

Jolanta Podolska  
Urząd Komunikacji Elektronicznej  
Departament Kontroli i Egzekucji  
ul. M. Kasprzaka 18/20  
01-211 Warszawa  
[j.podolska@uke.gov.pl](mailto:j.podolska@uke.gov.pl)

## MEMORANDUM O JAKOŚCI - NOWA INICJATYWA PREZESA UKE

Streszczenie: Na jesieni 2012 została ogłoszona Strategia Regulacyjna Prezesa UKE do roku 2015, w której jednym z celów jest wzmocnienie pozycji konsumenta i zapewnienie wymaganego poziomu jakości usług. Artykuł informuje o wcześniejszych i obecnych inicjatywach Prezesa UKE w zakresie przejrzystości informacji dla użytkowników końcowych na temat jakości świadczonych przez przedsiębiorców usług telekomunikacyjnych. W szczególności przedstawiono zupełnie nową platformę współpracy Regulatora, operatorów sieci, dostawców usług, firm pomiarowych, środowisk naukowo-badawczych oraz konsumentów tj. *Memorandum w sprawie współpracy na rzecz podnoszenia jakości usług dostępnych na rynku telekomunikacyjnym* tzw. *Memorandum o jakości*.

### 1. WSTĘP

Prezes UKE, wykonując misję w zakresie stwarzania odpowiednich warunków określonych w Art.1 ust.2 ustawy Prawo telekomunikacyjne [1] dla wspierania równoprawnej i skutecznej konkurencji w zakresie świadczenia usług telekomunikacyjnych, zapewnienia użytkownikom maksymalnych korzyści w zakresie różnorodności, ceny i jakości usług telekomunikacyjnych oraz zapewnienia neutralności technologicznej, od 2006 roku podejmuje szereg inicjatyw zmierzających do opracowania - na potrzeby krajowego rynku - katalogu wskaźników określających jakość usług telekomunikacyjnych dla publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

*Ustawa o zmianie ustawy Prawo telekomunikacyjne* [1] z dnia 16 listopada 2012 r. stanowi w Art. 63 ust. 1, że . cyt. *Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych publikuje aktualne informacje o jakości tych usług*. Jednak dostawcy różnie wywiązują się z tego obowiązku, tłumacząc brakiem szczegółowych wymagań zawartych w stosownym akcie wykonawczym do ustawy *Prawo telekomunikacyjne* precyzującego, jakie wskaźniki jakości usług powinny być publikowane i według jakich metod powinny być mierzone i w jaki sposób liczone. Ta sytuacja powoduje, że dostawcy wybierają wskaźniki według własnego uznania i w konsekwencji użytkownicy końcowi nie mają zunifikowanej, a tym samym przejrzystej i porównywalnej informacji na temat jakości usług przez poszczególnych dostawców.

### 2. INICJATYWY PREZESA UKE W ZAKRESIE QoS

Prezes UKE już w 2006 roku rozpoczął podejmowanie szeregu konkretnych inicjatyw zmierzających do ustalenia listy

wskaźników oraz metod ich określania oraz wymagań dla celów ich publikacji. I tak:

**Grudzień 2006** - zlecenie pracy Instytutowi Łączności zmierzającej do opracowania katalogu wskaźników określających jakość usług telekomunikacyjnych.

Prezes UKE na bazie ogłoszonej Decyzji Komisji Europejskiej Wspólnot Europejskich z dnia 11 grudnia 2006 r. [2] w sprawie ustanowienia wykazu norm i specyfikacji dotyczących sieci i usług łączności elektronicznej oraz urządzeń i usług towarzyszących, podjął decyzję o zleceniu pracy Instytutowi Łączności ze środków z Programu Wieloletniego w 2007 roku (Zadanie SP II.9) pt. *Opracowanie wskaźników określających jakość usług telekomunikacyjnych - do wykorzystania w eksploatowanym przez UKE systemie badania jakości połączeń telefonicznych AWP- IL* [3].

**Styczeń 2008** - ogłoszenie na stronie UKE konsultacji środowiskowych na temat *Katalogu wskaźników publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych*

Dnia 25 stycznia 2008 r. Prezes UKE ogłosił konsultacje [http://www.uke.gov.pl/uke/index.jsp?place=Menu01&news\\_cat\\_id=319&layout=1](http://www.uke.gov.pl/uke/index.jsp?place=Menu01&news_cat_id=319&layout=1) w sprawie katalogu wskaźników jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

**Kwiecień 2008** - ogłoszenie na stronie UKE wyników konsultacji środowiskowych nt. *Katalogu wskaźników publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych*

Wyniki konsultacji zostały ogłoszone na stronie Urzędu. [http://www.uke.gov.pl/uke/index.jsp?place=Menu01&news\\_cat\\_id=143&layout=3](http://www.uke.gov.pl/uke/index.jsp?place=Menu01&news_cat_id=143&layout=3).

Generalnie uczestnicy konsultacji byli zdania, że katalog powinien być tak skonstruowany, by informacje o jakości usług były przystępne (zrozumiałe) dla zwykłego użytkownika tzn. nie powinny być nadmiernie techniczne, jak również wartości wytypowanych wskaźników jakości usług podawane przez różnych operatorów powinny być porównywalne. By tak się stało wskaźniki i parametry powinny być jednoznacznie zdefiniowane, metodyki badawcze powinny być jednoznacznie określone w wyznaczonych punktach dostępu do pomiarów oraz mierzone w takich samych określonych warunkach.

**22 kwietnia 2008** - ogłoszenie *I Stanowiska Prezesa UKE w sprawie Katalogu wskaźników jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych*

Prezes UKE dnia 22 kwietnia 2008 r. na stronie UKE [http://www.bip.uke.sov.pl/bipurtip/index.jsp?place=Lead07&news\\_cat\\_id=69&layout=1](http://www.bip.uke.sov.pl/bipurtip/index.jsp?place=Lead07&news_cat_id=69&layout=1) przedłożył swoje *I Stanowisko w sprawie katalogu wskaźników jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych i trybu publikowania informacji o wskaźnikach jakości tych usług* [5].

Po przeprowadzeniu konsultacji w sprawie katalogu wskaźników jakości usług Prezes UKE zalecił:

1. Stosowanie *Katalogu wskaźników jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych do tworzenia informacji o wskaźnikach jakości usług* a także przy formułowaniu odpowiednich zapisów umownych; wskazane w katalogu wskaźniki jakości są istotne z punktu widzenia użytkownika końcowego i jako takie powinny być mierzone przez dostawcę usług telekomunikacyjnych, a następnie publikowane zgodnie z Art.63 ust.1 ustawy Prawo telekomunikacyjne;

2. Upowszechnianie informacji o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych - w terminach nie rzadziej niż za każde półrocze oraz za każdy rok - poprzez:

- publikowanie w dzienniku o zasięgu ogólnopolskim lub zamieszczanie na stronach internetowych dostawców usług telekomunikacyjnych,
- podawanie w Biurach Obsługi Klientów dostawców usług oraz przekazywanie listownie abonentom,
- przekazywanie Prezesowi UKE w okresie do jednego miesiąca od zakończenia okresów półrocznego i rocznego.

**Lipiec 2009** - badanie Prezesa UKE wykonywania przez przedsiębiorców obowiązku publikacji informacji o jakości usług telekomunikacyjnych.

Prezes UKE, działając na podstawie Art. 63 ust. 2, w związku z Art. 63 ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne [1], wobec ustawowego obowiązku publikacji przez dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych informacji o jakości tych usług, skierował pisma do 38 wybranych przedsiębiorców telekomunikacyjnych z prośbą o udzielenie następujących informacji:

- jaki był zakres publikowanych informacji o jakości świadczonych usług telekomunikacyjnych oraz jakich usług one dotyczyły,
- gdzie wskazane dane były publikowane,
- w jakich odstępach czasowych i za jaki okres takie dane były publikowane w latach 2007-2009.

Generalnie wszystkie zebrane uwagi, opinie i wnioski wskazały na dwie istotne kwestie do rozwiązania:

- konieczne są wymagania szczegółowe o tym, jak obowiązek publikowania informacji na temat jakości świadczonych usług należy wykonywać (czyli co i jak publikować?),

- o ile przedmiotowy katalog ma określać takie wymagania, to musi być doprecyzowany zarówno pod względem definicji wskaźników, jak i metod pomiarów i badań.

Przedsiębiorcy w swoich opiniach w większości zwrócili uwagę na konieczność szczegółowych działań merytorycznych i prawnych tj.:

- należy przeprowadzić analizy techniczno- legislacyjne,
- konieczne jest opracowanie wymagań związanych z metodami pomiarowymi i badania wskaźników z katalogu,
- w ostatecznym kroku można wszcząć właściwą procedurę legislacyjną do przygotowania aktu wykonawczego z Art. 63 ust. 1 Pt [1].

Zaznaczono, że sam zakres prac nad „meritum” wymagań technicznych, czyli nad katalogiem powinien zdaniem Autorki obejmować:

1. Szczegółową analizę dotychczasowego materiału pod kątem wymagań:
  - technicznych, w tym normalizacyjnych
  - legislacyjnych,
  - organizacyjno-finansowych.
2. Opracowanie docelowego Katalogu usług, wskaźników, parametrów, gdzie powinny zależeć się:
  - definicje,
  - metodyki badań i pomiarów,
  - dokumenty odniesienia, normy.
3. Metody kalkulacji danych
4. Metody oceny wyników
5. Zasady dokumentowania wyników oraz udostępniania i publikowania informacji.

Tak analityczno-badawcza praca powinna być realizowana w ścisłej bieżącej współpracy zarówno z Ministrem właściwym ds. łączności. Prezesem UKE, zainteresowanymi podmiotami świadczącymi usługi telekomunikacyjne, jak i podmiotami pozarządowymi (izby, stowarzyszenia) reprezentującymi opinie potencjalnych klientów takich usług.

**Grudzień 2009** -rozpoczęcie pracy Zespołu Roboczego w Ministerstwie Infrastruktury ds. projektu rozporządzenia Ministra właściwego ds. Łączności, na mocy upoważnienia Art.63 z ust.3 Pt. Prezes UKE oddelegował swoich przedstawicieli do pracy w Zespole Ministerstwa Infrastruktury ds. przygotowania projektu rozporządzenia Ministra właściwego ds. Łączności, na mocy upoważnienia art. 63 z ust. 3 Pt, a dotyczącego wymagań co do publikowania przez dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych aktualnych informacji o jakości świadczonych usług. Wkładem UKE był materiał merytoryczny (nazwa wskaźnika, definicja, sposób liczenia).

**7 lipca 2010** - przedstawienie w Ministerstwie Infrastruktury projektu rozporządzenia z Art. 63 ust. 3 ustawy *Prawo telekomunikacyjne* przygotowanego przez Zespół Roboczy MI i UKE został przedstawiony przedsiębiorcom telekomunikacyjnym i izmom gospodarczym.

Nowe ramy regulacyjne [8] i [9], inicjatywy Komisji Europejskiej w sprawie *Otwartego Internetu oraz neutralności technologicznej*, przejrzystości informacji oraz równoległe trwające prace grup roboczych IRG BERC i CEPT ECC PT TRIS spowodowały potrzebę rewizji przygotowanego projektu rozporządzenia i uwzględnienie nowych wytycznych Komisji Europejskiej.

**Maj 2011** - Prezes UKE zainicjował debatę pt. *Regulacje w zakresie przejrzystości umów oraz poziomu jakości świadczonych usług stymulatorem rozwoju rynku usług telekomunikacyjnych*”.

<http://www.uke.gov.pl/debata-dotyczaca-przejrzystosci-umow-oraz-jakosci-swiazanych-uslug-7172#>

Debata miała na celu wymianę opinii na temat zapisów Założeń projektu ustawy o zmianie ustawy Prawo telekomunikacyjne (autorstwa Ministerstwa Infrastruktury) na temat regulacji w zakresie przejrzystości umów zawieranych z klientami, gwarancji poziomu jakości świadczonych usług telekomunikacyjnych, w tym określenia minimalnej gwarantowanej prędkości transferu danych w ramach świadczonej usługi dostępu do sieci Internet i odpowiedzialności dostawców z tytułu jej nienależytego wykonywania. debacie wzięli udział przedstawiciele: operatorów sieci telekomunikacyjnych stacjonarnych i komórkowych, dostawców usług, izb telekomunikacyjnych, ekspertów z dziedziny telekomunikacji i teleinformatyki, dostawców sprzętu pomiarowego, wyspecjalizowanych firm świadczących usługi pomiarowe. W pierwszej części debaty przedstawiciele UKE poinformowali o trwających obecnie w Komisji Europejskiej oraz w BERC pracach nad zagadnieniami Neutralności Sieci i Wskaźnikami Jakości Usługi Dostępu do Internetu, a w tym szczególnie nad skomplikowanymi kwestiami ich pomiaru i publikacji. W świetle zapisów Dyrektywy 2009/136/WE podkreślono nowe uprawnienia Regulatora do podejmowania zdecydowanych działań w przypadku stwierdzenia pogarszającej się jakości świadczonych przez dostawców usługi dostępu do Internetu.

Podczas ożywionej dyskusji podnoszono następujące kwestie:

- ustalenie zakresu odpowiedzialności za jakość świadczonej usługi w kontekście złożonej struktury sieci Internet (sieć wielu sieci, zarządzana przez wiele wzajemnie od siebie niezależnych podmiotów), operatorzy/dostawcy usług szczególnie podkreślali konieczność ograniczenia tego zakresu do obszaru własnych zasobów, zwracali również uwagę na znaczny wpływ na transmisję sygnałów elektronicznych różnego typu czynników środowiskowych;
- silne uzależnienie parametrów jakościowych obsługi pojedynczego użytkownika od aktualnego obciążenia sieci wynikające z zasady współdzielenia zasobów sieci,
- możliwości i wiarygodność wykorzystania aktualnie istniejących w sieciach mechanizmów i narzędzi do kontroli niektórych jej parametrów z terminala użytkownika (np. aplikacje typu *speedtest*),
- problemy z określeniem progów parametrów jakości na właściwym poziomie,
- dodatkowe, znaczne koszty monitorowania wskaźników jakości, które ewentualnie przedsiębiorcy będą musieli ponieść.

**24 września 2011** - ogłoszenie *II Stanowiska Prezesa UKE w sprawie poszerzonego Katalogu wskaźników jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych i trybu publikowania informacji o nich* [6]

<http://www.uke.gov.pl/stanowisko-prezesa-uke-w-sprawie-wskaznikow-jakosci-uslug-telekomunikacyjnych-7573>

Prezes UKE przedstawił swoje kolejne *II Stanowisko w sprawie katalogu wskaźników jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych i trybu publikowania informacji o nich*.

Publikowanie zunifikowanej i przejrzystej informacji o jakości usług powinno też wpłynąć na rozwój oferowanych na rynku usług telekomunikacyjnych oraz na poprawę ich jakości poprzez tworzenie efektywnej konkurencji w tym zakresie.

Prezes UKE zalecił:

1. Stosowanie katalogu wskaźników jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych do:
  - tworzenia zunifikowanej, porównywalnej (przejrzystej dla konsumentów) informacji o wskaźnikach jakości usług,
  - określania odpowiednich warunków umów z klientami,
  - mierzenia przez dostawców usług telekomunikacyjnych wskazanych w katalogu, wskaźników jakości, a następnie publikowania informacji o nich zgodnie z Art. 63 Ust.1 Pt.
2. Publikacja informacji o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych powinna odbywać się nie rzadziej niż za każde półrocze oraz za każdy rok, poprzez:
  - publikowanie parametrów jakości za okres sprawozdawczy na stronach internetowych dostawców usług telekomunikacyjnych. Publikowane informacje powinny być czytelne dla konsumentów i łatwe do znalezienia,
  - podawanie takiej informacji w biurach obsługi klientów dostawców usług telekomunikacyjnych.

Prezes UKE przewiduje także publikację danych na stronie internetowej UKE po uprzedniej wyrywkowej weryfikacji rzetelności przekazanych informacji.

Prezes UKE przypomniał ponadto, że chociaż katalog zaproponowanych wskaźników jakości usług nie jest obligatoryjny to jednak zgodnie z Art.63 ust.1 Pt dostawcy mają obowiązek publikować aktualne informacje o jakości usług.

## **2 MEMORANDUM O JAKOŚCI - NOWĄ PLATFORMĄ WSPÓŁPRACY**

Przyjęcie przez Parlament Europejski i Radę dnia 25 listopada 2009 r. tzw. pakietu łączności elektronicznej obejmującego dyrektywę 2009/140/WE [7] i dyrektywę 2009/136/WE [8], zobowiązało wszystkie państwa członkowskie Unii Europejskiej (w tym Polskę) do publikacji i do przyjęcia do dnia 25.05.2011 r. przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych niezbędnych do wykonania powyższych dyrektyw. W Polsce wdrożono zapisy tych

dyrektyw w Ustawie z dnia 16 listopada 2012 r. o zmianie ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz innych ustaw [1], Należy podkreślić, że Dyrektywa 2009/136/WE [8] w **Art.22(1)** kładzie nacisk na obowiązki przedsiębiorców świadczących publicznie dostępne sieci i usługi łączności elektronicznej związane z przejrzystością ofert dla użytkowników końcowych oraz z dostępnością do aktualnych i porównywalnych informacji m.in. o ofertach, usługach, cenach i **poziomie jakości świadczonych usług**.

Z kolei **Art.22(2)** tej dyrektywy mówi, że aby zapewnić użytkownikom końcowym, dostęp do wyczerpujących, porównywalnych, wiarygodnych i przyjaznych dla użytkownika informacji, krajowe organy regulacyjne mogą określić m.in. wymierne wskaźniki jakości usług oraz treść, formę i sposób podawania informacji przeznaczonych do opublikowania.

Ponadto **Art.22(3)** tej dyrektywy podkreśla rolę i zapewnia krajowym organom regulacyjnym dodatkowe, nowe zadania i uprawnienia cyt. *Krajowe organy regulacyjne mogą nałożyć na przedsiębiorstwa udostępniające publiczne sieci łączności minimalne wymogi w zakresie jakości usług w celu zapewnienia, aby dostarczane usługi i aplikacje zależne od danej sieci spełniały minimalne normy jakości, z zastrzeżeniem zbadania tego przez Komisję. Poza tym krajowe organy regulacyjne powinny być uprawnione do podejmowania działań w odniesieniu do pogarszającej się jakości usług, w tym utrudniania lub degradacji ruchu, ze szkodą dla konsumentów.*

Zapisy te są kluczowe dla egzekwowania od przedsiębiorców obowiązku publikowania rzetelnych, aktualnych i porównywalnych informacji na temat rzeczywiście świadczonych usług dla klientów. W konsekwencji tych działań Parlamentu Europejskiego i Rady, Komisja Europejska najpierw ogłosiła publiczne konsultacje w sprawie *Neutralności Sieci i Otwartego Internetu*, w tym kwestie jakości usług łączności elektronicznej (QoS) a następnie zleciła przeprowadzenie przez BEREC (Europejski Organ Regulatorów Łączności Elektronicznej) szczegółowego badania dotyczącego kwestii kluczowych dla zapewnienia otwartego i neutralnego Internetu. W związku z planami KE wydania zalecenia w sprawie otwartego Internetu, BEREC został zobligowany do przedstawienia wspólnego stanowiska Regulatorów UE. W listopadzie ubiegłego roku BEREC przedstawił Komisji Europejskiej dokument *Guidelines for Quality of Service In the Scope of NetNeutrality*" [9], <http://berec.europa.eu/eng/neww/1281-berec-has-adopted-two-summaries-and-the-updated-reports-on-net-neutrality>

Dokument ten zawiera:

- ramy prawne i aspekty techniczne,
- istotne zmiany na rynku telekomunikacyjnym,
- główne zagadnienia regulacyjne związane z QoS.
- monitorowanie i identyfikację degradacji usługi dostępu do Internetu oraz zasady, czy niezbędna jest interwencja Regulatora,
- rodzaje usług specjalizowanych, które wymagają np. gwarantowanego poziomu jakości i bezpieczeństwa,
- przegląd metod i narzędzi badań i oceny jakości usług,
- nowe uprawnienia Regulatorów, a w szczególności warunki i procedury ustalania minimalnych wymogów jakości.

Obecnie BEREC przygotowuje propozycje dla KE wkładu merytorycznego do wspomnianego zalecenia w sprawie otwartego Internetu. Swoje miejsce znajdują aspekty

przejrzystości ofert i usług oferowanych przez dostawców telekomunikacyjnych jako informacje jasne, zrozumiałe i w łatwo dostępnej formie, łącznie z informacjami o stosowanych praktykach zarządzania ruchem. Zdaniem BEREC konsumenci powinni mieć możliwość weryfikowania informacji poprzez odpowiednie porównywarki ofert czy sprawdzanie jakości usług poprzez narzędzie *online*. BEREC wzywa również do ustanowienia wspólnej terminologii pojęć związanych z neutralnością sieci. Także w kwietniu 2013 r. CEPT ECC PT TRIS przyjął Raport 195 *Minimum Set of Quality of Service Parameters and Measurement Methods for Retail Internet Access Services* [10] zawierający m.in. katalog wskaźników dostępności i jakości usługi dostęp do Internetu oraz modele pomiarowe.

Wszystkie dotychczasowe działania Prezesa UKE w zakresie przejrzystości informacji o dostępności i jakości usług znalazły swój wyraz w *Memorandum w sprawie współpracy na rzecz podnoszenia jakości usług dostępnych na rynku telekomunikacyjnym*.

Ta propozycja została skierowana do środowiska telekomunikacyjnego, przede wszystkim do przedsiębiorców, dostawców usług telekomunikacyjnych, izb gospodarczych, stowarzyszeń, naukowców, firm pomiarowych, dostawców sprzętu badawczego, środowisk konsumenckich.

**Maj 2012** – zapowiedź Prezesa UKE do stworzenia zupełnie nowej formy współpracy pomiędzy Regulatorem, a środowiskiem telekomunikacyjnym w zakresie poprawy ochrony konsumenta i zapewnienia praw użytkownika usług telekomunikacyjnych tj. *Memorandum o jakości usług telekomunikacyjnych*

<http://www.ukegov.pl/prezes-uke-zaprasza-do-podpisania-memorandum-w-sprawie-jakosci-8363>

Prezes UKE zachęcał wówczas przedsiębiorców, dostawców usług, izby gospodarcze, stowarzyszenia konsumenckie, naukowców, firmy pomiarowe i inne instytucje do zgłaszania chęci współpracy.

**26 października 2012 r.** uroczyste podpisanie *Memorandum w sprawie współpracy na rzecz podnoszenia jakości usług dostępnych na rynku telekomunikacyjnym*.

<http://www.uke.gov.pl/porozumie-jakosci-uslug-telekomunikacyjnych-8717>

Z inicjatywy Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej Pani Magdaleny Gaj podpisano Memorandum w sprawie współpracy na rzecz podnoszenia jakości usług dostępnych na rynku telekomunikacyjnym. Tego dnia porozumienie oprócz Prezesa UKE podpisało 22 przedsiębiorców działających na rynku telekomunikacyjnym, przedstawiciele branżowych izb gospodarczych oraz instytucji naukowych.

Są to następujący Sygnatariusze:

1. Exatel S.A.
2. INEA S.A
3. IChB PAN-PCSS
4. Instytut Łączności - PIB
5. Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji
6. NETIA S.A.
7. Niezależny Operator Międzysztafowy Sp. z o.o.
8. P4 Sp. z o.o.
9. Polska Izba Komunikacji Elektronicznej
10. Polkomtel Sp. z o.o.

11. Politechnika Łódzka
12. Politechnika Warszawska
13. Politechnika Wrocławska
14. Polska Telefonii Cyfrowa S.A.
15. Polska Telefonii Komórkowa Centertel Sp. z o.o.
16. PSTD Sp. z o.o.
17. Systemics PAB Sp. z o.o.
18. Telefonii Dialog Sp. z o.o.
19. Telekomunikacja Polska S.A.
20. TK Telekom Sp. z o.o.
21. UPC Polska Sp. z o.o.
22. INTERKAM S.C.

W kolejnych miesiącach po podpisaniu Memorandum inne Podmioty przystąpiły do Memorandum podpisując stosowne oświadczenie. Do dnia 6 maja 2013 roku do porozumienia przystąpiło 17 kolejnych Podmiotów. Są to:

1. Aero2 Sp. z o.o.
2. ASCOM Sp. z o.o.
3. CenterNet S.A.
4. KIKE
5. MEDIAKOM (Związek Pracodawców Mediów Elektronicznych)
6. Mobyland Sp. z o.o.
7. Nordisc Polska Sp. z o.o.
8. Omex
9. Telefony Podlaskie S.A.
10. Toya Sp. z o.o.
11. PIIT
12. Monit24 Sp. z o.o.
13. Internetia Sp. z o.o.
14. Cyfrowy Polsat
15. NETECOM Wasilewska Kalisz Sp.j.
16. KABELKOM Sp. z o.o.
17. AVOTEL Sp. z o.o.

Prezes UKE oraz pozostali Sygnatariusze Memorandum zobowiązali się wspólnie osiągnąć cele wyznaczone krajowym członkowskim przez Komisję Europejską. Zadania wskazane przez Komisję to m.in.: zapewnienie czytelnych i przejrzystych warunków umów, publikowanie porównywalnych informacji o wskaźnikach dostępności i jakości świadczonych usług, jak również wprowadzenie minimalnych wymagań dotyczących jakości usług (*Quality of Service - QoS*).

Przystępując do Memorandum o jakości usług Sygnatariusze zdecydowali się na prowadzenie wspólnych działań mających na celu:

- podnoszenie poziomu jakości usług telekomunikacyjnych;
- udostępnienie użytkownikom publicznych sieci telekomunikacyjnych wiarygodnych, rzetelnych, porównywalnych, aktualnych oraz w pełni zrozumiałych dla każdego konsumenta informacji o jakości usług telekomunikacyjnych;
- zwiększenie poziomu świadomości użytkowników w zakresie technicznych możliwości oraz ograniczeń w realizacji usług telekomunikacyjnych;
- zunifikowanie wymagań dotyczących jakości usług oraz zapewnienie jasnych i zrozumiałych reguł działania na rynku telekomunikacyjnych;
- zapewnienie przejrzystej i transparentnej informacji o warunkach świadczenia usług;

- poprawę świadomości konsumentów w zakresie przysługujących im uprawnień wynikających z obowiązujących przepisów dotyczących regulaminów, cenników i wymogów dot. jakości usług telekomunikacyjnych;
- tworzenie przez Inicjatora-UKEj przyjaznego dla przedsiębiorców telekomunikacyjnych środowiska regulacyjnego promującego możliwość współregulacji rynku usług telekomunikacyjnych.

Realizacja celów Memorandum opiera się na założeniu, że prace w ramach Memorandum uwzględniają:

- postanowienia DYREKTYWY 2002/22/WE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników;

oraz to, że

- Organ Europejskich Regulatorów Łączności Elektronicznej - BEREC (*Body of European Regulatory Electronic Communication*) - na mocy dyrektywy 2009/136/WE opracowuje:

- a) wymagania co do otwartości Internetu i neutralności sieci;
- b) związane z nimi zalecenia dotyczące wskaźników jakości usług (QoS), metod ich badań i oceny tak, aby na rynku telekomunikacyjnym państw UE funkcjonował jednolity, ramowy system wymagań jakości usług, w zakresie ofert, umów, czy też publikowania na ten temat informacji.

Przedmiotem i celem Memorandum o jakości jest wspólne ustalenie, przez Inicjatora i Sygnatariuszy:

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

Realizacja ww. zadań leży w gestii powołanego Zespołu Roboczego (ZR) oraz dwóch grup roboczych: ds. wskaźników Administracyjnych (GRA) oraz wskaźników Technicznych (GRT).

W ramach realizacji postanowień Memorandum o jakości Inicjator- Prezes UKE oraz Sygnatariusze powołali spośród swoich przedstawicieli Zespół Roboczy oraz Grupy Roboczych do prac merytorycznych nad:

- wskaźnikami tzw. administracyjnymi (GRA),
- wskaźnikami technicznymi (GRT)

Dla usprawnienia prac realizowanych przez członków Zespołu Roboczego oraz Grup Roboczych, Urząd Komunikacji Elektronicznej udostępnił specjalnie przygotowane narzędzie informatyczne tj. portal [iq.polskaszerokopasmowa.ph](http://iq.polskaszerokopasmowa.ph)

które pozwala na efektywną wymianę informacji między członkami Zespołu Roboczego i Grup Roboczych, wspólne opracowywanie dokumentów i ich uzgadnianie. REPOZYTORIUM portalu dzieli zasoby dokumentów na: ogólne, normatywne, robocze, uzgodnione, zaakceptowane.

Pozwala to dużej grupie osób pracować nad zadaniami Memorandum na bazie dokumentów normatywnych, przechodząc efektywnie od wersji roboczych dokumentów do uzgodnionych wersji końcowych w celu ich akceptacji na posiedzeniach Zespołu Roboczego. Propozycje materiału merytorycznego do poszczególnych wskaźników w zakresie nazwy wskaźnika, definicji, metodyk badania, obliczania oraz trybu i formy publikacji wskaźników są przedstawiane do dalszych członkom Grup Roboczych przez przedstawicieli UKE.

Równolegle pracujące Grupy Robocze GRA i GRT ustaliły listę wskaźników, nad którymi obecnie wspólnie pracują określając następujące cechy:

- nazwa wskaźnika
- wykaz technicznych dokumentów odniesienia
- definicja i miara wskaźnika
- metody pomiarowe i statystyki:
- warunki środowiskowe (scenariusze badań)
- kalkulacje wyników:
- formy i tryb sprawozdawczości
- przechowywanie danych
- oszacowanie kosztów pozyskania wskaźnika.

Przedmiotem pracy Grup Roboczych są następujące wskaźniki:

1. administracyjne:

- *wskaźnik reklamacji poprawności faktur;*
- *średni czas oczekiwania na połączenie z personelem.*

2. techniczne:

- *Zasięg*  
dla usługi głosowej:
- *Skuteczność połączeń*
- *Wskaźnik połączeń przerywanych*
- *Wskaźnik jakości głosu*

dla usługi dostępu do Internetu

- *Prędkość transmisji danych (up/down)*
- *Opóźnienie*  
dla usługi SMS
- *Procent wiadomości dostarczanych w ciągu 10 s z populacji wszystkich wysłanych wiadomości*

Na prośbę Sygnatariuszy powołano dodatkową grupę roboczą tj. Grupę Roboczą ds. Organizacyjno-Prawnych (GROP), która zajmuje się opracowaniem zasad wykonywania wspólnych, zunifikowanych scenariuszy badań wskaźników poprzez określenie:

- formy prawno-organizacyjnej, w tym zasad finansowania wspólnego przedsięwzięcia,
- zasad prawnych wyłaniania i działania podmiotu wykonującego badania z uwzględnieniem:
- analizy możliwości zarządzania całym przedsięwzięciem w zakresie przeprowadzania wspólnych badań przez jeden podmiot,
- ryzyka dla operatorów związane z przyjęciem konkretnego rozwiązania w zakresie zarządzania i utrzymania przedsięwzięcia.

Ustalono, że:

- Operatorzy/Dostawcy usług mogą według własnego uznania i zgodnie z prawem korzystać z usług firm pomiarowych tzw. *strony trzeciej*, która takie badania będzie realizować dla celów publikacji aktualnych informacji o jakości,
- Grupa Robocza ds. Organizacyjno-Prawnych może pracować w ramach Memorandum, a UKE będzie czynnie uczestniczyć w jej pracach oraz użyczać pomieszczenia na spotkania GROP, wg ustalonej współpracy z Przewodniczącym Grypy,
- w przypadku powołania oddzielnego podmiotu upoważnionego do prowadzenia wspólnych pomiarów Prezes UKE udzieli takiemu podmiotowi stosownych rekomendacji.

### 3. PODSUMOWANIE

Jakość usług, w tym usług telekomunikacyjnych jest i będzie w coraz większym stopniu elementem gry rynkowej, a tym samym poważnym elementem konkurencyjnym ofert poszczególnych operatorów.

Prezes UKE już w 2006 roku wstępnie - jeszcze zanim został ogłoszony pakiet Dyrektyw w listopadzie 2009 - przewidział, że tematyka przejrzystości umów, ofert i informacji o jakości faktycznie realizowanych usług będzie poważnym narzędziem i atutem dostawców usług tworzenia konkurencyjnego rynku z zapewnieniem ochrony podstawowych praw konsumentów. Dlatego w Strategii Prezesa UKE zawsze i obecnie znajdują istotne miejsce zagadnienia związane z ochroną klienta.

Liczne przedstawione w artykule inicjatywy w zakresie QoS tj. stanowiska, debaty, prezentacje na konferencjach krajowych i zagranicznych i forach, świadczą o niezmienności i konsekwencji w działaniach pro-klienckich Prezesa UKE. A ostatnia inicjatywa podjęta przez Prezesa UKE tj. **Memorandum o jakości** bardzo dobitnie o tym świadczy

Choć tematyka ustalenia metodyk pomiaru zwłaszcza wskaźników technicznych usług telekomunikacyjnych w tym usługi dostępu do Internetu nie należy do łatwych, to wszyscy: specjaliści UKE i przedstawiciele Sygnatariuszy podjęliśmy ten trud mając wsparcie dokumentów normalizacyjnych ITU, ETSI wskazanych przez Komisję Europejską, Raporty Grup Roboczych działających na polecenie Komisji Europejskiej: CEPT ECC PT TRIS i IRG BEREK, a także przede wszystkim wykorzystując własną wiedzę i doświadczenie.

Szereg inicjatyw Prezesa UKE, w które osobiście Autorka była i jest zaangażowana od 2007 roku sprawiły, że Polska na tle krajów Unii Europejskiej w tematyce wskaźników dostępności i jakości usług telekomunikacyjnych przoduje, a zwłaszcza ostatnia inicjatywa Memorandum o jakości, które to porozumienie podpisało 39 Podmiotów jest bardzo innowacyjną inicjatywą - niespotykaną dotychczas w relacji Regulator-środowisko Przedsiębiorców w zakresie przejrzystości informacji QoS realizowanych usług telekomunikacyjnych.

Szacuje się, że prace merytoryczne nad wskaźnikami administracyjnymi i technicznymi powinny się zakończyć w bieżącym roku, co nie znaczy, że ta platforma współpracy Memorandum o jakości przestanie istnieć. Nowe szerokopasmowe usługi będą zapewne wymagały jeszcze innych wskaźników jakości usług i będą w przyszłości wymagały dodatkowej pracy Sygnatariuszy i UKE.

## SPIS LITERATURY

- [1] Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm., zwanej dalej „Pt”),
- [2] Decyzja Komisji Wspólnot Europejskich z dnia 11 grudnia 2006 r. w sprawie ustanowienia wykazu norm i specyfikacji dotyczących sieci i usług łączności elektronicznej oraz urządzeń i usług towarzyszących (Dz.Urz.UE Nr L 86/11 z dnia 27.03.2007),
- [3] Program Wieloletni 2004-2008 - Zadanie SP II.9 *Opracowanie wskaźników określających jakość usług telekomunikacyjnych - do wykorzystania w eksploatowanym przez UKE systemie badania jakości połączeń telefonicznych AWP-IE - grudzień 2007*
- [4] Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 24 marca 2005 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia usługi powszechnej oraz wymagań dotyczących szerokopasmowego dostępu do Internetu dla jednostek uprawnionych,
- [5] Notatka na stronie UKE z dnia 22 kwietnia 2008 r. - *Stanowisko w sprawie katalogu wskaźników jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych*  
[http://www.bip.uke.gov.pl/bipurtip/index.jsp?place=Lea\\_d07&news\\_cat\\_id=69&layout=1](http://www.bip.uke.gov.pl/bipurtip/index.jsp?place=Lea_d07&news_cat_id=69&layout=1)
- [6] Ogłoszenie II Stanowiska Prezesa UKE z dnia 24 września 2011 r. - *Stanowisko w sprawie katalogu wskaźników jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych*  
<http://www.uke.gov.pl/stanowisko-prezesa-uke-w-sprawie-wskaznikow-jakosci-uslug-te-telekomunikacyjnych-75-73>
- [7] Dyrektywa 2009/140/WE [3] w sprawie wspólnych ram regulacyjnych sieci i usług łączności elektronicznej, 2002/19/WE w sprawie dostępu do sieci i usług łączności elektronicznej oraz wzajemnych połączeń oraz 2002/20/WE w sprawie zezwoleń na udostępnienie sieci i usług łączności elektronicznej (Dz. Urz. UE L.337/37),
- [8] Dyrektywa 2009/136/WE [4] zmieniająca dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, dyrektywę 2002/58/WE dotyczącą przetwarzania danych osobowych i ochrony prywatności w sektorze łączności elektronicznej oraz rozporządzenie nr 2006/2004(WE) w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów (Dz. Urz. UE L 337/11).
- [9] IRG BEREC *Guidelines for QoS In the Scope of Net Neutrality*, 26 November 2012  
[http://berec.europa.eu/eng/news\\_consultations/whats\\_new/1281-berec-has-adopted-two-summaries-and-the-updated-reports-on-net-neutrality](http://berec.europa.eu/eng/news_consultations/whats_new/1281-berec-has-adopted-two-summaries-and-the-updated-reports-on-net-neutrality)
- [10] CEPT ECC REPORT 195" *Monitoring of Quality of Retail Internet Access Service - Preselected set of technical parameters and measurement methods. Best Practises"*  
<http://www.cept.org/ecc/tools-and-services/ecc-public-consultation>
- [11] M.J. Trzaskowska, A. Siewicz, *Jakość sprzymierzeńcem rozwoju usług telekomunikacyjnych*, KSTiT'2009, Warszawa 2009
- J. Podolska, *Przejrzystość informacji i jakość usług w świetle prac Komisji Europejskiej i BEREC*, Konferencja KSTiT'11, Łódź 2011.
- J. Klink, M.J. Podolska, T. Uhl, *Regulatory Framework and Technical Aspects of Broadband Access to the Internet in Europe*, BCFIC, Vilnius 2012