na potrzeby obu multipleksów zostanie podjęta po Światowej Konferencji Radiokomunikacji WRC-15, która odbędzie się w listopadzie 2015 r. W związku z tym, do tego czasu nie przewiduje się zmiany Planu GE06, jak również dodatkowych bi- oraz multilateralnych uzgodnień z państwami ościennymi.

MIERNIKI CELU

Nazwa miernika	Wartości miernika w latach
udostępnione zasoby (liczba MHz)	2012 r. - 50 MHz w paśmie 1800 MHz 2013 r. - 60 MHz w paśmie 800 MHz 140 MHz w paśmie 2600 MHz 15 MHz w zakresie 2010-2025 MHz 2014/2015 r. – 100 MHz w zakresie 2300-2400 MHz ¹⁸

- miernik za 2012 r. (50 MHz w paśmie 1800 MHz) został osiągnięty w zaplanowanej wartości, z uwagi na rozdysponowanie w przetargu z pasma 1800 MHz pięciu bloków częstotliwości, każdy po 2x5 MHz,
- miernik za 2013 r. (60 MHz w paśmie 800 MHz oraz 140 MHz w paśmie 2600 MHz) został osiągnięty na poziomie 10 MHz w paśmie 800 MHz, z uwagi na wydanie przez Prezesa UKE decyzji w sprawie zmiany rezerwacji częstotliwości wydanej spółce Sferia S.A., na podstawie której w miejsce dotychczas użytkowanych zasobów 2x5,04 MHz z pasma 850 MHz, Sferia otrzymała zasoby 2x5 MHz w paśmie 800 MHz.

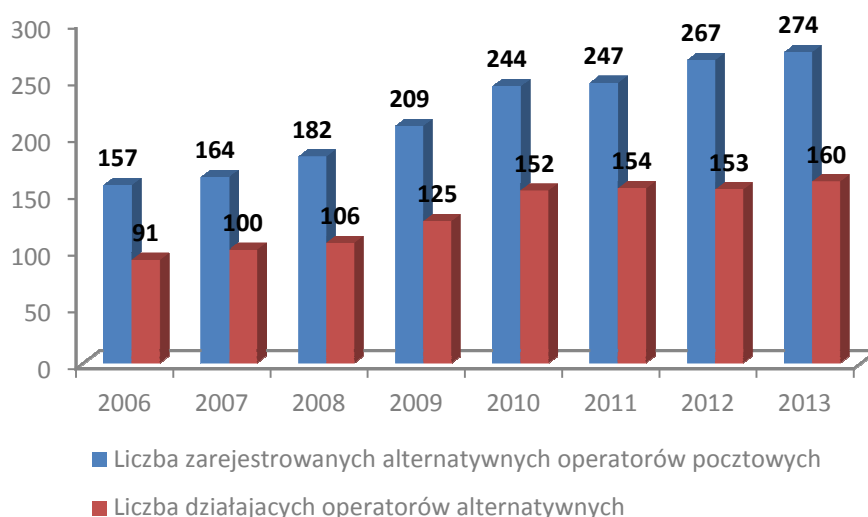
¹⁸ Zależne od udostępnienia zasobów przez MON

3.5. OBSZAR: LIBERALIZACJA RYNKU POCZTOWEGO

CEL 5: Zapewnienie skutecznego otwarcia rynku pocztowego na konkurencję

Rynek operatorów pocztowych jest nadal stabilny, niemniej w 2013 r. nastąpił nieznaczny wzrost ich liczby oraz niewielki wzrost wolumenu usług (bez uwzględniania w tym wolumenie druków bezadresowych).

Wykres 6. Liczba zarejestrowanych i działających alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2006-2014



Źródło: UKE

Tabela 4. Obszary działania alternatywnych operatorów pocztowych w 2013 r.

Segmenty rynku usług pocztowych			Liczba alternatywnych operatorów pocztowych
Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	Przesyłki kurierskie	Inne usługi pocztowe	
			42
			79
			8
			12
			12
			2
			5
71	98	27	160

Źródło: UKE

„Liberalizacja rynku pocztowego w 2013 r. wymaga od Regulatora przygotowania środowiska oraz uczestników rynku do funkcjonowania w nowej rzeczywistości wynikającej z implementacji III Dyrektywy pocztowej¹⁹”.

2013 r. był przełomowy dla rynku usług pocztowych w Polsce, gdyż oznaczał przejście do funkcjonowania w warunkach pełnej konkurencji. **1 stycznia 2013 r. weszły w życie przepisy ustawy z 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, która wdrożyła do polskiego porządku prawnego dyrektywę 2008/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 20 lutego 2008 r. w odniesieniu do pełnego urzeczywistnienia rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty, tzw. III Dyrektywę pocztową.**

Istotną nowością III Dyrektywy pocztowej było jej odniesienie do wszystkich usług pocztowych oraz do wszystkich podmiotów działających na rynku pocztowym. Dyrektywa rozszerzyła także obszar dotychczasowych regulacji o kwestie dotyczące dostępu operatorów pocztowych do elementów infrastruktury pocztowej, a także o regulacje w zakresie ustanowienia operatora wyznaczonego i finansowania obowiązku świadczenia usługi powszechnej.

Wśród kluczowych rozwiązań przyjętych w ustawie Prawo pocztowe z uwzględnieniem postanowień III Dyrektywy pocztowej, wdrażanych obecnie (lub już wdrożonych) na zliberalizowanym rynku pocztowym, można wymienić:

- likwidacja obszaru zastrzeżonego – usług zastrzeżonych dla Poczty Polskiej co oznacza, że pozostali operatorzy pocztowi mogą konkurować z Poczta Polska w zakresie doręczania przesyłek o wadze do 50 g, oferując cenę niższą niż narzucona do tej pory 2,5-krotność opłaty oferowanej przez Poczta Polska S.A.;
- uprawnienia do świadczenia usług pocztowych są uzyskiwane wyłącznie na podstawie wpisu do rejestru operatorów pocztowych, prowadzonego przez Prezesa UKE. Uzyskanie równych praw przez operatorów alternatywnych przekłada się na zwiększenie konkurencyjności na rynku usług pocztowych;
- utrata przez Poczta Polska statusu operatora publicznego oraz wprowadzenie definicji operatora wyznaczonego, obowiązującego do świadczenia usług powszechnych na terytorium całego kraju w sposób jednolity i po przystępnych cenach;
- nałożenie na operatora wyznaczonego szeregu obowiązków dotyczących ustalania opłat oraz prowadzenia rachunkowości regulacyjnej, w szczególności kalkulacji kosztów jednostkowych poszczególnych usług powszechnych. Ważnym aspektem są obowiązki operatora wyznaczonego związane z udostępnieniem innym operatorom elementów infrastruktury pocztowej (skrytek pocztowych, oddawczych skrzynek pocztowych, baz informacji o zmianie adresu oraz systemu kodów pocztowych identyfikujących obszary doręczeń);
- świadczenie usług pocztowych odbywa się na podstawie dwóch rodzajów umów, tj. umowy o świadczenie usług zawieranej między nadawcą i operatorem pocztowym oraz umowy o współpracy zawieranej wyłącznie pomiędzy operatorami pocztowymi. Zapewnienie interoperacyjności wymagało także uregulowania kwestii oznaczenia przesyłek;
- rozszerzenie definicji usług pocztowych. W miejsce dotychczasowej definicji, wprowadziła definicję rozłączną – usługę pocztową stanowi wykonywanie w obrocie krajowym i zagranicznym realizowane łącznie lub rozdzielnie przyjmowanie, sortowanie i doręczanie przesyłek pocztowych i druków bezadresowych oraz przemieszczanie przesyłek, jeżeli wykonywane jest łącznie przynajmniej z jedną z poprzednio wymienionych czynności;

¹⁹ Dyrektywa 2008/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 lutego 2008 r. zmieniająca dyrektywę 97/67/WE w odniesieniu do pełnego urzeczywistnienia rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty (Dz. Urz. UE L 52/3 z 27.02.2008)

- ograniczono zakres przedmiotowy usług powszechnych poprzez wyłączenie z ich katalogu przesyłek reklamowych, przesyłek nadawanych przez nadawców masowych, z wyjątkiem nadawanych przez podmioty zaliczane do sektora finansów publicznych;
- koszt netto wynikający z obowiązku świadczenia usług powszechnych nałożonego na operatora wyznaczonego, będzie finansowany z dopłat operatorów pocztowych świadczących usługi wchodzące w zakres usług powszechnych od osiągniętych przychodów z tych usług. Wzmocniona została ochrona prawna konsumentów poprzez:
 - wprowadzenie przejrzystych, prostych i niekosztownych procedur reklamacyjnych,
 - wprowadzenie odpowiedzialności operatorów pocztowych uprawnionych do doręczania pism sądowych, decyzji administracyjnych za nieprawidłowe lub niezgodne z terminem doręczenie tego rodzaju przesyłki,
 - rozszerzenie dotychczasowej odpowiedzialności operatora wyznaczonego z tytułu świadczenia usług powszechnych na przypadki spowodowane winą umyślną operatora lub jego rażącym niedbalstwem, a także wprowadzenie odpowiedzialności z tytułu opóźnionego doręczenia rejestrowanych przesyłek listowych najszybszej kategorii (priorytetowych),
 - wprowadzenie możliwości nałożenia kary na operatora wyznaczonego z tytułu niezachowania obowiązujących wskaźników czasu przebiegu przesyłek nadawanych w ramach usług powszechnych.

Dostęp do elementów infrastruktury pocztowej

„W związku z przechodzeniem do etapu pełnego uwolnienia rynku konieczne będzie wprowadzenie do Prawa pocztowego nowych rozwiązań regulacyjnych w zakresie dostępu do elementów infrastruktury pocztowej w celu promowania konkurencji”.

Model ten został przyjęty w ustawie Prawo pocztowe, która weszła w życie 1 stycznia 2013 r. Ustawodawca w art. 66–70 wprowadził nowe rozwiązania prawne umożliwiające operatorom pocztowym dostęp do elementów infrastruktury pocztowej operatora wyznaczonego. Zgodnie z art. 66 operator wyznaczony posiadający:

- skrytki pocztowe;
- własne oddawcze skrzynki pocztowe;
- system kodów pocztowych identyfikujących obszary doręczeń;
- bazy informacji o zmianie adresu w celu przekierowania przesyłek pocztowych,

jest obowiązany zapewnić dostęp do tych elementów operatorom pocztowym świadczącym usługi wchodzące w zakres usług powszechnych. Natomiast operatorzy pocztowi, którzy nie świadczą usług wchodzących w zakres usług powszechnych mogą uzyskać dostęp do systemów kodów pocztowych identyfikujących obszar doręczeń oraz bazy informacji o zmianie adresu w celu przekierowania przesyłek pocztowych. Zgodnie z art. 67 ust. 1–3 ww. ustawy operator wyznaczony winien określić warunki i wysokość opłat za dostęp odpowiednio w regulaminie i cenniku oraz przedłożyć ich projekty Prezesowi UKE co najmniej na 60 dni przed planowanym terminem wprowadzenia ich w życie. Prezesowi UKE natomiast przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu w przypadku sprzeczności poszczególnych projektów z przepisami ustawy Prawo pocztowe.

„Możliwe jest również przyjęcie modelu, w którym operator wyznaczony określa warunki i wysokość opłat za dostęp do elementów infrastruktury pocztowej odpowiednio, w regulaminie dostępu i cenniku, które byłyby, przed wdrożeniem, kontrolowane i zatwierdzane przez Prezesa UKE. W przypadku gdy projekty byłyby sprzeczne z przepisami ustawy Prezes UKE mógłby wnieść sprzeciw i w tym zakresie zablokować ich wejście w życie, jednocześnie zobowiązując operatora do przedłożenia poprawionego projektu”.

Prezes UKE w 2013 r. prowadził postępowania administracyjne w sprawie regulaminów dostępu oraz cenników dostępu do poszczególnych elementów infrastruktury pocztowej.

Przedmiotem każdego z postępowań było badanie zarówno regulaminu, jak i cennika dostępu do konkretnego elementu infrastruktury pocztowej. W toku prowadzonych postępowań Prezes UKE, korzystając z uprawnienia określonego w art. 67 ust. 6 ustawy Prawo pocztowe, wielokrotnie wzywał Poczta Polska do przedłożenia dodatkowych wyjaśnień i dokumentów.

W toku prowadzonych postępowań Poczta Polska przekazała ostatecznie skorygowane i uzupełnione projekty regulaminów i cenników dostępu do poszczególnych elementów infrastruktury pocztowej. Prezes UKE dokonał ponownej analizy ww. dokumentów pod kątem ich zgodności z przepisami ustawy i nie wniósł sprzeciwu wobec całości albo części przedłożonych dokumentów. W przypadku poszczególnych Regulaminów i Cenników dostępu operatorów pocztowych do elementów infrastruktury pocztowej wspomniany termin do wniesienia sprzeciwu upłynął, wobec czego Poczta Polska wprowadziła ww. dokumenty w życie.

Wnioski:

- Możliwość dostępu do elementów infrastruktury pocztowej oznacza stworzenie równych szans dla operatorów działających na rynku, a także zmniejszenie przewagi rynkowej operatora wyznaczonego nad konkurentami, wynikającej z posiadania i zarządzania rozwiniętą infrastrukturą pocztową.
- Zapewnienie dostępu do określonych elementów infrastruktury pocztowej operatora wyznaczonego będzie sprzyjać w dłuższym horyzoncie czasowym wzrostowi konkurencyjności. Dostęp do infrastruktury w środowisku, w którym działa wielu operatorów może również przyczynić się do skuteczniejszego finansowania usługi powszechnej na obszarach wiejskich lub na obszarach o podwyższonych kosztach.

Wprowadzenie zasad konkurencji

„Rozpoczęte w 2012 r. prace analityczne zmierzają do wyodrębnienia segmentów rynku pocztowego i służyć będą uzyskaniu wiedzy umożliwiającej zaprojektowanie działań i odpowiednich narzędzi regulacyjnych przygotowujących do wprowadzenia zasad konkurencji”.

W wyniku wprowadzenia nowych regulacji na krajowym rynku pocztowym wyodrębnione zostały główne segmenty usług: usługi powszechne świadczone przez operatora, usługi wchodzące w zakres usług powszechnych, przesyłki kurierskie oraz inne usługi pocztowe, do których zaliczają się m.in. przekazy pocztowe, przesyłki reklamowe oraz druki bezadresowe.

Ww. podział został uwzględniony w rozporządzeniu MAiC z 26 listopada 2013 r. w sprawie wzoru formularza służącego do przedkładania Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej sprawozdania z działalności pocztowej, dzięki czemu operatorzy pocztowi przekazują informacje w zakresie świadczonych usług pocztowych w podziale na poszczególne segmenty tego rynku.

Na podstawie informacji uzyskanych od operatorów pocztowych Prezes UKE corocznie sporządza raport o stanie rynku pocztowego. Sprawozdanie z działalności pocztowej operatora wyznaczonego jest także źródłem danych o posiadanych przez tego operatora elementach infrastruktury pocztowej i ich dostępie dla innych operatorów pocztowych. Sprawozdania z działalności pocztowej pozwolą ponadto na określenie wielkości obrotu krajowego i zagranicznego w podziale na czynności, zgodnie z nową definicją usługi pocztowej.

„Wspieraniu konkurencyjności posłuży również promowanie zasad współpracy między operatorami pocztowymi. Wobec nadchodzących zmian jednym z priorytetowych zadań będzie monitorowanie oraz informowanie o stanie i zasadach funkcjonowania rynku pocztowego, zarówno przed, jak i po jego otwarciu”.

Ustawa Prawo pocztowe funkcjonuje od półtora roku i dopiero się kształtuje konkurencyjny rynek, nie zaistniała zatem potrzeba podejmowania działań w celu wypromowania zasad współpracy pomiędzy operatorami pocztowymi. Niemniej jednak rynek pocztowy jest monitorowany i w przyszłości takie zasady zostaną określone i będą podlegać rozpowszechnianiu.

Zgodnie z ustawą na podstawie informacji uzyskanych od operatorów pocztowych Prezes UKE, corocznie, w terminie do 31 maja, przedkłada ministrowi właściwemu do spraw łączności raport o stanie rynku pocztowego za rok ubiegły łącznie z wynikami kontroli działalności pocztowej oraz publikuje go w Biuletynie Informacji Publicznej, z zachowaniem wymogów dotyczących ochrony tajemnicy przedsiębiorstwa. W raporcie o stanie rynku pocztowego zawarte są informacje w zakresie funkcjonowania tego rynku w danym roku, w tym dane na temat jego wartości, wolumenów świadczonych usług, podmiotów działających na tym rynku oraz zmian jakie zachodzą w otoczeniu prawnym. Jednocześnie funkcjonowanie rynku pocztowego jest monitorowane przez Prezesa UKE poprzez:

- prowadzenie rejestru operatorów pocztowych i nadawanie uprawnień do prowadzenia działalności pocztowej;
- wyrażanie opinii w zakresie przedkładanych: regulaminu świadczenia usług powszechnych oraz cennika usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym;
- prowadzenie audytu rachunkowości regulacyjnej operatora wyznaczonego;
- weryfikację kalkulacji kosztu netto obowiązku świadczenia usług powszechnych;
- kontrolę operatorów pocztowych oraz podmiotów prowadzących działalność pocztową bez wymaganych uprawnień.

Dopłaty do usługi powszechnej

„W przypadku ustalenia, że obowiązki świadczenia usług powszechnych pociągają za sobą koszt netto i stanowią nieuzasadnione obciążenie finansowe dla operatora świadczącego usługę powszechną, stosownie do przepisów III Dyrektywy pocztowej, można do krajowego porządku prawnego wprowadzić mechanizm dopłat dla takiego przedsiębiorstwa z funduszy publicznych lub mechanizm podziału kosztu netto między operatorów lub użytkowników. Koszt netto związany ze świadczeniem powszechnych usług pocztowych będzie istotnym zagadnieniem w momencie pełnego otwarcia rynku pocztowego. Na UKE spoczywać więc będzie obowiązek wypracowania odpowiedniej metodologii kalkulacji tego kosztu”.

Prace nad przygotowaniem metodologii kalkulacji kosztu netto zakończyły się w III kwartale 2011 r. **W latach 2011-2013 trwały prace legislacyjne zmierzające do implementowania tej metody na grunt nowej ustawy Prawo pocztowe. W 2011 r. Prezes UKE rozpoczął prace w zakresie przygotowania rozporządzenia w sprawie kalkulacji kosztu netto obowiązku świadczenia usług powszechnych, które to zostało wydane w maju 2013 r.**

Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z prawa Poczta Polska przedłożyła do zatwierdzenia Prezesowi UKE projekt opisu kalkulacji kosztu netto. Decyzja Prezesa UKE w zakresie dokonania zmian w projekcie opisu kalkulacji kosztu netto za 2013 r. oraz zatwierdzenia opisu kalkulacji kosztu netto za 2013 r. została wydana w czerwcu 2014 r.

W 2013 r. Poczta Polska S.A., przedłożyła do zatwierdzenia Prezesowi UKE projekty instrukcji rachunkowości regulacyjnej i opisów kalkulacji kosztów na lata 2013-2014.

W 2013 r. został przeprowadzony proces uzgadniania ww. projektów z Poczta Polska S.A. Następnie przeprowadzono proces ich zatwierdzania, który zakończył się wydaniem przez

Prezesa UKE decyzji zatwierdzających. **Ponadto, w 2013 r. na zlecenie Prezesa UKE opracowana została metodologia określania wskaźnika zwrotu kosztu zaangażowanego kapitału dla operatora wyznaczonego.** Metodologia została skonsultowana z uczestnikami rynku pocztowego, jedynie Poczta Polska S.A. zgłosiła do niej uwagi. Prace nad metodologią zakończyły się w grudniu 2013 r., a w maju 2014 r. została wydana Decyzja Prezesa UKE.

Egzekwowanie jakości usług pocztowych

„W swoich działaniach Prezes UKE koncentrował się będzie na zabezpieczeniu interesów konsumentów oraz zwiększeniu ich ochrony prawnej w stosunkach z operatorami pocztowymi. Założeniem Regulatora jest stworzenie skutecznego mechanizmu egzekwowania od operatorów jakości usług wymaganej przepisami”.

Podnoszeniu jakości usług sprzyjają działania kontrolne, w tym kontrole w zakresie wypełniania obowiązków operatora wyznaczonego. Ponadto, Prezes UKE przeprowadza corocznie badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w danym roku w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym przez operatora wyznaczonego oraz zapewnia weryfikację realizacji tych badań. Celem tych badań jest stwierdzenie, czy operator wyznaczony spełnia określone prawem standardy w zakresie terminowości doręczeń przesyłek pocztowych realizowanych w ramach obowiązku świadczenia usług powszechnych.

„Prezes UKE będzie korzystał z dostępnych procedur w celu kontroli operatorów pocztowych. W spektrum zainteresowania znajdzie się, oprócz przestrzegania praw konsumentów przez dostawców usług, również wykrywanie działalności pocztowej bez stosownych uprawnień. Informacje o wynikach kontroli udostępniane będą wszystkim zainteresowanym”.

W 2013 r. Prezes UKE przeprowadził kontrole Poczty Polskiej S.A. jako operatora wyznaczonego w zakresie:

- badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych w obrocie krajowym w zakresie usług powszechnych;
- poziomu przystosowania placówek pocztowych do obsługi osób niepełnosprawnych;
- trybu i sposobu rozpatrywania reklamacji usług powszechnych;
- wypełniania obowiązku obsługi zwrotów przesyłek nadanych u innych operatorów pocztowych, zapewnienia na terytorium całego kraju rozmieszczenia placówek pocztowych zgodnie z przepisami wykonawczymi oraz stosowania taryf specjalnych;
- weryfikacji realizacji wymagań co do prowadzenia przez operatora świadczącego powszechne usługi pocztowe ksiąg rachunkowych i rachunku kosztów zgodnie z wymogami określonymi w przepisach prawa.

Ważnym elementem zapewnienia ochrony praw użytkowników usług pocztowych jest promowanie przez Prezesa UKE uczciwej konkurencji rynkowej poprzez odpowiednie i przejrzyste zastosowanie rozwiązań regulacyjnych. W tym obszarze stałym zadaniem Prezesa UKE jest prowadzenie kontroli działalności przedsiębiorców funkcjonujących na rynku pocztowym polegających na:

- stwierdzeniu zgodności prowadzonej działalności pocztowej z przepisami ustawy;
- wykrywaniu działalności pocztowej wykonywanej bez wymaganych uprawnień (wpisu do rejestru operatorów pocztowych).

W 2013 r. kontrolą objęto 1 operatora działającego na podstawie wpisu do rejestru operatorów pocztowych oraz 1 przedsiębiorcę niebędącego operatorem pocztowym.

Informacje na temat prowadzonych przez Prezesa UKE kontroli w danym roku są zamieszczane zarówno w sprawozdaniu z działalności Prezesa UKE, jak i w raporcie o stanie rynku pocztowego.

Wnioski:

- Po wejściu w życie nowej ustawy Prawo pocztowe liczba informacji/wniosków o kontrolę operatorów pocztowych uległa zmniejszeniu.
- Ustawa wprowadziła nowe zasady funkcjonowania rynku pocztowego oraz nowe kompetencje i obowiązki organu regulacyjnego skutkujące również możliwością składania przez uczestników rynku pocztowego (w szczególności operatorów pocztowych) wniosków o podjęcie działań przez Prezesa UKE w związku z podejrzeniem naruszenia przepisów ustawy przez operatora wyznaczonego.

Podnoszenie wiedzy i monitorowanie potrzeb konsumentów

„...Urząd przygotowuje i udostępni wszystkim zainteresowanym niezbędne informacje na temat obowiązków operatora i Regulatora, uprawnień użytkowników oraz zasad świadczenia usługi powszechnej”.

W grudniu 2012 r. została przygotowana i zorganizowana debata dotycząca liberalizacji rynku usług pocztowych i rozwiązań regulacyjnych zawartych w nowej ustawie Prawo Pocztowe. Organizowana konferencja służyła spotkaniu uczestników rynku pocztowego oraz wymianie poglądów i informacji związanych z nadchodzącymi zmianami na rynku pocztowym i jego otwarciem na konkurencję. Podczas debaty zapoznano jej uczestników z przepisami w zakresie nowej definicji usług pocztowych, uprawnień do prowadzenia działalności pocztowej, obowiązków operatora wyznaczonego, dostępu do elementów infrastruktury pocztowej, obowiązków operatorów pocztowych, odpowiedzialności operatorów pocztowych, kontroli działalności pocztowej i postępowań pokontrolnych.

„Istotny element realizowanej polityki prokonsumenckiej stanowić będzie identyfikacja i monitorowanie potrzeb użytkowników. Szczególna uwaga Prezesa UKE koncentrować się będzie na osobach niepełnosprawnych i warunkach, w jakich korzystają oni z usług pocztowych. W związku z tym kontynuowane będą regularne badania w zakresie przystosowania placówek do obsługi tej grupy konsumentów”.

Istotnym narzędziem do oceny poziomu ochrony interesów konsumentów jest monitorowanie sposobu rozpatrywania reklamacji powszechnych usług pocztowych przez operatora wyznaczonego w oparciu o obowiązujące w tym zakresie uregulowania prawne.

Zgodnie z ustawą Prawo pocztowe, operator świadczący powszechne usługi pocztowe powinien zapewnić osobom niepełnosprawnym dostęp do świadczonych powszechnych usług pocztowych.

Kontrole w zakresie przystosowania placówek pocztowych do obsługi osób niepełnosprawnych prowadzone są w trybie ciągłym. Ostatnia kontrola w tym zakresie została przeprowadzona w 481 wylosowanych urzędach pocztowych, co stanowiło ok. 5,7% liczby wszystkich placówek Poczty Polskiej.

Wnioski:

- Uzyskane w 2013 r. dane, dotyczące kontrolowanych placówek pocztowych, ponownie potwierdziły, że przystosowanie placówek miejskich i wiejskich kształtowało się na zbliżonym poziomie, przy czym skontrolowane placówki wiejskie były nieznacznie lepiej przystosowane w zakresie jednego udogodnienia polegającego na prowadzeniu odpowiedniej ewidencji osób niepełnosprawnych.

„Prezes UKE będzie także dążył do zapewnienia przystępności cen usług powszechnych oraz wypracowania efektywnego modelu ich finansowania”.

W 2013 r. Poczta Polska dwukrotnie przedkładała Prezesowi UKE projekt zmian do obowiązującego cennika usług powszechnych. Pierwszy z projektów zmian dotyczył wprowadzenia nowego brzmienia rozdziałów oraz aktualizacji pozycji cennikowych. Drugi z projektów dotyczył zmian cen przesyłek listowych w obrocie krajowym i zagranicznym. Zmiany weszły w życie w terminie, tj. od 1 lutego 2014 r.

W lutym 2014 r. Poczta Polska przedłożyła kolejny projekt zmian do cennika usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym. Zmiany te weszły w życie 7 kwietnia 2014 r.

„Obok kwestii kosztowych istotne znaczenie ma również jakość. Prowadzone w tym zakresie regularne analizy w zakresie terminowości dostarczania przesyłek realizowane będą z wykorzystaniem nowych technologii badawczych (ZST²⁰, RFID²¹)”.

W 2013 r. został przeprowadzony pilotaż badania systemu śledzenia przesyłek pocztowych (ZST). Celem podjętego pilotażu było wskazanie korzyści i zagrożeń, jakie wiązałyby się ze zmianą metody prowadzenia badań czasu przebiegu paczek pocztowych, tj. z przejściem od metody badania z udziałem respondentów i wykorzystaniem przesyłek testowych przez podmiot wyspecjalizowany w prowadzeniu badań rynkowych do metody badania polegającej na wykorzystaniu informatycznego systemu śledzenia przesyłek pocztowych, który jest stosowany przez operatora wyznaczonego.

Wnioski:

- Po przeprowadzonym pilotażu systemu śledzenia przesyłek pocztowych stwierdzono, że korzyści wynikające z prowadzenia badania czasu przebiegu paczek pocztowych przy wykorzystaniu systemu ZST są znaczące. Polegają one na objęciu badaniem całego wolumenu paczek pocztowych i tym samym wysokiej dokładności badania, pełnej zgodności próby testowej z charakterystyką ruchu rzeczywistego oraz niższym koszcie prowadzenia badania. Jednocześnie nie zaobserwowano znaczących elementów niekorzystnych zastosowanej metody badania.
- Na podstawie wyników pilotażu Prezes UKE podjął decyzję, iż od 2014 r. badanie czasu przebiegu paczek pocztowych w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym będzie przeprowadzane przez operatora wyznaczonego przy wykorzystaniu ZST stosowanego przez tego operatora.

MIERNIKI CELU

Nazwa miernika	Wartość miernika na koniec 2015 r.
opracowanie mechanizmu „price cap”	1*
udział operatorów niepublicznych w dotychczasowym obszarze zastrzeżonym	20%
poziom terminowości doręczeń przesyłek pocztowych	<ul style="list-style-type: none"> • Przesyłki listowe priorytetowe: D+1 - 82% D+2 - 90 % D+3 - 94% • Przesyłki listowe ekonomiczne D+3 - 85%, D+5 -97% • Paczki priorytetowe D+1 - 80% • Paczki ekonomiczne D+3 - 90%.

*wartość miernika 1 – cel zrealizowany
wartość miernika 0 – cel nie zrealizowany
Na koniec 2013 r.

- udział operatorów niepublicznych w dotychczasowym obszarze zastrzeżonym wyniósł 18,4%,
- poziom terminowości doręczeń przesyłek pocztowych:

²⁰ Zintegrowany System Teleinformatyczny

²¹ ang. *Radio-frequency identification* – technika, która wykorzystuje fale radiowe do przesyłania danych

- Przesyłki listowe priorytetowe: D+1-66,7%, D+2-90,8%,D+3-96,7%,
- Przesyłki listowe ekonomiczne: D+3-85,4%, D+5-98,4%,
- Paczki pocztowe priorytetowe: D+1 -76,8%,
- Paczki pocztowe ekonomiczne: D+3 - 97,8%.

Prace nad decyzją w zakresie określenia maksymalnych rocznych poziomów opłat za usługi powszechne (price cap) mogą zostać podjęte po otrzymaniu zaudytowanych przez biegłego rewidenta danych w zakresie kosztów jednostkowych poszczególnych usług powszechnych.

3.6. OBSZAR: SPRAWNY I EFEKTYWNY URZĄD

CEL 6: Zwiększenie efektywności działań UKE

Zarządzanie kapitałem ludzkim

„Celem strategicznego zarządzania kapitałem ludzkim jest zagwarantowanie UKE wykwalifikowanych, zaangażowanych, lojalnych i wysoko zmotywowanych pracowników”.

Od 31 maja 2013 r. w UKE funkcjonuje Program Zarządzania Zasobami Ludzkimi w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej na lata 2013–2016. Celem tego Programu jest podnoszenie standardów w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi m.in. poprzez aktualizację obowiązujących procedur, wprowadzenie do stosowania nowoczesnych narzędzi oraz ich ujednoczenie.

W ramach tworzenia ww. Programu przeprowadzono diagnozę zarządzania zasobami ludzkimi w UKE, określono główne cele oraz priorytety, wytyczono szczegółowe cele, działania i odpowiedzialność. Wprowadzono mierniki jednorazowe oraz opracowano harmonogram działania na lata 2013-2016.

Strategie szkoleniowe

„Priorytetem UKE jest posiadanie kompetentnych i wysoko wykwalifikowanych pracowników. Jest on możliwy do osiągnięcia poprzez odpowiednie skonstruowanie strategii szkoleniowej, która będzie także służyła jako narzędzie motywacji”.

Opracowany w UKE plan szkoleń, został podzielony na główne obszary: szkolenia wskazane przez komórki merytoryczne, szkolenia techniczno-pomiarowe, szkolenia priorytetowe dla poszczególnych komórek organizacyjnych, szkolenia informatyczne, szkolenia grupowe z zakresu kompetencji behawioralnych – dane z *Indywidualnego Programu Rozwoju Zawodowego (IPRZ)* oraz szkolenia wskazane w programach szkoleń.

W planie szkoleń na 2014 r. zostały zaplanowane szkolenia dedykowane konkretnym grupom pracowników. Przewidziano m. in. szkolenia dla grupy kierujących pracownikami, dla początkujących menadżerów, dla pracowników realizujących wytyczone w *IPRZ* ścieżki rozwoju: ścieżkę zarządczą, trenerską. Zaplanowano również szkolenia dla pracowników Urzędu pt.: Standardy obsługi klienta poruszające zagadnienia dyskryminacji rasowej i ksenofobii oraz Zarządzanie czasem.

Modele kompetencji i ścieżki kariery

„Ważnym czynnikiem rozwoju UKE będzie zarządzanie kadrami poprzez stosowanie modelu kompetencji oraz ścieżek kariery, mających także bezpośrednie przełożenie na politykę szkoleniową UKE”.

Strategia Zarządzania Kompetencjami w UKE, która weszła w życie w 2014 r. jest dokumentem spajającym wiele procesów związanych z kompetencjami pracowników Urzędu. W ramach tego dokumentu zostały wprowadzone do stosowania nowe, dotychczas niewykorzystywane narzędzia. Strategia składa się z części merytorycznej w ramach, której zostały opisane przyczyny zmiany dotychczas stosowanego w UKE modelu kompetencyjnego, zdefiniowane najważniejsze pojęcia oraz szczegółowo opisane narzędzia tworzące *System Zarządzania Kompetencjami w UKE*.

W drugiej części tego dokumentu znajdują się: model kompetencyjny, profile kompetencyjne stanowisk pracy w UKE, pierwsza ocena w służbie cywilnej, ocena okresowa członka korpusu służby cywilnej, bieżąca informacja zwrotna, *Indywidualny Program Rozwoju Zawodowego Pracownika* oraz testy kompetencyjne w UKE.

„Objęcie wszystkich pracowników procedurą Indywidualnego Programu Rozwoju Zawodowego, pozwoli optymalnie dostosować możliwości podnoszenia kwalifikacji do potrzeb zatrudnionych i wybranych przez nich ścieżek rozwoju zawodowego oraz do realizacji celów Prezesa UKE. Istotną kwestią jest również efektywny system zarządzania wiedzą w organizacji. Jego celem jest stworzenie systemu umożliwiającego dzielenie się wiedzą i doświadczeniami przez pracowników, a także zachęcającego do efektywnej współpracy”.

Jednym z elementów wpisanych w *System Zarządzania Kompetencjami* w UKE jest *IPRZ*. Jego celem jest zapewnienie pracownikowi UKE perspektywy rozwoju zawodowego poprzez doskonalenie swoich kompetencji oraz możliwości realizacji ścieżki rozwoju zawodowego.

IPRZ stanowi podstawę do skierowania pracownika UKE na szkolenia oraz inne formy kształcenia mające na celu podnoszenie kwalifikacji zawodowych. W procedurze *IPRZ* są szczegółowe informacje o każdej z 3 ścieżek rozwoju zawodowego. Są one dostosowane do możliwości danego pracownika, a dokładnie do jego preferencji i predyspozycji.

„Istotną kwestią jest również efektywny system zarządzania wiedzą w organizacji. Jego celem jest stworzenie systemu umożliwiającego dzielenie się wiedzą i doświadczeniami przez pracowników, a także zachęcającego do efektywnej współpracy”.

Szczegółowy opis realizacji zadania znajduje się w pkt. Elektroniczna procesów urzędowych.

„Ciągłego doskonalenia wymagają procesy i narzędzia Zarządzania Kapitałem Ludzkim, jak również sposób ich wykorzystania. Przyczyni się do tego budowanie kompetencji kadry zarządzającej, podejmującej w sposób właściwy wyzwania związane z zarządzaniem pracownikami, w szczególności w zakresie motywowania pracowników, jak również tworzenie odpowiedniego systemu motywacyjnego”.

Kadra zarządzająca przyczynia się do rozwoju UKE poprzez podejmowanie w sposób właściwy wyzwań związanych z zarządzaniem pracownikami. Możliwe jest to między innymi dzięki nieustannemu podnoszeniu kompetencji i kwalifikacji w zakresie zarządzania personelem. W 2013 r. zrealizowano m.in. szkolenie pt.: Szkolenie z zakresu kompetencji menadżerskich w administracji publicznej. Natomiast w 2014 r. zorganizowano m. in. szkolenia: Sztuka prezentacji i wystąpień publicznych oraz Metodyka z zarządzania projektami – Pince 2 Foundation.

Jednym z elementów Wizji Urzędu Komunikacji Elektronicznej jest stworzenie pracownikom wszechstronnych możliwości rozwoju zawodowego oraz elastycznego, przyjaznego i profesjonalnego środowiska pracy. Realizację tego elementu wspiera wprowadzona w 2013 r. *Polityka Motywacyjna Urzędu Komunikacji Elektronicznej*. Praca nad stworzeniem takiego systemu motywacyjnego, który zapewniłby nieustanne zaangażowanie pracowników w budowanie wizerunku UKE miała na celu ukształtowanie bodźców, które zachęcałyby do podwyższania kwalifikacji i dawały satysfakcję z wykonywanej pracy.

W grudniu 2013 r. w UKE zostało przeprowadzone badanie *Great Place to Work*, w ramach którego pracownicy Urzędu oceniali m.in. skuteczność narzędzi motywacji w UKE, wskazywali obszary wymagające poprawy.

„Ważnym elementem działalności Urzędu jest pozyskiwanie nowych pracowników. Podejmowane działania promocyjne zmierzają do kreowania wizerunku UKE jako pożądanego pracodawcy. Ich efektem ma być zainteresowanie kompetentnych i wysoko wykwalifikowanych osób pracą w Urzędzie. Realizacja tego zadania obejmować będzie aktywne uczestnictwo w wydarzeniach branżowych, targach pracy oraz spotkaniach organizowanych na uczelniach”.

W ramach tych działań realizowanych 2013 r. pracownicy UKE uczestniczyli w VI Targach Pracy *Z Ochotą do Pracy*. Targi kierowane były do osób, które poszukują pracy, w szczególności zaś do absolwentów uczelni wyższych i osób z niepełnosprawnością.

Formą działania zmierzającą do kreowania wizerunku UKE, jako pożądanego pracodawcy oraz miejsca pracy, w którym nie ma miejsca na stereotypy i dyskryminację ze względu na płeć, jest również opisana już we wcześniejszej części dokumentu Polska edycja projektu *Dziewczyny w Nowych Technologiach*.

Ponadto w UKE zorganizowano również m.in. takie projekty jak: Program rozwojowy we współpracy z Politechniką Warszawską, wolontariat międzynarodowy we współpracy z *Europejskim Funduszem na rzecz Bałkanów* oraz praktyki zawodowe dla studentów Politechniki Białostockiej.

Wnioski:

- UKE dąży do osiągnięcia jak najwyższych standardów w zakresie rozwoju zawodowego pracowników. Cel ten realizowany jest poprzez ciągłe dokształcanie i tym samym utrzymywanie na wysokim poziomie kompetencji pracowników.
- Tworzenie warunków do rozwoju zawodowego pracowników UKE odnosi się zarówno do możliwości poszerzenia zakresu posiadanej wiedzy i umiejętności, zdobycia nowych kompetencji, jak również do zajmowania odpowiedzialnych stanowisk.

Elektronizacja procesów urzędowych

„Projekt Budowa platformy e-usług Urzędu Komunikacji Elektronicznej pozwoli na dostosowanie Urzędu do wymagań nowoczesnej, gospodarki oraz do zmian w przepisach prawa, które wprowadzają obowiązek załatwiania spraw wnoszonych przez klientów w formie elektronicznej”.

Termin realizacji tego zadania został określony na czerwiec 2015 r. Wcześniejsze wykonanie zadanie było niemożliwe ze względu na przeciągającą się procedurę przetargową wyłonienia wykonawcy projektu. **W maju 2014 r. UKE dokonał ponownego wyboru oferty najkorzystniejszej i podpisana została umowa na realizację projektu Budowy platformy e-usług UKE.**

Elementem prac nad stworzeniem platformy e-usług jest stworzenie modułu klasy *Business Intelligence (BI)*. W chwili obecnej w Urzędzie zaimplementowano szereg narzędzi wspierających zarządzanie informacją i wiedzą w organizacji. Zaliczyć do nich można funkcjonujące systemy dziedzinowe, foldery publiczne MS Exchange, newsletter, wspólne dyski sieciowe. Rozwiązania te zapewniają podstawowy dostęp do najważniejszych źródeł informacji jednak korzystanie z nich w sposób kompletny jest w chwili obecnej niemożliwe ze względu na zastosowane rozwiązania techniczne. Powyższe ograniczenie zostanie usunięte w ramach wdrażanej w UKE platformy e-usług.

Wnioski:

- Projektowany moduł *BI* będzie m.in. zapewniał wyszukiwanie informacji wytworzonych i przechowywanych w systemach elektronicznych Urzędu (informacje wewnętrzne), jak i dostępnych w zasobach aplikacji użytkowych innych instytucji, i w zasobach Internetu (informacje zewnętrzne). System klasy *BI* umożliwi wprowadzanie, zarządzanie i magazynowanie informacji w formie elektronicznej (w tym dokumentów papierowych, przekształconych na wersje elektroniczne). Moduł *BI* obejmie również realizację systemu analitycznego (na potrzeby np. realizacji zadań regulacyjnych Prezesa Urzędu), jak i raportującego informacje z dziedzinowych baz danych w różnych przekrojach (na potrzeby sprawozdawcze).

Aktywność na forum międzynarodowym

„Ważnym elementem w procesie kształtowania krajowych regulacji jest wykorzystywanie doświadczeń międzynarodowych oraz wzmacnianie pozycji UKE w strukturach Unii Europejskiej i krajów regionu C ITU (Europa Wschodnia i Północna Azja)”.

Cel ten realizowany był poprzez udział w pracach w strukturach Unii Europejskiej, CEPT oraz ITU, ale również poprzez nawiązanie (lub kontynuację) współpracy

bilateralnej z szeregiem państw członkowskich UE oraz państw spoza UE należących do Regionu C ITU.

Wyrazem tej współpracy są m.in. podpisane porozumienia o współpracy (Memorandum of cooperation) z szeregiem państw europejskich oraz pozaeuropejskich należących do ITU (jeśli chodzi o Region C ITU, Prezes UKE podpisał *Memorandum o współpracy* z regulatorami: serbskim, ukraińskim, czarnogórskim, gruzińskim i bośniackim), w celu wzmocnienia pozycji UKE, organizowane są warsztaty dla przedstawicieli państw członkowskich ITU, z którymi współpracuje Prezes UKE. Podczas warsztatów prezentowane jest doświadczenie UKE w zakresie regulacji rynku – eksperci polscy dzielą się wiedzą i *know-how* z partnerami zagranicznymi (tematyka warsztatów jest ustalana w porozumieniu z nimi, tak aby w jak największym stopniu dostosować się do zapotrzebowania i zainteresowania partnerów UKE).

W 2013 r. wydarzeniami, które podsumowywały działania Prezesa UKE na arenie międzynarodowej były m.in.:

Światowy Szczyt Społeczeństwa Informacyjnego (WSIS-13) oraz Światowe Forum Polityki Telekomunikacyjnej (WTPF-13)

W ramach tego wydarzenia UKE przedstawiło realizowane projekty związane z rozwojem rynku telekomunikacyjnego w Polsce oraz projekty interdyscyplinarne demonstrujące wykorzystanie rozwiązań ICT w innych dziedzinach np. w zakresie poprawy bezpieczeństwa w ruchu drogowym. Kolejną polską inicjatywą prowadzoną przez Prezesa UKE była prezentacja dotycząca popularyzacji sektora ICT wśród kobiet i dziewcząt. W ramach działań UKE został także zaprezentowany polski rynek telekomunikacyjny w ujęciu proinwestycyjnym.

Z uwagi na rosnącą rolę Polski w międzynarodowym środowisku telekomunikacyjnym Prezes UKE został wybrany na wiceprzewodniczącego obrad WTPF-13, który współprowadził sesję otwierającą obrady WSIS, poświęconą światowym trendom w rozwoju innowacji w branży nowoczesnych technologii. Jako lider branży brał udział także w Dialogu strategicznym w ramach WTPF-13 na temat budowy szerokopasmowej przyszłości.

Ogólnoswiatowe Sympozjum Regulatorów GSR-13

Jednym z ważniejszych wydarzeń 2013 r. było *Ogólnoswiatowe Sympozjum Regulatorów (GSR)* oraz *Światowe Forum Liderów Branży*. Była to pierwsza tego typu impreza nie tylko w Polsce, ale i w Unii Europejskiej. XIII edycja GSR poświęcona była zmianom i ewolucji usług telekomunikacyjnych oraz regulacji sektora ICT IV generacji. Łącznie wydarzenie przyciągnęło do Polski około 660 przedstawicieli administracji rządowych oraz sektora telekomunikacyjnego i ICT, w tym prezesów organów regulacyjnych i największych przedsiębiorstw z branży. Podczas GSR wypracowany został wspólny dokument uwzględniający najlepsze praktyki regulacyjne w zakresie rynku telekomunikacyjnego.

Pierwszym efektem organizacji przez Polskę GSR13, a pozwalającym na umacnianie pozycji naszego państwa jako lidera ICT było mianowanie Prezesa UKE ambasadorem regulatorów rynku telekomunikacyjnego całego świata i powierzenie prezentacji dobrych praktyk wypracowanych w ramach sympozjum w państwach całego świata.

Przedstawiciele UKE brali również aktywny udział w posiedzeniach grup roboczych Rady ITU ds. Planu Strategicznego i Planu Finansowego (prace nad planowaniem celów, strategii oraz budżetu ITU na lata 2016-2019), ds. Internetu (prace nad zagadnieniami dotyczącymi międzynarodowej polityki publicznej związanej z Internetem) oraz ds. WSIS+10 (przeгляд działań, projektów i inicjatyw, które wdrażają postanowienia Światowego Szczytu Społeczeństwa Informacyjnego WSIS oraz udział w dyskusji na temat przyszłości procesu WSIS).

„W ramach BEREC planowane jest zwiększenie zaangażowania i aktywności UKE w pracach wybranych grup roboczych (np. udział ekspertów UKE w pracach grup ds. roamingu międzynarodowego, neutralności sieci, czy grup ad hoc ds. art. 7 dyrektywy ramowej). W większym stopniu niż dotychczas, UKE będzie angażować się w prace ciał decyzyjnych IRG/BEREC”.

UKE stale uczestniczy w pracach większości grup roboczych BEREC zajmujących się m.in. środkami zaradczymi, neutralnością sieci, ramami regulacyjnymi, roamingiem, księgowością regulacyjną, stawkami za zakańczanie połączeń czy użytkownikami końcowymi, zarówno poprzez przekazywanie danych odnoszących się do polskiego rynku telekomunikacyjnego, jak i zgłaszanie uwag do wypracowywanych dokumentów.

Pracownicy Urzędu byli w szczególności zaangażowani w projekty realizowane przez Grupę Ekspertką ds. Konwergencji i Analiz Ekonomicznych (obecnie Grupa Ekspertka ds. Rynku i Analiz Ekonomicznych) dotyczące rynków właściwych oraz w prace w ramach grup powoływanych ad hoc ws. art. 7 dyrektywy ramowej. W ich ramach UKE nominowało 8 ekspertów, którzy byli zaangażowani w opiniowanie projektów decyzji europejskich organów regulacyjnych dotyczących rynku właściwego i wyznaczenia przedsiębiorcy o znaczącej pozycji rynkowej lub decyzji dotyczących środków zaradczych, co plasuje Urząd w czołówce regulatorów pod względem liczby delegowanych pracowników.

Wśród priorytetowych projektów UKE zidentyfikowanych w ramach BEREC znalazła się również opinia w sprawie projektu zalecenia dotyczącego obowiązku niedyskryminacji i metod kosztowych oraz opinia w sprawie projektu rozporządzenia ustanawiającego środki dotyczące europejskiego jednolitego rynku łączności elektronicznej i mające na celu zapewnienie łączności na całym kontynencie.

„Prezes UKE będzie aktywnie uczestniczył w pracach nad dokumentami przygotowywanymi na forum UE, ITU i innych organizacji międzynarodowych, tak aby zapewnić w maksymalnym stopniu realizację postulatów zawartych w niniejszej strategii.

Podczas spotkań z organizacjami konsumenckimi, np. BEUC²², operatorami, w czasie konferencji międzynarodowych, paneli dyskusyjnych, warsztatów itp., będą również prezentowane działania Prezesa UKE jako organu przyjaznego konsumentom oraz otwartego na współpracę z podmiotami rynku, co przyczyni się do poprawy wizerunku UKE na arenie międzynarodowej”

Do najważniejszych spotkań jakie odbyły się na przestrzeni grudnia 2012 r. i czerwca 2014 r zaliczyć można:

- spotkanie w czerwcu 2014 z przedstawicielami białoruskiej organizacji konsumenckiej w ramach projektu prowadzonego przez Federację Konsumentów „Świadomy konsument aktywny obywatel” - celem wizyty było zapoznanie przedstawicieli białoruskiej organizacji konsumenckiej z poziomem ochrony konsumenta w zakresie usług telekomunikacyjnych;
- udział w konferencji Infocast w Czarnogórze (zorganizowanej przez regulatora Czarnogóry w Budwie, której tematem była ochrona użytkowników komunikacji elektronicznej);
- udział w czerwcu 2014 r. w panelu dyskusyjnym podczas Wydarzenia Wysokiego Szczebla WSIS+10 (WSIS+10 High-Level Event w Genewie). W trakcie panelu przedstawione zostały działania Prezesa UKE w zakresie ochrony praw konsumentów.

²² BEUC – ang. *The European Consumer Organisation* – Europejska Organizacja Konsumentów

„Poprzez serię spotkań bilateralnych zapoczątkowaną w 2012 r. zidentyfikowane zostaną wspólne interesy UKE i organów regulacyjnych innych państw członkowskich oraz nawiązana zostanie długofalowa współpraca w najistotniejszych obszarach”.

Prezes UKE dzielił się doświadczeniami z zakresu regulacji rynku telekomunikacyjnego i pocztowego z innymi organami regulacyjnymi, aktywnie wspierając swoich odpowiedników w państwach rozwijających się. Podstawą współdziałania, które oparte jest m.in. na wymianie informacji z zakresu obowiązujących aktów prawnych, wizytach studyjnych czy udziale we wspólnych projektach dotyczących łączności elektronicznej są porozumienia o współpracy.

Ponadto, podczas *Regionalnego Forum Rozwoju*, Prezes UKE i Dyrektor Biura Rozwoju Telekomunikacji ITU podpisali list zaangażowania dotyczący budowy Interaktywnej Mapy Transmisji Nziemnej (Włókna Optyczne i Mikrofałe) dla Polski. Mapa Polski będzie częścią mapy regionu Europy, która zostanie przygotowana przez ITU w 2014 r. Na podstawie podpisanego listu Prezes UKE i ITU będą współpracować i dzielić się informacjami, w szczególności dotyczącymi pokrycia infrastrukturą telekomunikacyjną.

„Aktywność na arenie międzynarodowej, to nie tylko czerpanie z cudzych doświadczeń, ale również możliwość przekazania wiedzy innym krajom. Zadanie to będzie realizowane zarówno na płaszczyźnie ITU, jak również w drodze realizacji projektów współpracy bilateralnej z wybranymi Regulatorami”.

Prezes UKE aktywnie działa w sposób bilateralny, wspierając innych regulatorów i dzieląc się z nimi wiedzą oraz doświadczeniami uzyskanymi w toku regulacji polskiego rynku, promując sprawdzone na krajowym rynku rozwiązania i najlepsze praktyki.

Jako przykład można wymienić:

Gruzja

Prowadzona była aktywna współpraca z Gruzjińską Państwową Komisją Łączności (GPKŁ) w formie projektu współpracy bilateralnej finansowanego z budżetu UKE i budżetu GPKŁ.

Zakres tematyczny projektu obejmował kwestie związane z rozstrzygnięciem sporów pomiędzy operatorami telekomunikacyjnymi, usługą powszechną, wprowadzeniem nziemnej telewizji cyfrowej, zapewnieniem dostępu do Internetu szerokopasmowego, udostępnianiem pasma 800 MHz, wykorzystaniem technologii LTE, zbieraniem i analizą danych od operatorów telekomunikacyjnych, kontrolą jakości usług telekomunikacyjnych, przygotowywaniem i wdrażaniem projektów finansowanych z programów pomocowych UE, nowelizacją dyrektywy RTTE oraz nadzorem rynku wyrobów.

Ukraina

Celem jest rozwój współpracy w zakresie regulacji komunikacji elektronicznej oraz informatyzacji poprzez wsparcie oraz realizację wspólnych inicjatyw, wymianę informacji i doświadczeń między krajowymi organami regulacyjnymi Rzeczypospolitej Polskiej i Ukrainy.

Albania

W ramach współpracy w siedzibie UKE zorganizowane zostało spotkanie poświęcone nziemnej telewizji cyfrowej, podczas którego eksperci UKE przedstawili polskie doświadczenia w zakresie zastępowania tradycyjnej techniki nadawania analogowego nowoczesną techniką cyfrową. Ponadto UKE przedstawił kompleksowe informacje na temat funkcjonowania systemu mapowania infrastruktury w Polsce.

Bośnia i Hercegowina

Formalizacja współpracy z krajowym organem regulacyjnym Bośni i Hercegowiny nastąpiła w lipcu 2013 r., kiedy podpisano porozumienie o współpracy pomiędzy UKE a Agencją Regulacji Łączności (RAK) Bośni i Hercegowiny. W ramach realizacji tego porozumienia,

w marcu 2014 r. wizytę w UKE złożyli eksperci RAK. Celem ich wizyty było zapoznanie się z doświadczeniami UKE w zakresie rachunkowości regulacyjnej, strategii rozwoju Internetu szerokopasmowego, wpływu środków regulacyjnych zastosowanych na rynkach 4 i 5 na rozwój Internetu szerokopasmowego oraz kontroli jakości usług w kontekście neutralności sieci.

Egipt

W kwietniu 2013 r. z wizytą w UKE gościła delegacja egipska, złożona z ekspertów Ministerstwa Komunikacji i Technologii Informacyjnych oraz egipskiego regulatora (Narodowy Urząd Regulacji Telekomunikacji – NTRA), a także firm z sektora ICT. Celem wizyty była m.in. wymiana informacji oraz doświadczeń w zakresie rozwoju Internetu szerokopasmowego, zwiększenia dostępu i rozwoju jakości Internetu mobilnego, bezpieczeństwa teleinformatycznego oraz nowelizacji prawa pocztowego w Egipcie. Wizyta zaowocowała m.in. podpisaniem memorandum o współpracy pomiędzy Prezesem UKE, a egipskim regulatorem NTRA.

Czarnogóra

Podczas GSR w Warszawie w lipcu 2013 r. podpisane zostało porozumienie o współpracy między Prezesem UKE, a Prezesem Agencji Usług Komunikacji Elektronicznej i Pocztych (EKIP) w dziedzinie komunikacji elektronicznej. W ramach jego realizacji UKE zorganizował dla delegacji EKIP warsztaty z mapowania infrastruktury telekomunikacyjnej. W kwietniu 2014 r. gościł przedstawiciele EKIP w ramach pierwszego ze spotkań na szczeblu eksperckim zaplanowanych na bieżący rok. Podczas wizyty eksperci EKIP zapoznali się z tematyką dotyczącą rozstrzygania sporów międzyoperatorskich, omówiono m.in. zasadę subsydiarności interwencji organu regulacyjnego, procedurę negocjacji, podstawy prawne rozstrzygania sporów, procedury egzekwowania obowiązków.

Mołdawia

Pod koniec 2013 r. zainaugurowany został polsko-mołdawski projekt pod patronatem ITU dotyczący rozwoju mołdawskich ram prawnych w zakresie współdzielenia infrastruktury telekomunikacyjnej – projekt ten finansowany był przez Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny (ITU).

Informacje przekazane przez UKE i MAiC w ramach polsko-mołdawskiego projektu stanowiły istotny wkład do opracowania projektu aktu prawnego dotyczącego dostępu do nieruchomości oraz współdzielenia infrastruktury związanej publicznymi sieciami komunikacji elektronicznej.

Wnioski:

- Wszystkie podjęte działania na forum międzynarodowym zakończyły się sukcesem, umocniły wizerunek UKE i Polski na arenie międzynarodowej, w szczególności w Regionie C ITU. Organizacja GSR, Regionalnego Forum Rozwoju, posiedzeń grup roboczych oraz warsztatów w Polsce były również elementem budowania pozytywnego wizerunku naszego kraju.
- Podniósł się poziom reprezentacji Urzędu podczas posiedzeń Rady Organów Regulacyjnych i komitetu zarządzającego. Dodatkowo UKE angażował się w warsztaty tematyczne poprzedzające posiedzenia BEREC na najwyższym szczeblu.

MIERNIKI CELU

Nazwa miernika	Wartość miernika na koniec 2015 r.
sprawy przedsiębiorców telekomunikacyjnych i pocztowych załatwione z wykorzystaniem kanału komunikacji elektronicznej	40%
skargi i wnioski o mediację składane drogą elektroniczną	55%
odsetek konsumentów oceniających pozytywnie działalność UKE	60%
odsetek pracowników przeszkolonych do ogółem zatrudnionych	85%
odsetek pracowników przeszkolonych w ramach szkoleń wewnętrznych w stosunku do przeszkolonych ogółem	10%

Na koniec 2013 r.:

- Odsetek pracowników przeszkolonych do ogółem zatrudnionych – 89,8%.
- Odsetek pracowników przeszkolonych w ramach szkoleń wewnętrznych w stosunku do przeszkolonych ogółem – 50,5%. Znaczny wzrost tego miernika ponad założony poziom wynika ze zmiany polityki szkoleniowej Urzędu nastawionej głównie na przeprowadzanie szkoleń wewnętrznych pracowników.

4. ZAKOŃCZENIE

Strategia, zaplanowana do 2015 r., jest już obecnie na zaawansowanym etapie realizacji. Wiele zadań zostało już wykonanych w całości, pozostałe są w trakcie intensywnych prac.

Prezes UKE będzie kontynuował swoje wysiłki zmierzające do zrealizowania wszystkich zaplanowanych w *Strategii* działań i osiągnięcia założonych wartości mierników. Dostrzega on również i podejmuje stojące przed nim nowe wyzwania, które pojawiają się w ślad za rozwijającym się rynkiem.

Kolejne, finalne podsumowanie wykonania *Strategii* będzie przeprowadzone po zakończeniu całości okresu jej obowiązywania tj. po grudniu 2015 r. Wtedy też ocenione zostanie ostateczne wykonanie wszystkich mierników, jak i kompleksowa ocena zmian jakie zaszły na rynku telekomunikacyjnym i pocztowym.

5. SPIS WYKRESÓW I TABEL

Wykres 1. Liczba poszczególnych elementów infrastruktury wprowadzonych do SIIS.....	15
Wykres 2. Udział miejscowości, które uzyskają dostęp do Internetu w wyniku realizacji projektów w ramach Działania 2.1 PO RPW i 8.4 POIG wśród ogółu tzw. „białych plam”.....	17
Wykres 3. Liczba zdarzeń kradzieży infrastruktury	21
Wykres 4. Koszty odtworzenia infrastruktury (mln PLN)	22
Wykres 5. Penetracja usługami dostępu do Internetu stacjonarnego o prędkości powyżej 30 Mbit/s (na mieszkańców).....	29
Wykres 6. Liczba zarejestrowanych i działających alternatywnych operatorów pocztowych w latach 2006-2014	61
Tabela 1. Liczba podmiotów, które przekazały dane w ramach inwentaryzacji za lata 2012-2013	16
Tabela 2. Progi dla wskaźników administracyjnych i wskaźników technicznych usług głosowych	43
Tabela 3. Badania laboratoryjne: Weryfikacja spełniania wymagań dotyczących wymagań zasadniczych i szczegółowych, I półrocze 2014 r.	49
Tabela 4. Obszary działania alternatywnych operatorów pocztowych w 2013 r.	61