



Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji

Warszawa, dn. 18.12.2020 r.
KIGEiT/3095/12/2020

Sz. P. Agnieszka Krauzowicz
Dyrektor Departamentu
Telekomunikacji
Kancelaria Prezesa
Rady Ministrów

Dot. projektu rozporządzenia w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych

Szanowna Pani Dyrektor,

działając w imieniu Krajowej Izby Gospodarczej Elektroniki i Telekomunikacji (dalej „Izba” lub „KIGEiT”), w nawiązaniu do pisma z dnia 4 grudnia 2020 r., znak DT-WUKE.400.8.2020, przy którym otrzymaliśmy, roboczy projekt rozporządzenia w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych, przedstawiam następujące stanowisko.

Uwagi ogólne:

1. Rozpoczęcie procesu dopiero w sytuacji odpowiedniego przystosowania systemu PLI CBD do obsługi wniosków o zmianę dostawcy usługi dostępu do internetu.

Izba z zadowoleniem stwierdza, że w projektowanym brzmieniu projektu rozporządzenia w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych, dalej „Rozporządzenie”, realizacja procesu zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci internet (skorzystania z prawa zachowania ciągłości usługi przy zmianie dostawcy internetu) będzie odbywała się za pomocą centralnego systemu umożliwiającego szybką i skuteczną wymianę komunikacji pomiędzy dostawcami usług, w celu zapewnienia należytej realizacji parametrów usługi – najprawdopodobniej Platformy Lokalizacyjno-Informacyjnej Centralnej Bazy Danych (PLI CBD). Należy jednak wskazać, że:

- a) powinien być to proces odrębny od procesu przenoszenia numeru;
- b) ze względu na fakt, że byłyby to dodatkowy proces – w stosunku do już obsługiwanych przez PLI CBD - którego implementacja po stronie podmiotów, które miałyby być w niego zaangażowane (Prezes UKE, przedsiębiorcy telekomunikacyjni) wiązałaby się ze znacznymi nakładami finansowymi oraz organizacyjnymi (na chwilę obecną PLI CBD nie zapewnia, i bez odpowiednich zmian, nie będzie zapewniał możliwości realizacji procesu zmiany dostawcy dostępu do internetu), jako Izba nie wyobrażamy sobie możliwości realizacji wielu funkcji procesu number portability w odniesieniu do procesu zmiany dostawcy

usługi dostępu do sieci internet (skorzystania z prawa zachowania ciągłości usługi przy zmianie dostawcy internetu), w narzuconym reżimie terminów, bez systemu, o którym mowa w art. 277d ust. 1 projektu PKE (listopadowej wersji PKE);

- c) dążenie legislatora do analogii z procesem przeniesienia numeru jest zrozumiałe, to nie można zapominać, że proces przeniesienia numeru w obecnym kształcie jest możliwy, ponieważ wiele elementów procesu number portability jest technicznie wykonalnych dzięki temu, że proces jest wspierany przez platformę elektroniczną jaką jest PLI CBD, która umożliwia automatyzację wielu procesów. Takiego wsparcia wymaga również nowoprojektowany, docelowy proces zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci internet (skorzystania z prawa zachowania ciągłości usługi przy zmianie dostawcy internetu).

2. Weryfikacja możliwości technicznych świadczenia usług internetowych we wskazanej przez klienta lokalizacji.

Należy podkreślić, że proces zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu (zachowania ciągłości usługi przy zmianie dostawcy internetu), powinien być wyodrębniony, w stosunku do procesu „number portability”. Podyktowane jest to przede wszystkim, faktem, że nie w każdym wypadku proces będzie mógł zakończyć się pozytywnie, tj. zmianą dostawcy usługi dostępu do internetu. Zależało to będzie przede wszystkim od weryfikacji, przeprowadzonej przez potencjalnego nowego dostawcę usług, możliwości techniczne świadczenia usług internetowych we wskazanej przez klienta lokalizacji. Dopiero, kiedy istnieją techniczne możliwości świadczenia usługi dostępu do internetu, nowy dostawca przyjmuje wniosek do realizacji w imieniu klienta. Jeśli nie ma technicznych możliwości świadczenia usługi dostępu do internetu rozpatruje wniosek od razu negatywnie.

Ponadto w Rozporządzeniu jest mowa o zmianie dostawcy usługi dostępu do internetu nieświadzonego w stałej lokalizacji oraz internetu świadczonego w stałej lokalizacji. Nie została uwzględniona możliwość dokonania zmiany usługi stacjonarnej na usługę mobilną i mobilnej na stacjonarną, co wydaje się dopuszczalne w świetle dotychczasowych projektów PKE. Jeśli jednak taka zmiana nie byłaby możliwa należy to wyraźnie wskazać

3. Wprowadzenie do projektu PKE, w zakresie zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu (prawa zachowania ciągłości usługi przy zmianie dostawcy internetu), rozwiązań polegających na stosowaniu Rozporządzenia dopiero w momencie odpowiedniego dostosowania systemu, o którym mowa w art. 277d ust. 1 projektu PKE (listopadowej wersji PKE), którym może być w opinii Izby PLI CBD, do obsługi procesu zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu określonego w Rozporządzeniu.

4. Uwzględnienie relacji hurtowych w ramach projektowanych przepisów Rozporządzenia.

W odniesieniu do art. 277d ust. 5 projektu PKE zauważamy, iż świadczenia usług dostępu do sieci Internet funkcjonuje bardzo dużo podmiotów, które dostarczają usługi w różnym modelu biznesowym (np. mamy przykład przedsiębiorstw hurtowych). Realizacja usługi zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet wymaga zatem uwzględnienia relacji hurtowych, które realnie mają wpływ na sposób świadczenia usługi dla abonenta. W związku z tym, niezbędne jest aby procesy, które są tworzone dla koordynacji zmiany dostawcy dostępu do sieci Internet dla abonenta, uwzględniały również procesy w działalności hurtowej, które doprowadzą realnie do uruchomienia usługi dostępu do sieci abonentowi.

Tak duża różnorodność podmiotów działających na rynku, wymaga standaryzowania komunikacji między operatorami w celu zapewnienia realnej możliwości zmiany dostawy usługi (np. wykorzystując standard Open API Tm Forum), a także zintegrowania takich podmiotów w jednym punkcie centralnym jakim jest PLI CBD.

Przyjęcie tego rozwiązania w konsekwencji pozwoli na:

- minimalizację kosztów;
- upraszczanie architektury procesów i systemów komunikacji (jednolity zestaw i format danych);
- skracanie terminów realizacji usług/procesów w relacji z użytkownikiem końcowym;
- maksymalną swobodę wyboru dostawcy przez użytkownika końcowego;

Biorąc pod uwagę powyższe art. 277d ust. 5 powinien otrzymać następujące brzmienie: *Rada Ministrów określi, w drodze rozporządzenia, organizację i funkcjonowanie systemu teleinformatycznego, o którym mowa w ust. 1, oraz sposób wymiany informacji pomiędzy operatorami lub dostawcami usługi dostępu do internetu w zakresie obsługi wniosków o zachowanie ciągłości świadczenia usług w związku ze zmianą dostawcy usługi dostępu do internetu oraz świadczenia usług dostępu, biorąc pod uwagę sprawność działania systemu, a także potrzebę wspierania obsługi zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu i zapewnienie ciągłości świadczenia przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego usług telekomunikacyjnych, dostarczania i świadczenia usług dostępu lub świadczenia powiązanych usług, a także ograniczenia w korzystaniu przez operatorów i dostawców usługi dostępu do internetu z interfejsu, o którym mowa w ust. 4.*

Uwagi szczególne:

1. W zakresie § 2 ust. 2 pkt 4 Rozporządzenia, wskazujemy, że zakres danych składający się na wniosek o zmianę dostawcy usługi dostępu do internetu powinien zostać uzupełniony o przekazanie również identyfikatora usługi u obecnego dostawcy, ze względu na fakt, że adres nie musi jednoznacznie identyfikować usługi. Podyktowane jest to faktem, że w przeciwieństwie do procesu NP, gdzie sam nr MSISD albo numer stacjonarny jest cechą pozwalającą na identyfikację i przeprosowanie wniosku, tak w przypadku projektowanego procesu, należy zapewnić podobne rozwiązanie, pozwalające na identyfikację usługi i realizację wniosku.
2. W zakresie § 2 ust. 2 Rozporządzenia wskazujemy, że termin na rozpatrzenie przez nowego dostawcę internetu wniosku powinien wynosić 3 dni robocze bez względu na kanał komunikacji – kanał przekazania wniosku powinien być ustalony przez Abonenta i Biorcę. Dodatkowo - proces ofertowania przez Biorcę może być realizowany innym kanałem niż miejsce, w którym zostanie wniosek (ofertowania przez przedstawiciela handlowego, złożeniu wniosku w punkcie w galerii handlowej). W tym punkcie abonent musi być w posiadaniu wiążącej oferty od Biorcy – konieczne (aby nie było przypadku złożenia wniosku bez posiadania oferty).
3. W zakresie § 2 ust. 6 Rozporządzenia wskazujemy, że ustawa Tarcza 3.0, wprowadziła zmiany w ustawie Prawo telekomunikacyjne polegające na dodaniu art. 56¹, zgodnie z którym w przypadku wypowiedzenia umowy (art. 56¹ ust. 2) dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania oświadczenia o wypowiedzeniu zawiadamiania abonenta o jego otrzymaniu poprzez: 1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku abonenta, który wskazał numer niegeograficzny; 2) wykonanie połączenia

telefonicznego na numer wskazany przez abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny. Należy również wskazać, że zgodnie z projektem ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, te same zapisy mają znaleźć się w art. 260, uzupełnione ponadto o możliwość wysłania przez dostawcę wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez abonenta do kontaktu widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu.

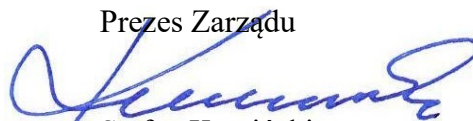
W opinii KIGeIT wprowadzenie przepisów dotyczących wypowiedzenia umowy w rozporządzeniu mogłoby doprowadzić do dublowania obowiązków związanych z przekazywaniem klientowi potwierdzenia wypowiedzenia umowy i mogłoby doprowadzić do „zasypywania” abonentów tymi samymi informacjami na bazie przepisów ustawowych oraz przepisów rozporządzenia.

4. W zakresie § 3 ust. 1 dotyczącego zawarcia umowy z nowym dostawcą usług, wskazujemy, że kierunkowo proces powinien zostać zbudowany tak, aby po stronie klienta, załatwienie formalności związanych z realizacją procesu było jak najmniej skomplikowane, oraz pozwalało na jak najszybsze zakończenie procesu. Innymi słowy ustawodawca powinien tak sformułować przepisy, aby rozpatrzenie wniosku i zawarcie umowy w jednym kroku było możliwe i stanowiło swego rodzaju regułę rządzącą projektowanym procesem.
5. W zakresie § 5 wskazujemy, że nie ma uzasadnienia do stosowania przepisów o ciągłości usługi przy zmianie dostawcy Internetu do usług świadczonych w modelu prepaid. W przypadku tzw. usług na kartę w praktyce:
 - a) nie ma miejsca na złożenie wniosku o zachowanie ciągłości usługi;
 - b) nie ma miejsca na wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usług;
 - c) nie ma miejsca na ustalenia i koordynację terminu rozpoczęcia i terminu zakończenia świadczenia usług pomiędzy nowym a dotychczasowym dostawcą usług;

Biorąc powyższe pod uwagę, rozwiązaniem jest zmiana analizowanych przepisów, a w szczególności art. 277a projektu PKE, aby z przepisów w jednoznaczny sposób wynikało, że przepisów o prawie do zachowania ciągłości usługi przy zmianie dostawcy Internetu nie stosuje się do usług dostępu do sieci Internet świadczonych w modelu prepaid.

6. W zakresie § 6 ust. 2 Rozporządzenia, w części dotyczącej zmiany dostawcy internetu, zmiany numeru telefonu, przeniesienia numeru telefonu przy zmianie dostawcy usług jest mowa o tym, że na żądanie abonenta nowy dostawca doręcza zawiadomienia na adres do korespondencji lub drogą elektroniczną. Izba postuluje, rozszerzenie zasad dotyczących digitalizacji dokumentów oraz „paperless” na ten proces i usunięcie możliwości wysyłki dokumentów papierowych.

z poważaniem

Prezes Zarządu

Stefan Kamiński