

# URZĄD KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

---

1. Art. 200 ust. 1 pkt 6) ustawy - Prawo telekomunikacyjne uprawnia pracowników UKE do nieodpłatnego pobierania próbek wprowadzonej do obrotu aparatury, a pkt 7) tego artykułu do wykonywania czynności kontrolno-pomiarowych w stosunku do aparatury.

Powołany art. 200 PT nie daje jednak pracownikom UKE prawa do zatrzymania próbki, w stosunku do której w wyniku badań laboratoryjnych stwierdzono, że nie spełnia wymagań zasadniczych. Poza sprawozdaniem z badań takiego urządzenia, UKE nie dysponuje żadnym innym dowodem, który pozwalałby stwierdzić, że ta aparatura nie spełnia wymagań zasadniczych. Dlatego proponuje się dodanie w art. 200 przepisu zgodnie, z którym pracownikom UKE przy wykonywaniu czynności kontrolnych przysługiwałoby prawo zatrzymania pobranej próbki aparatury w przypadku nie spełnienia wymagań określonych w normach zharmonizowanych potwierdzonego negatywnym wynikiem badań przeprowadzonych przez akredytowane laboratorium, jako dowodu do czasu zakończenia postępowania w sprawie.

2. Doprecyzowania wymaga kwestia publikacji materiałów w Biuletynie UKE, Dzienniku Urzędowym UKE, na stronie internetowej UKE oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej UKE, a także zamieszczania ich na tablicy ogłoszeń w Urzędzie.

Wprowadzenie w ustawie – Prawo telekomunikacyjne obowiązku wydawania Dziennika Urzędowego UKE bez zmiany przepisów dotyczących wydawania Biuletynu UKE spowodowało „dublowanie” tych samych publikacji, co powoduje zwiększenie kosztów wydawniczych oraz problemy organizacyjne wynikające z konieczności wydawania obu publikacji w tym samym terminie. W praktyce oznacza to bowiem, że publikowanie tego samego dokumentu (np. ogłoszenia Prezesa UKE) jednocześnie w kilku środkach komunikacji społecznej (Biuletyn UKE, Dziennik Urzędowy UKE, strona internetowa UKE [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl), Biuletyn Informacji Publicznej UKE [www.bip.uke.gov.pl](http://www.bip.uke.gov.pl), tablica ogłoszeń w Urzędzie). Co więcej pojawiają się rozbieżności polegające na tym, że ogłoszenie o rozpoczęciu postępowania konsultacyjnego jest publikowane w Dzienniku Urzędowym UKE, a jego wyniki wraz ze stanowiskami stron konsultacji w Biuletynie UKE.

Proponuje się zatem przyjąć następujące ogólne rozróżnienie: w Dzienniku Urzędowym UKE są publikowane zarządzenia Prezesa UKE, przepisy międzynarodowe, ogłoszenia i obwieszczenia, natomiast w Biuletynie UKE pozostałe materiały o charakterze

informacyjnym, dokumentacyjnym lub publicystycznym. Pozwoli to zniwelować ewentualne spory interpretacyjne oraz zmniejszy koszty wydawania obu publikatorów.

3. W projekcie założeń do ustawy nowelizującej ustawę - Prawo telekomunikacyjne **pkt. 5.5** zaproponowano uregulowanie, że opłata za przeniesienie przydzielonego numeru powinna stanowić opłatę jednorazową dla użytkownika końcowego oraz ustalenie uprawnień Prezesa UKE w zakresie kontroli tych opłat i ich zmiany, jeżeli są zniechęcające. Należy jednak zauważyć, że zgodnie z art. 71 ust. 3 obowiązującego Prawa telekomunikacyjnego opłata za przeniesienie przydzielonego numeru do sieci innego operatora jest opłatą jednorazową. Poza tym możliwość pobierania opłaty dotyczy wszystkich użytkowników, a nie tylko użytkowników końcowych jak zaproponowano w projekcie Założeń. Odnosząc się do kwestii ustalenia uprawnień Prezesa UKE w zakresie kontroli opłat za przeniesienie przydzielonego numeru i ich zmiany, w przypadku kiedy opłaty te są zniechęcające, należy podkreślić, że zdaniem Urzędu zbędne jest tworzenie odrębnych procedur administracyjnych mających na celu kontrolowanie wysokości tej opłaty oraz ich zmiany. Zastosowanie procedury administracyjnej w zakresie kontroli tych opłat przez Prezesa UKE może spowodować, iż Prezes UKE będzie prowadził kilkadziesiąt postępowań administracyjnych - doświadczenia w zakresie stosowania przepisu art. 74 ust. 2 Prawa telekomunikacyjnego wskazują, iż postępowania takie są długotrwałe i przynoszą efekt dopiero po wyczerpaniu całej drogi administracyjnej. Proponuje się zatem uregulować kwestie wysokości opłat za przeniesienie przydzielonego numeru w ustawie – wówczas przepisy takie będą stosowane wprost, bez potrzeby tworzenia mało skutecznych procedur.

W związku z tym proponuje się:

- zapisanie w ustawie, że za przeniesienie przydzielonego numeru nie pobiera się opłat (przedstawiane przez UKE analizy w tym zakresie wskazują, iż rozwój tej usługi zmierza w kierunku jej nieograniczonej opłatami dostępności). Wprowadzenia przepisu stanowiącego o braku opłat za tę usługę może przyczynić się do zwiększenia jej znaczenia rynkowego (zwłaszcza w kontekście wejścia na rynek nowych przedsiębiorców telekomunikacyjnych świadczących usługi w ruchomej publicznej sieci telefonicznej)

albo

- określenie wprost w ustawie maksymalnej wysokości takiej opłaty np. "Wysokość opłaty za przeniesienie przydzielonego numeru nie może przekraczać kwoty ..... zł."

albo

- nadanie uprawnienia Prezesowi UKE do określenia opłaty za przeniesienie numeru w oparciu o benchmarki lub badania ankietowe przeprowadzane wśród użytkowników

przy czym rozwiązanie przedstawione w tirecie pierwszym wydaje się najbardziej zasadne.

W kwestii dotyczącej realizacji uprawnień określonych na gruncie art. 69 - 72 Prawa telekomunikacyjnego, UKE podtrzymuje wcześniejszą propozycję dotyczącą wykreślenia procedury określonej w art. 74 ust. 2 Prawa telekomunikacyjnego. Doświadczenia UKE w tym zakresie wskazują, iż możliwość zastosowania tej procedury była kluczowym elementem opóźniania przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych wdrożenia określonych uprawnień abonentów. W przypadku braku możliwości technicznych realizacji określonego uprawnienia Prezes UKE prowadzi postępowanie administracyjne, w wyniku którego zawiesza realizację uprawnienia oraz określa harmonogram przystosowania sieci do jego realizacji. Następnie po upływie tego terminu Prezes UKE zazwyczaj przeprowadza kontrolę, sporządza zalecenia, a następnie ponownie kontroluje realizację zaleceń pokontrolnych. Powoduje to nadmierne opóźnienia w realizacji uprawnień abonenta.

Zdaniem UKE, w obecnym stanie faktycznym do kontrolowania realizacji przepisów ustawy w zakresie uprawnień abonentów wystarczające są przepisy określające kompetencje kontrolne Prezesa UKE.

4. W pkt 7.1 założeń w przedostatnim zdaniu tego punktu proponuje się wykreślenie wyrazu „dodatkowo”.

5. Ponadto, w opinii UKE, w projekcie założeń powinny zostać zamieszczone propozycje określone w pkt 5.9 i 5.10 projektu Założeń z dnia 17 marca 2006r. w brzmieniu:

#### „5.9 Procedura reklamacyjna

Proponuje się dokonanie analizy procedury reklamacyjnej, zbadanie dotychczasowej praktyki przedsiębiorców telekomunikacyjnych i regulatora, i w zależności od wyników badań przywrócić postępowanie dwuinstancyjne bądź pozostawić jednoinstancyjne, ale wprowadzić kary za nierzetelne rozpatrywanie reklamacji przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

#### 5.10. Postępowanie reklamacyjne

Dla zapewnienia skuteczniejszej ochrony konsumenta wskazane byłoby również wprowadzenie przepisu, który umożliwiłby Prezesowi UKE kontrolowanie sposobu - w tym rzetelności - rozpatrywania reklamacji przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych (głównie dotyczy to wprowadzania zmian w umowach w formie telefonicznej np. poprzez numer 9393 *Błękitna Linia*).

Proponuje się poddać konsultacjom publicznym przywrócenie drugiej instancji w postępowaniu reklamacyjnym. Obecnie większość przedsiębiorców telekomunikacyjnych nadal utrzymało 2 instancje. Wprowadzenie odwołań od odpowiedzi na reklamację umożliwi przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu sprawdzenie działania procedur wewnętrznych, a także da szansę podjęcia zabiegów o utrzymanie klienta w ramach tzw. churn management.

Proponuje się, aby w pierwszej instancji przedsiębiorca telekomunikacyjny miał 30 dni na rozpatrzenie reklamacji, a w drugiej 15 dni. Brak wysłania odpowiedzi ostatniego dnia terminu powinien powodować uznanie reklamacji na korzyść Klienta. Warto tu podkreślić, że w innych krajach członkowskich Unii Europejskiej okres na wymianę korespondencji pomiędzy przedsiębiorcą telekomunikacyjnym a konsumentem jest dłuższy np. w Wielkiej Brytanii wynosi 90 dni.

Ponadto w przedstawionej propozycji Założeń nadal brak jest pełnej implementacji zapisu art. 34 Dyrektywy o usłudze powszechnej odnośnie współpracy pomiędzy organami regulacyjnymi w przypadku sporów międzynarodowych.

6. Proponuje się określenie ogólnego założenia w zakresie regulacji dotyczących korzystania z usług telekomunikacyjnych przez użytkowników przyjeżdżających na teren Rzeczypospolitej Polskiej – w związku z rozpoczęciem prac przez KE nad rozporządzeniem regulującym kwestie roamingu międzynarodowego. Regulacje takie powinny obejmować informowanie automatyczne przez sieć oferującą najniższe stawki w danym czasie - użytkownik nie powinien być automatycznie logowany do sieci stowarzyszonej ze swoją siecią. Szczegółowe rozwiązania zostaną przekazane w późniejszym terminie, jednak należy zaznaczyć, iż w innych państwach członkowskich UE obowiązują dotyczące użytkowników roamingowych.

7. Proponuje się wprowadzenie zmiany art. 192 PT w zakresie ust. 2 i 3 poprzez nadanie tym przepisom następującego brzmienia:

„2. Prezes UKE składa ministrowi właściwemu do spraw łączności coroczne, pisemne sprawozdanie ze swojej działalności za rok poprzedni, w terminie do dnia 30 kwietnia, uwzględniające działania na rzecz ochrony interesów użytkowników telekomunikacyjnych oraz przedstawiające cele działalności regulacyjnej w danym roku, a także przekazuje informacje o swojej działalności na żądanie tego ministra.

3. Na podstawie informacji uzyskanych od przedsiębiorców telekomunikacyjnych, Prezes UKE w terminie do dnia 30 czerwca ogłasza raport o stanie rynku telekomunikacyjnego za rok ubiegły. Raport publikuje się w Biuletynie UKE i zamieszcza na stronach internetowych UKE.”

Dzięki takiemu przepisowi raport o stanie rynku będzie zawierał zweryfikowane dane statystyczne zebrane od przedsiębiorców telekomunikacyjnych i jako dokument o charakterze statystycznym nie będzie mylony ze sprawozdaniem Prezesa UKE z działalności, które to sprawozdanie powinno mieć charakter podsumowujący. Tegoroczny raport o stanie rynku za rok ubiegły będzie 3-cim z kolei raportem i jak wskazuje dotychczasowe doświadczenie cieszy się on dużą popularnością i jest wykorzystywany przez rynek, a zatem powinien zawierać dane i obliczenia nie podlegające wątpliwości. Niestety konieczność publikowania go w terminie do 30 kwietnia (sprawozdawczość przedsiębiorców telekomunikacyjnych napływa do 30 marca) uniemożliwia przeprowadzenie weryfikacji wszystkich potrzebnych danych.

Z uwagi na powyższe proponujemy następujące brzmienie Założeń.

Wymagają zmiany przepisy dotyczące sprawozdania z działalności Prezesa UKE za rok poprzedni i raportu o stanie rynku telekomunikacyjnego. Działania na rzecz ochrony interesów użytkowników telekomunikacyjnych oraz cele działalności regulacyjnej w danym roku powinny być określone w sprawozdaniu z działalności Prezesa UKE za rok poprzedni, a nie w raporcie o stanie rynku telekomunikacyjnego. Ponadto ze względu na fakt, iż termin przekazywania przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych formularzy sprawozdawczych upływa 30 marca danego roku ( w praktyce oznacza to termin wysłania tego dnia sprawozdania pocztą) oraz konieczność analizy i przeprowadzenia weryfikacji przedstawionych danych, termin ogłoszenia przez Prezesa UKE raportu o stanie rynku wymaga wydłużenia.