



# RAMY REGULACYJNE W ZAKRESIE PRZEJRZYSTOŚCI INFORMACJI I QoS ORAZ PRACE GRUP ROBOCZYCH UE



**M. Jolanta Podolska**

Departament Kontroli i Egzekucji

[m.podolska@uke.gov.pl](mailto:m.podolska@uke.gov.pl)

Tel. 22 53 49 506

Fax. 22 53 49 316



## Plan prezentacji

1. Ramy regulacyjne przejrzystości ofert i umów na usługi telekomunikacyjne dla użytkowników oraz jakości usług



2. Prace Grupy Roboczej ERG BEREC



3. Prace Grupy Roboczej PT TRIS KE



4. Co w przyszłości?



## Wybrane cele regulacyjne w PE i Radzie

- Zapewnienie **Przedsiębiorcom** pełnej konkurencji na wolnym rynku telekomunikacyjnym
- Umożliwienie **Klientom** wolnego wyboru Przedsiębiorców oferujących usługi telekomunikacyjne poprzez m.in. nieskrępowany dostęp do przejrzystych, porównywalnych i aktualnych informacji na temat jakości usług

Dyrektywa PE i Rady **2009/136/WE** z 25 XI 2009  
(Dz. Urz. L 337/13)

Dyrektywa PE i Rady **2009/140/WE** z 25 XI 2009  
(Dz. Urz. L 337/37)



## Dyrektywa o usłudze powszechnej 2002/22/WE

Rozdział IV *Interesy i prawa użytkowników końcowych*

*Art. 20 Umowy Ust. 1 ppkt. b) cyt.*

- „minimalne oferowane poziomy jakości usług, a mianowicie czas wstępnego przyłączenia, a w odpowiednich przypadkach także inne parametry jakości usług określone przez krajowe organy regulacyjne
- informacje dotyczące wszelkich procedur wprowadzonych przez przedsiębiorstwo w celu pomiaru i organizacji ruchu, tak aby zapobiec osiągnięciu pojemności łącza lub jej przekroczeniu, oraz informacje o tym, jak procedury te mogą wpłynąć na jakość usług”



## Dyrektywa o usłudze powszechnej 2002/22/WE

### Rozdział IV *Interesy i prawa użytkowników końcowych*

#### *Art. 21 Przejrzystość i publikowanie informacji Ust.1*

Obowiązek publikowania przejrzystych, porównywalnych, odpowiednich i aktualnych informacji na temat obowiązujących cen i taryf, wszelkich opłat związanych z rozwiązaniem umowy, a także na temat warunków dostępu do usług dostarczanych użytkownikom końcowym i konsumentom oraz standardowych warunków korzystania z tych usług, zgodnie z Załącznikiem II.



## Dyrektywa o usłudze powszechnej 2002/22/WE

### Rozdział IV: *Interesy i prawa użytkowników końcowych*

#### *Art. 22 Jakość usług Ust. 1*

Regulator po uwzględnieniu stanowisk zainteresowanych stron, może wymagać od przedsiębiorstw świadczących publicznie dostępne sieci lub usługi łączności elektronicznej publikowania porównywalnych, odpowiednich i aktualnych informacji dla użytkowników końcowych na temat jakości swoich usług.





## Dyrektywa o usłudze powszechnej 2002/22/WE

Rozdział IV: *Interesy i prawa użytkowników końcowych*

*Art. 22 Jakość usług Ust. 2*

Aby zapewnić użytkownikom końcowym dostęp do wyczerpujących, porównywalnych, wiarygodnych i przyjaznych dla użytkownika informacji, krajowe organy regulacyjne mogą określić między innymi wymierne wskaźniki jakości usług oraz treść, formę i sposób podawania informacji przeznaczonych do opublikowania, w tym ewentualne mechanizmy certyfikacji jakości. W stosownych przypadkach można stosować wskaźniki, definicje i metody pomiaru określone w Załączniku III.





## Dyrektywa o usłudze powszechnej 2002/22/WE

### Rozdział IV: *Interesy i prawa użytkowników końcowych*

#### *Art. 22 Jakość usług Ust. 3*


Aby zapobiec pogorszeniu się jakości usług oraz utrudnień lub spowolnień ruchu w sieciach, państwa członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne mogły nałożyć na przedsiębiorstwo lub przedsiębiorstwa udostępniające publiczne sieci łączności minimalne wymogi w zakresie jakości usług.








## Inicjatywy Komisji Europejskiej w zakresie NN i QoS

- **30.06 - 30.09 2010** - ogłoszenie publicznych konsultacji w zakresie NN i Otwartego Internetu
- **Październik 2010** – ogłoszenie przetargu na wykonanie badań usług szerokopasmowych w Europie
- **Listopad 2011- październik 2013** – *SamKnows* wykona testy usług IP 
- **Styczeń 2011** - KE zobowiązuje BEREC do rozpoznania zagadnień NN i QoS
- **Marzec 2011** – BEREC przygotowuje „*Draft outlines NN Transparency & NN QoS Review*”
- **19 kwietnia 2011** – Komunikat KE dla PE i Rady w sprawie zasad stosowania Otwartego Internetu i NN w Europie

[http://ec.europa.eu/information\\_society/policy/ecomm/doc/library/communications\\_report\\_s/netneutrality/comm-19042011.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/doc/library/communications_report_s/netneutrality/comm-19042011.pdf)



## Inicjatywy Komisji Europejskiej w zakresie NN i QoS

- **Czerwiec 2011** – zobowiązanie Grupy Roboczej CEPT/ECC PT TRIS (<http://www.cept.org/ecc>)   do przygotowania raportu "*Monitoring of Quality of Residential Internet Access Service – Pre-selected minimal set of technical parameters and measurement methods. Best practices*"

dokument ma zostać przedstawiony KE w grudniu 2012 r.

- **19 kwietnia 2012 r.** – KE przedstawiła DRAFT COMMISSION RECOMMENDATION of XX 2012 Recommendation on the notification procedure provided for in Article 22(3) of Directive 2002/22/EC on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services as amended by Directive 2009/136/WE



Projekt rekomendacji KE w sprawie procedury notyfikacyjnej działań Regulatora z Art. 22(3) USD w sprawie nałożenia na przedsiębiorstwo udostępniające sieci łączności elektronicznej minimalnych wymogów w zakresie jakości usług.

1. Przed ustanowieniem takich wymagań Regulator w odpowiednim czasie powinien skierować do KE dokumentację zawierającą podstawy działania, przewidywane wymogi jakości oraz proponowany przebieg działań
2. Udostępnienie dokumentacji BEREC
3. KE może zgłaszać do nich uwagi lub wydawać zalecenia, w szczególności w celu zapewnienia, aby przewidywane wymagania nie wpływały niekorzystnie na funkcjonowanie rynku wewnętrznego.

Spodziewana decyzja KE w sprawie procedury notyfikacyjnej z Art. 22(3) Dyrektywy 2002/22/WE w grudniu 2012 r.



- Grupa Robocza ERG BEREC

*„BEREC Guidelines for Quality of Service in the scope of Net Neutrality”*



- Grupa Robocza CEPT ECC PT TRIS

*ECC Report XXXX „Monitoring of Quality of Residential Internet Access”*



*Pre-selected minimal set of technical parameters and measurement methods.*

*Best practises”*



# Prace Grupy Roboczej ERG BEREC (**Expert Regulatory Group** **Body of European Regulators for Electronic** **Communications**)

*„BEREC Guidelines for Quality of Service in the scope  
of Net Neutrality”*

Zakończenie prac nad Przewodnikiem BEREC  
i przedstawienie go Komisji Europejskiej  
30 listopada 2012 r.



*„Guidelines for Quality of Service  
in the scope of Net Neutrality”*

- **Ramy prawne** (2002/22/WE, Art. 22(3))
- **Aspekty techniczne** (QoS, QoE, NP, warstwy sieci i aplikacji, różne usługi: IAS oraz usługi internetowe i specjalizowane)
- **Istotne zmiany na rynku telekomunikacyjnym** (zmiany w ruchu danych i przychody, powstające nowe modele biznesowe)
- **Główne inicjatywy narodowych władz publicznych**



- **Główne zagadnienia regulacyjne związane z QoS w kontekście NN - (różne role QoS)**
  - kategorie usług (IAS, aplikacje internetowe z użyciem IAS, usługi specjalizowane)
  - różne oferty IAS (z gwarancją jakości i z bez gwarancji tzw. „best effort”)
  - wzrost przejrzystości informacji
  - monitorowanie jakości
  - ustalanie minimalnych wymagań jakości QoS
  - przykłady degradacji usług IAS i aplikacji internetowych



- **Sposoby oceny degradacji jakości usługi IAS**
  - monitorowanie dostępności IAS na rynku usług detalicznych
  - monitorowanie w czasie wskaźników jakości i identyfikacja źródeł spowolnień ruchu i zatorów
  - porównanie jakości usług IAS z usługami specjalizowanymi
  - monitorowanie jakości postrzeganej przez użytkowników

**Ocena sytuacji i decyzja czy będzie potrzebna interwencja regulacyjna.**





- Zagadnienia związane z dostępnością usług internetowych (na bazie IAS)
  - wpływ sieci i poszczególnych aplikacji
  - działanie aplikacji i zarządzanie ruchem
  - monitorowanie/identyfikacja/ocena danych
  - lista kryteriów

Ocena sytuacji i decyzja czy będzie potrzebna interwencja regulacyjna.



- **Określenie sposobu interwencji regulacyjnej**
  - wybór narzędzia regulacji
  - ustalenie minimalnych wymagań QoS
  - zastosowanie procedury notyfikacyjnej zgodnej z Art. 22(3) USD

**(Publikację Rekomendacji Komisji Europejskiej zaplanowano w grudniu 2012)**



*ECC Report XXX „Monitoring of Quality of Residential Internet Access Service – Pre-selected minimal set of technical parameters and measurement methods. Best practises”*

1. Minimalny zestaw parametrów technicznych i nie-technicznych dla oszacowania QoS usług IAS i usług internetowych (definicje)
2. Modele badań parametrów technicznych (scenariusze badań, wybór linii dostępowych dla każdego zakresu prędkości, specyfikacje plików testowych) dla oceny QoS:
  - ISP
  - dostępu do **narodowych punktów wymiany ruchu (IXP)**
  - dostępu do **międzynarodowych punktów wymiany ruchu (IXP)**



- Wymagania związane z prezentacją wyników pomiarów QoS dla użytkowników (forma i za jaki okres)
- Metody uzupełniające oceny jakości usług (oceny subiektywne – ogólny poziom zadowolenia użytkownika końcowego)



## Co dalej z regulacjami w UE?

- Możliwy w niedalekiej przyszłości przegląd europejskich ram regulacyjnych dla łączności elektronicznej i nowych propozycji regulacyjnych **na lata 2013-2016.**
- **W przyszłości monitoring jakości usług stanie się ważnym zadaniem dla krajowych organów regulacyjnych** .
- Położony zostanie większy nacisk by konsumenci zanim podejmą decyzje o wyborze oferty usług telekomunikacyjnych mieli dostęp do przejrzystych informacji – w tym także o jakości świadczonych usług



Rzeczpospolita Polska

Urząd Komunikacji Elektronicznej

Dziękuję za uwagę



M. Jolanta Podolska  
M.Podolska@uke.gov.pl