

Sprawozdanie z działalności Prezesa UKE za 2019 r.

Warszawa, lipiec 2020

Spis treści

1.	Ochrona interesów konsumentów	4
1.1.	Dostępność usług powszechnych na rynku telekomunikacyjnym	4
1.2.	Dopłata do usługi powszechnej na rynku telekomunikacyjnym	5
1.3.	Badanie opinii i preferencji konsumentów rynku telekomunikacyjnego	8
1.4.	Dostęp do bezpłatnego internetu w miejscach publicznych	13
1.5.	Monitorowanie jakości usług	14
1.6.	Regulacja usługi roamingu (RLAH)	21
1.7.	Działalność informacyjno-edukacyjna	24
1.8.	Działania bezpośrednie na rzecz konsumentów rynku telekomunikacyjnego	30
1.9.	Zwiększanie dostępności i użyteczności usług	35
1.10.	Podnoszenie jakości i bezpieczeństwa usług telekomunikacyjnych	38
1.11.	Działania bezpośrednie na rzecz konsumentów rynku pocztowego	39
1.12.	Usługa powszechna na rynku pocztowym	41
1.13.	Kontrole wyrobów	42
2.	Rozwój infrastruktury i usług	45
2.1.	Prowadzenie rejestrów RPT i RJST	45
2.2.	Inwentaryzacja infrastruktury i usług telekomunikacyjnych	46
2.3.	Europejska Agenda Cyfrowa	47
2.4.	Analiza cen usług stacjonarnego dostępu do internetu	50
2.5.	Wspieranie budowy i współkorzystania z infrastruktury	51
2.6.	Wdrażanie POPC	54
2.7.	Prace nad wdrożeniem 5G	59
2.8.	Działania wspierające wdrożenie 5G	65
2.9.	Zarządzanie zasobami częstotliwości	66
2.10.	Analiza usług OTT	70
2.11.	Platforma GOVTECH	71
2.12.	Rozwój rynku pocztowego	72
3.	Konkurencja dzięki optymalnym regulacjom	75
3.1.	Regulacje rynków właściwych	75
3.2.	Efektywna współpraca międzyoperatorska	77

3.3.	Kontrole w zakresie telekomunikacji	84
3.4.	Kontrole w zakresie gospodarki częstotliwościami.....	87
3.5.	Kontrole w zakresie wymagań kompatybilności elektromagnetycznej.....	88
3.6.	Kontrole na rynku pocztowym.....	90
3.7.	Gospodarowanie zasobami numeracji.....	96
3.8.	Legislacja i postępowania sądowe	96
3.9.	Działania na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa i porządku publicznego.....	101
3.10.	Aktywność UKE na arenie międzynarodowej – telekomunikacja.....	104
3.11.	Aktywność UKE na arenie międzynarodowej – poczta	114
4.	UKE 3.0 = Uczciwość, Kreatywność, Efektywność	118
4.1.	Eksperti w służbie obywatelom i przedsiębiorcom	118
4.2.	UKE on-line.....	119
4.3.	Struktura i zatrudnienie.....	125
4.4.	Wydatki i dochody.....	127
5.	Spis tabel, spis wykresów, spis rysunków.....	129
	Słownik zastosowanych skrótów	131

Sprawozdanie z działalności Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej za 2019 rok

Wprowadzenie

Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej jest regulatorem rynku telekomunikacyjnego i pocztowego w Polsce, zarządza zasobami częstotliwości oraz kontroluje spełnianie wymagań w obszarze kompatybilności elektromagnetycznej. Jest także organem wyspecjalizowanym w zakresie kontroli wyrobów emitujących lub podatnych na emisję pola elektromagnetycznego, w tym aparatury i urządzeń radiowych wprowadzonych do obrotu handlowego w Polsce. Prezes UKE jest organem prawnie odrębnym i niezależnym.

Zgodnie z przyjętymi w 2017 r. „Strategicznymi kierunkami działań Prezesa UKE w latach 2017-2021” regulator:

- a. na pierwszym miejscu stawia ochronę interesów konsumentów, rozwój infrastruktury i usług oraz efektywne regulacje rynku,
- b. wspiera rozwój technologii i innowacji, wspólnie z rynkiem tworzy fundamenty 5G oraz nowe modele wykorzystania sieci,
- c. dąży, aby usługi telekomunikacyjne i pocztowe odpowiadały społecznym potrzebom, nie tylko w zakresie cen, ale także jakości i ergonomii korzystania,
- d. rozwija własne kompetencje, aby lepiej rozumieć i projektować komunikację elektroniczną, kierując się wartościami Uczciwości, Kreatywności i Efektywności.

Misja Prezesa UKE

Zapewnianie obywatelom dostępu do nowoczesnych usług telekomunikacyjnych i pocztowych na rozwijającym się rynku oraz w dynamicznym otoczeniu międzynarodowym.

Wizja Prezesa UKE

Obiektywny, merytoryczny oraz wiarygodny moderator rozwoju rynku, działający ze zrozumieniem potrzeb społeczeństwa oraz zasad funkcjonowania sektora przedsiębiorstw.

1. Ochrona interesów konsumentów

1.1. Dostępność usług powszechnych na rynku telekomunikacyjnym

Istotą usługi powszechnej jest zapewnienie każdemu użytkownikowi na terenie kraju dostępu do podstawowych usług telekomunikacyjnych o dobrej jakości i po przystępnej cenie, takich jak:

- a. przyłączenie do sieci w stałej lokalizacji na potrzeby telefonii stacjonarnej i internetu,
- b. usługa abonamentu telefonicznego,
- c. usługi krajowych i międzynarodowych połączeń telefonicznych,
- d. Ogólnokrajowe Biuro Numerów (OBN),
- e. Ogólnokrajowy Spis Abonentów (OSA),
- f. aparaty publiczne (PAS).

Przez okres 5 lat (od 8 maja 2006 r. do 8 maja 2011 r.) Telekomunikacja Polska S.A., aktualnie Orange Polska S.A. (OPL), była przedsiębiorcą wyznaczonym, zobowiązanym do świadczenia na obszarze całego kraju usługi powszechnej w ww. zakresie. Obecnie żaden przedsiębiorca telekomunikacyjny w Polsce nie jest wyznaczony do realizacji obowiązku zapewnienia usługi powszechnej. Usługi wchodzące w skład tego obowiązku są świadczone przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych na zasadach rynkowych (komercyjnych).

Tylko w przypadku, gdy mechanizm rynkowy nie prowadzi do zaspokojenia potrzeb użytkowników na obszarze całego kraju lub części kraju w zakresie usługi powszechnej albo poszczególnych usług wchodzących w jej skład, na przedsiębiorcę lub przedsiębiorców powinien zostać nałożony obowiązek świadczenia usługi powszechnej.

Brak przedsiębiorcy wyznaczonego nie świadczy jednak o braku dostępności usług powszechnych, ani o braku działań UKE w obszarze monitoringu pod kątem potrzeby zwiększania tej dostępności. W obecnej rzeczywistości rynkowej wszystkie usługi wchodzące w skład usługi powszechnej są dostępne w oparciu o mechanizm rynkowy z zachowaniem odpowiedniej dostępności, przystępności cenowej i dobrej jakości.

W listopadzie 2018 r. UKE przeprowadził badanie opinii publicznej w zakresie funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych oraz preferencji konsumentów, a następnie w oparciu o wyniki tego badania przygotował raport dotyczący stanu i oceny dostępności, jakości świadczenia i przystępności cenowej usług wchodzących w skład usługi powszechnej¹.

Z badania wynika, że poziom zapotrzebowania użytkowników na usługi telefonii stacjonarnej jest niski, a podaż tych usług znacząco przewyższa popyt, spada liczba abonentów telefonii stacjonarnej i zarówno konsumenci, jak i klienci biznesowi są coraz mniej zainteresowani korzystaniem z tych usług. Występuje również znikome zapotrzebowanie na pozostałe elementy usługi powszechnej takie jak OBN, OSA i PAS. Dodatkowo wchodząca w skład usługi powszechnej

¹ Więcej: <https://bip.uke.gov.pl/raporty/raport-o-usłudze-powszechnej,24.html>.

usługa przyłączenia zakończenia sieci w stałej lokalizacji może być zrealizowana w dowolnej technologii, w tym także bezprzewodowej. W związku z tym, do zapewnienia dostępu do usług telefonicznych i internetu nie jest konieczne przewodowe podłączenie do sieci stacjonarnej.

Z oceny UKE (skonsultowanej z zainteresowanymi podmiotami – użytkownikami końcowymi, konsumentami i przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi) wynika zatem, że zapotrzebowanie użytkowników na usługi wchodzące w skład usługi powszechnej jest zapewnione w ramach mechanizmu rynkowego z zachowaniem odpowiedniej dostępności, przystępności cenowej i dobrej jakości, co świadczy o tym, że nie występują przesłanki do wyznaczenia przedsiębiorcy/przedsiębiorców do realizacji obowiązku świadczenia usługi powszechnej. Nie oznacza to jednak, że nie istnieje konieczność dalszego monitorowania poziomu dostępności, jakości i przystępności cenowej usługi powszechnej – taki monitoring jest niezbędny i na bieżąco realizowany przez UKE.

Mając na uwadze fakt, że wszystkie usługi wchodzące w skład usługi powszechnej były dostępne dla konsumentów i nie było potrzeby wyznaczenia przedsiębiorcy do ich świadczenia, kolejne badanie w zakresie oceny dostępności, jakości świadczenia i przystępności cenowej tych usług zostało zaplanowane na okres po wprowadzeniu nowej ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, która zastąpi obecną ustawę Pt.

1.2. Dopłata do usługi powszechnej na rynku telekomunikacyjnym

Przedsiębiorcy wyznaczonemu przysługuje dopłata do kosztów świadczonych przez niego usług, w przypadku ich nierentowności. Dopłata do usługi powszechnej to proces wieloetapowy, obejmujący:

- a. w pierwszej kolejności – decyzje o przyznaniu/odmowie przyznania przedsiębiorcy wyznaczonemu dopłaty za poszczególne usługi wchodzące w skład usługi powszechnej,
- b. następnie – rozliczenie przyznanych dopłat na zobowiązanych, zgodnie z art. 97 ustawy Pt, przedsiębiorców telekomunikacyjnych² – co obejmuje 2 etapy:
 - ustalenie grona przedsiębiorców zobowiązanych do pokrycia danej dopłaty i wskaźnika ich procentowego udziału w tej dopłacie,
 - wydanie indywidualnych (dla każdego zobowiązanego) decyzji z wyliczonymi kwotami udziału w pokryciu danej opłaty.

Cały ten proces jest powtarzany w przypadku dopłat przyznanych za usługi, za które wcześniej odmówiono przyznania dopłaty, tj. po prawomocnych wyrokach sądów uchylających decyzje we wspomnianych częściach odmawiających przyznania dopłaty. Taki stan rzeczy ma miejsce dla dopłat za lata 2006-2010. Jedynie dla roku 2011 proces ten, z uwagi na odmienną względem lat wcześniejszych linię orzeczniczą sądów (tj. uchylene przez WSA decyzji z 17 września 2013 r., następnie uchylene przez NSA zaskarżonego wyroku WSA i przekazanie sprawy do ponownego rozpatrzenia przez WSA, kolejno - oddalenie przez WSA złożonych skarg jako niezasadnych oraz oddalenie skarg kasacyjnych przez NSA 29.12.2017 r.), nie będzie powtarzany.

² Których przychód z działalności telekomunikacyjnej w roku, za który przysługuje dopłata, przekroczył 4 mln PLN.

Ww. decyzja z 17 września 2013 r., przyznająca OPL dopłatę za usługę świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych, z wyłączeniem aparatów publicznych przystosowanych dla osób niepełnosprawnych oraz usługi telefoniczne za pomocą aparatów publicznych oraz odmawiająca przyznania dopłaty do świadczenia pozostałych usług wchodzących w skład usługi powszechnej jest prawomocna. Z uwagi na fakt, że w przypadku dopłaty za rok 2011 nie miało jednak miejsca prawomocne uchylene decyzji w części odmawiającej przyznania dopłaty, za usługi inne niż ww., tj. usługę świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych, z wyłączeniem aparatów publicznych przystosowanych dla osób niepełnosprawnych oraz usługi telefoniczne za pomocą aparatów publicznych, nie będzie już przyznana dopłata. Rok 2011 jest zatem jedynym rokiem, za który dopłata została przyznana „w całości”.

OPL za okres, w którym była przedsiębiorcą wyznaczonym, wystąpiła z wnioskami o przyznanie dopłaty do kosztów świadczonych przez nią usług wchodzących w skład usługi powszechnej w łącznej wysokości 1 106 927 451,32 PLN³.

Po weryfikacji ww. kosztów netto i ocenie, czy stanowią one uzasadnione obciążenie, decyzjami Prezesa UKE przyznana została dopłata w wysokości łącznie 136 999 992,84 PLN⁴.

W pozostałym zakresie Prezes UKE odmówił przyznania dopłaty. Przed polskimi sądami administracyjnymi toczyły się postępowania w zakresie wszystkich decyzji Prezesa UKE ws. dopłat. Po ponownym rozpoznaniu sprawy, wynikającym z prawomocnych orzeczeń WSA w Warszawie, Prezes UKE przyznał dopłatę na łączną kwotę 193 799 966,55 PLN⁵.

³ W tym za rok: 2006 (8 maja - 31 grudnia) - w kwocie 139 933 596,51 PLN, 2007 - w kwocie 219 189 611,75 PLN, 2008 - w kwocie 208 363 479,65 PLN, 2009 - w kwocie 236 166 485,33 PLN, 2010 - w kwocie 269 436 354,80 PLN, 2011 (1 stycznia - 8 maja) - w kwocie 33 837 923,28 PLN.

⁴ W tym:

- a. dopłata do usługi udogodnień dla osób niepełnosprawnych, z wyłączeniem aparatów publicznych przystosowanych dla osób niepełnosprawnych, odpowiednio za rok: 2006 – w kwocie 744 838,18 PLN, 2007 – w kwocie 1 269 111 PLN, 2008 – w kwocie 1 829 836 PLN, 2009 – w kwocie 1 826 517 PLN, 2010 – w kwocie 1 044 752,26 PLN,
- b. dopłata do usługi świadczenia usług telefonicznych za pomocą aparatów publicznych: za rok 2009 w kwocie 61 324 043,64 PLN i za rok 2010 w kwocie 54 057 623,12 PLN,
- c. dopłata do obu ww. usług za rok 2011 (1 stycznia - 8 maja) w jednej, łącznej kwocie 14 903 271,64 PLN.

⁵ W tym:

- a. przyznana decyzją z 11 września 2017 r.:
 - dopłata do usługi udzielania informacji o numerach telefonicznych oraz udostępniania spisów abonentów: za rok 2006 w kwocie 8 129 299,38 PLN i za rok 2007 w kwocie 11 529 324,00 PLN,
 - dopłata do usługi publicznych aparatów samoinkasujących (PAS): za rok 2006 w kwocie 37 191 694,06 PLN i za rok 2007 w kwocie 35 736 835,32 PLN,
- b. przyznana decyzją z 7 sierpnia 2018 r.:
 - dopłata do usługi udzielania informacji o numerach telefonicznych oraz udostępniania spisów abonentów: za rok 2008 w kwocie 18 147 200,39 PLN i za rok 2009 w kwocie 18 430 152,00 PLN,
 - dopłata do usługi publicznych aparatów samoinkasujących (PAS): za rok 2008 w kwocie 52 169 302,48 PLN,
- c. przyznana decyzją z 10 kwietnia 2019 r. dopłata do usługi udzielania informacji o numerach telefonicznych oraz udostępniania spisów abonentów za rok 2010 w kwocie 12 466 158,92 PLN.

Według stanu na dzień 31 grudnia 2019 r.:

- wydane zostały wszystkie decyzje w przedmiocie przyznania dopłaty za lata 2006-2010 w związku z wyrokami sądów,
- przyznana OPL przez Prezesa UKE suma dopłat wyniosła łącznie 330 799 959,39 PLN.

Poza postępowaniami w sprawie przyznania OPL dopłaty do usługi powszechnej, w 2019 r. prowadzone były również postępowania dot. rozliczenia przyznanej dopłaty, w tym 6 postępowań w sprawie ustalenia grona przedsiębiorców telekomunikacyjnych zobowiązanych do pokrycia dopłaty do usługi powszechnej i ustalenia wysokości wskaźnika tego udziału za:

- a. rok 2011 – w II instancji (postępowanie zakończono wydaniem 22 lipca 2019 r. ostatecznej decyzji uchylającej decyzję I instancji w całości i orzekającej w tym zakresie co do istoty sprawy),
- b. lata 2006-2010 (w zakresie usług, za które wcześniej odmówiono przyznania dopłaty, tj. po prawomocnym orzeczeniu WSA w Warszawie) – w I instancji.

We wspomnianych 6 postępowaniach biorą udział łącznie 643 strony. Oznacza to, że średnio w tego rodzaju postępowaniach bierze udział ponad 100 stron, co wpływa na jego złożoność i czas trwania.

Na dzień 31 grudnia 2019 r. 5 spośród 6 ww. postępowań pozostało do załatwienia. Tym samym pozostało do wydania:

- 5 decyzji (w I instancji),
- następnie 5 decyzji w II instancji, o ile przynajmniej 1 ze stron złoży wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy, co do tej pory w przypadku tego rodzaju postępowań zawsze miało miejsce.

Łącznie zatem pozostaje do wydania 10 decyzji ustalających grono przedsiębiorców telekomunikacyjnych zobowiązanych do pokrycia dopłaty do usługi powszechnej i ustalenia wysokości wskaźnika tego udziału za lata 2006-2010 w zakresie usług, za które wcześniej odmówiono przyznania dopłaty, tj. po prawomocnym orzeczeniu WSA w Warszawie) (każda dla ponad 100 stron postępowania).

Warto przy tym podkreślić, że do 31 grudnia 2019 r. wydanych już zostało 12 decyzji (po 6 w I i II instancji) ustalających grono przedsiębiorców telekomunikacyjnych zobowiązanych do pokrycia dopłaty do usługi powszechnej i ustalenia wysokości wskaźnika tego udziału za lata 2006-2011. W postępowaniach tych (w każdej z instancji) wzięło udział łącznie ok. 720 stron.

W 2019 r. prowadzone były także postępowania w sprawie ustalenia dla przedsiębiorców zobowiązanych indywidualnych kwot udziału w pokryciu dopłat za lata 2009-2011. W tym zakresie w 2019 r. Prezes UKE wydał: dla 2009 r. – 12 decyzji (w II instancji), dla 2010 r. – 6 decyzji (w II instancji) i dla 2011 r. – 119 decyzji (w I instancji).

Do wydania, wg stanu na koniec grudnia 2019 r., pozostało odpowiednio:

- 2 decyzje (II instancji) – dla roku 2009,
- 9 decyzji (II instancji) – dla roku 2010,

- 4 decyzje (I instancji) – dla roku 2011,
- po wydaniu wspomnianych wcześniej 10 decyzji ustalających grono przedsiębiorców telekomunikacyjnych zobowiązanych do pokrycia dopłaty do usługi powszechnej i ustalenia wysokości wskaźnika tego udziału za lata 2006 -2010 - ok. 460 decyzji (w I instancji) dla lat 2006-2010,

dotatkowo, decyzje w II instancji dla roku 2011 i lat 2006-2010, wg ilości złożonych wniosków o ponowne rozpatrzenie sprawy.

Należy przy tym zaznaczyć, że do 31 grudnia 2019 r. wydane już zostały 632 decyzje (w I instancji) i 43 decyzje (w II instancji) ustalające indywidualne kwoty udziału w pokryciu dopłat za lata 2006-2011.

Złożoność postępowań dopłatowych, ich wieloetapowy charakter, a przy tym istotny skutek finansowy nie tylko dla OPL, ale i dla ponad stu przedsiębiorców uczestniczących w pokryciu dopłat za poszczególne lata, a także konieczność przeanalizowania i uwzględnienia orzeczeń sądów, wpływa na czas trwania tych postępowań.

Jednocześnie, mając na uwadze potrzebę usprawnienia procesu rozliczania dopłat, przy okazji prac nad PKE przedłożył MC propozycje odpowiednich zmian legislacyjnych w tym zakresie.

1.3. Badanie opinii i preferencji konsumentów rynku telekomunikacyjnego

Badanie klientów indywidualnych i instytucjonalnych

Podobnie jak w latach ubiegłych UKE przeprowadził w 2019 r. badanie funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych oraz oceny preferencji użytkowników zarówno indywidualnych, jak i instytucjonalnych⁶. Miało ono także na celu ustalenie trendów panujących na polskim rynku telekomunikacyjnym i określenie poziomu dostępności usług.

Próbie badawczej zapewniono reprezentatywność – objęto nią ponad 1 600 klientów indywidualnych oraz 400 klientów instytucjonalnych. Uzyskane rezultaty dały możliwość porównania ich z wynikami z poprzednich lat, co pozwoliło UKE na sporządzenie zestawień oraz materiałów do przeprowadzenia analiz usług telekomunikacyjnych w szerszej perspektywie czasowej. Badania konsumentów indywidualnych określiły obraz użytkowania usług telekomunikacyjnych przez pryzmat ich potrzeb. Objęły również takie tematy, jak na przykład: bezpieczeństwo w sieci, ocena przystępności cenowej usług telekomunikacyjnych, jakości i dostępności tych usług, preferencji użytkowników końcowych w zakresie korzystania z usług telekomunikacyjnych, roamingu, usług wiązanych oraz problemów występujących na rynku. Zapytano o kwestie związane z Jednolitym Rynkiem Cyfrowym (JRC), sieciami 5G (w tym faktami i mitami na temat sieci 5G) oraz usługami IoT. Ponadto w badaniu opinii publicznej pojawiły się zagadnienia, które coraz częściej występują w świadomości obywateli takie jak np. treści Over-The-Top (OTT). Poruszone aspekty dotyczyły poziomu wykorzystania usług telekomunikacyjnych, wolumenów, kosztów, ale także dostrzegalnych korzyści i potencjalnych niebezpieczeństw. W 2019 r. badanie zostało uzupełnione o tematy związane z satysfakcją w korzystaniu

⁶ Więcej: <https://www.uke.gov.pl/akt/badania-konsumentenckie-2019,286.html>.

z poszczególnych usług, czy korelacją na płaszczyźnie przedsiębiorcy – dostawcy usług telekomunikacyjnych.

Badanie pokazało, że telefonia komórkowa wykorzystywana jest powszechnie przez klientów indywidualnych – korzysta z niej 92,9% badanych. Większość badanych w tym celu używa smartfonów, zaś preferowanym typem oferty jest abonament (66,2%). Średnie miesięczne wydatki na telefon to 52,2 zł.

67,4% posiadaczy telefonów komórkowych korzysta z usługi internetu w telefonie, najczęściej w formie abonamentu bądź doładowania. Internet mobilny w telefonie wykorzystywany jest głównie do przeglądania stron www, jak również w celu korzystania z portali społecznościowych oraz komunikatorów.

54,2% użytkowników internetu w telefonie ma zainstalowaną aplikację bankową, z której jedna czwarta korzysta przynajmniej raz dziennie. Płatności zbliżeniowej telefonem dokonuje czterech na dziesięciu (40%) posiadaczy aplikacji bankowej.

61,6% użytkowników spotkało się z systemowymi powiadomieniami (A2P), dotyczącymi przede wszystkim alertów RCB. Tego typu SMSy informacyjne są pozytywnie oceniane przez badanych – najchętniej otrzymują oni powiadomienia pocztowe/kurierskie, dotyczące bankowości elektronicznej oraz medyczne.

Z telefonii stacjonarnej korzysta 10,6% badanych. Blisko połowa badanych posiada stacjonarny telefon z przyzwyczajenia. Telefon ten używany jest również ze względu na fakt, iż był w pakiecie z inną usługą oraz okazuje się być dla badanych wygodny. Dla większości posiadaczy jest on istotny – wykorzystują go kilka razy w tygodniu lub w miesiącu i nie chcieliby zrezygnować z telefonu stacjonarnego na rzecz mobilnego. Do podjęcia takiej decyzji mogłaby ich skłonić podwyżka kosztów. Użytkownicy telefonii stacjonarnej wysoko oceniają jej dostępność, jakość połączeń oraz ofertę cenową. Za rachunki płacą miesięcznie przeciętnie 39,3 zł.

Dostęp do usług internetowych posiada 70,5% badanych, z czego 91,2% stanowi internet mobilny w telefonie, a 39,7% to posiadacze internetu stacjonarnego. Internet najczęściej wykorzystywany jest do przeglądania stron internetowych, korzystania z portali społecznościowych oraz do komunikacji. Zdecydowana większość badanych jest zdania, że nie ma takich usług, z których nie mogłaby korzystać z uwagi na posiadaną prędkość łącza. Jedynie 10% respondentów słyszało o PRO speed test, przy czym narzędzie najczęściej służy do pomiarów jakości pobierania i wysyłania danych.

Wskaźnik NPS na poziomie całego rynku telefonii komórkowej wynosi 47,7%, zaś telefonii stacjonarnej - 40,1%. W przypadku internetu stacjonarnego uzyskano wynik 55,1%, a w przypadku internetu mobilnego – 55,6%. W przypadku każdej z usług telekomunikacyjnych dominują promotorzy, czyli osoby skłonne do polecenia operatora innym (rodzinie lub znajomym). NPS jest wysoki, co oznacza, że usługi są świadczone na wysokim poziomie.

10,5% badanych spotkało się z pojęciem usług Over-The-Top. Ponad połowa nie korzysta z żadnych usług OTT (51,4%), zaś przez korzystających zdecydowanie najczęściej wskazywane są usługi komunikacyjne. Wciąż większe znaczenie mają tradycyjne rozmowy głosowe oraz

wiadomości wysyłane przez SMS/MMS niż komunikaty za pomocą usług OTT. Korzystający z usług OTT przeważnie nie płacą za dostęp do treści internetowych (71,6%). Niechętnie też zrezygnowaliby z tradycyjnych usług na rzecz OTT. Niemal połowa badanych deklaruje, iż nie zamierza korzystać z żadnych usług OTT w przyszłości. Tylko ¼ korzystających z płatnej TV zdecydowałoby się na dodatkową subskrypcję wideo. Korzystający z usług wideo OTT najczęściej oglądają filmy (73,4%) i seriale (61,1%). Co piąty użytkownik płatnej telewizji kablowej lub satelitarnej rozważa całkowitą rezygnację z usług tradycyjnej telewizji na rzecz wideo OTT.

49,8% respondentów spotkało się z pojęciem „sieci 5G”. Pytani o budowę masztu telekomunikacyjnego oddalonego ok. 200 m od miejsca zamieszkania, badani niechętnie by go tam widzieli (60,9% przeciwników). Niespełna jedna trzecia nie miałaby nic przeciwko.

Blisko 62% badanych deklaruje, że korzysta z programów antywirusowych, a 73% z aktualnego oprogramowania, natomiast około 35% wie jak sprawdzić, czy korzysta z bezpiecznego połączenia z internetem. Ponad jedna trzecia internautów przyznaje natomiast, że nie czyta regulaminów.

Najwyżej ocenianym aspektem funkcjonowania rynku telekomunikacyjnego jest dostęp do usług, czyli możliwość wyboru różnorodnych operatorów i usług. Najślabiej ocenianym aspektem jest skuteczność reklamacji i rozpatrywanie skarg.

O działalności Urzędu Komunikacji Elektronicznej słyszało 16,1% klientów indywidualnych. Ponad połowa z nich ocenia ją pozytywnie.

Natomiast badanie użytkowników instytucjonalnych pozwoliło określić nie tylko usługi telekomunikacyjne z jakich korzystają firmy, ale również ukazać oczekiwania firm wobec tych usług jako narzędzia wspierającego funkcjonowanie na rynku. Ankietowani wypowiedzieli się także na temat potrzeb i wyzwań stojących przed dynamicznie zmieniającym się rynkiem telekomunikacyjnym. Ponadto badaniem objęto zagadnienia związane z automatyzacją pracy tj. możliwością zastąpienia pracowników wykorzystując rozwiązania sztucznej inteligencji. Znalazły się w nim również, podobnie jak w badaniu dla użytkowników indywidualnych, kwestie dotyczące gotowości firm do polecania dostawców swoich usług telekomunikacyjnych.

Klienci instytucjonalni zazwyczaj dysponują nie więcej niż 4 aktywnymi kartami SIM (38,6% - 1 karta i 27,9% - 2 karty i 3-4 karty 22,4%). Średnia miesięczna wysokość rachunków za korzystanie z usług telefonii komórkowej wzrasta wraz z liczbą pracowników. Firmy korzystające z telefonii komórkowej wysoko oceniają operatorów pod względem świadczonych usług. Najwyższe noty przypisano cenie usług oraz dopasowaniu do potrzeb. Niemal 36% firm korzysta z telefonii stacjonarnej. Połowa z nich podkreśla, że numer stacjonarny zwiększa wiarygodność firmy. Natomiast 49,3% twierdzi, że ta telefonia ułatwia funkcjonowanie firmy. Aż 51,4% wskazało, że nie zrezygnowałoby z korzystania z usług telefonii stacjonarnej na rzecz telefonii komórkowej. 9 na 10 firm posiada dostęp do internetu. Najwięcej, 67,8% z nich posiada dostęp do internetu mobilnego w telefonie. Ponad połowa deklaruje, że jest to dostęp stacjonarny. Blisko 3 na 10 podmiotów wskazało na internet mobilny.

Internet jest wykorzystywany przede wszystkim w celu zdobywania niezbędnych informacji, korzystania z portali informacyjnych oraz komunikacji z klientami. Internet w funkcjonowaniu firm

jest najczęściej narzędziem ważnym o charakterze pomocniczym (40,8%) lub narzędziem kluczowym, niezbędnym dla podstawowej działalności firmy (30,1%). Firmy korzystające z usług telekomunikacyjnych zwykle uważają, że koszty dostępu do nich nie są dużym obciążeniem wśród miesięcznych kosztów działania. Podmioty gospodarcze decydują się na korzystanie z internetu mobilnego głównie z uwagi na potrzebę większej mobilności, korzystania z internetu poza siedzibą firmy. Firmy zazwyczaj są zadowolone z usług wybranego operatora, zarówno internetu stacjonarnego, jak i mobilnego.

Ponad połowa respondentów korzysta z programów antywirusowych, anty spyware i innych. W ponad 80% badanych firm użytkuje się również aktualne oprogramowanie, natomiast jedynie w 19,8% wprowadza się rozwiązania zwiększające poziom prywatności w sieci. Ponad 60% badanych respondentów przyznało, że rozwój usług Over-The-Top (OTT) poprawił komunikację w firmie. Z kolei niemal jedna czwarta stwierdziła, że usługi OTT w żaden sposób nie wpłynęły na funkcjonowanie firmy, w której pracują. Firmy najczęściej korzystają z usług komunikacyjnych i aplikacyjnych. Spośród używanych większość nie wiąże się z dodatkowymi opłatami. Ponad 60% respondentów jest zaznajomionych z pojęciem „sieci 5G”. Przedsiębiorcy potwierdzają, że aktualne parametry dostępu do Internetu w ich firmie są wystarczające do prowadzenia działalności firmy, zarówno pod względem prędkości (92,5%), wydajności (92%), jak i niezawodności (88,9%).

Badanie dzieci i rodziców

UKE co roku, oprócz badań klientów indywidualnych oraz instytucjonalnych, przeprowadza badania dodatkowych grup osób, które są istotne ze względu na działania prokonsumenckie podejmowane przez Urząd. UKE kontynuował w 2019 r. badania dzieci oraz rodziców⁷. Badanie zawierało pytania z zakresu użytkowania urządzeń (np. telefonu), korzystania z usług (korzystanie z Internetu), bezpieczeństwa w sieci.

Badanie objęło zarówno dzieci, jak i ich rodziców (opiekunów prawnych). Grupa badawcza liczyła 500 dzieci w wieku 7-15 lat wraz z ich rodzicami (opiekunami). Odpowiedzi dzieci zostały zestawione z opiniami ich rodziców. Większość otrzymanych wyników może zostać porównana z wynikami badań z lat ubiegłych.

Zakres pytań dotyczył m.in. faktu korzystania przez dzieci z telefonów, zasad korzystania z telefonu w szkole, rodzaju oferty, ograniczeń nakładanych przez rodziców, wieku w jakim dziecko otrzymało swój telefon. W części dotyczącej internetu przebadano m.in. to z jakich urządzeń korzysta dziecko do łączenia się z siecią, stosowanie przez rodziców narzędzi kontroli, rodzaj materiałów publikowanych przez dzieci, wykorzystywane usługi i serwisy społecznościowe, zakupy gier i aplikacji w sieci, znajomość pojęć związanych z korzystaniem z internetu. Istotną częścią badania były także negatywne zjawiska z jakimi spotykały się dzieci. Analizie podlegały również znajomość zasad bezpiecznego korzystania z internetu oraz wiedza na temat organizacji i akcji społecznych skierowanych do dzieci. Kolejnym blokiem były kwestie edukacji, w tym prowadzenie zajęć komputerowych w szkole oraz zapewnienie przez szkołę dostępu do internetu.

⁷ Więcej: <https://www.uke.gov.pl/akt/badanie-konsumenckie-dzieci-i-rodzicow-2019,277.html>.

Ponad 8 na 10 dzieci w wieku 7-15 lat posiada własny telefon komórkowy, z którego zaczęły korzystać najczęściej pomiędzy 7 a 10 rokiem życia.

Blisko 9 na 10 dzieci w wieku 7-15 lat korzysta z internetu. Wiek w jakim dzieci zaczęły z niego korzystać to najczęściej 7-8 lat. Dzieci korzystają z internetu przede wszystkim za pośrednictwem smartfonu oraz laptopa. Młodzi internauci zazwyczaj korzystają z sieci każdego dnia od pół godziny do 2 godzin.

6 na 10 badanych dzieci wie, że nie wolno podawać w sieci danych osobowych ani haseł, jak również wysyłać obcym swoich zdjęć. Dzieci są świadome również tego, że nie należy udostępniać swoich prywatnych danych nieznanym osobom (57,0%) a także, że należy otwierać wiadomości tylko od znanych osób (52,6%).

Zdaniem rodziców największymi zagrożeniami mogącymi wynikać z korzystania z internetu jest kontakt z nieodpowiednimi treściami, osobami nieznanymi (którzy nie są tymi za których się podają) oraz możliwość uzależnienia od internetu. Wśród dzieci dominowały odpowiedzi dotyczące kontaktu z nieznanymi, możliwość stania się ofiarą oszustwa oraz ściągnięcia na urządzenia wirusów.

Spośród wymienionych niebezpiecznych sytuacji dzieci najczęściej wskazywały, że natknęły się w sieci na nieodpowiednie do ich wieku treści (obrazy/filmy/komentarze) – prezentujące przemoc i okrucieństwo, hejt lub mowę nienawiści, nagość lub akty seksualne oraz choroby lub uszkodzenia ciała. Wspomniane sytuacje miały miejsce zazwyczaj rzadko bądź bardzo rzadko.

Pojęciem najbardziej znanym wśród respondentów jest hejt. Ponad połowa rodziców i dzieci zna również challenge, cyberbullying i trolling. Do najrzadziej kojarzonych zjawisk zaliczyć należy: FOJI, JOMO, MOMO oraz FOMO.

Badanie osób w wieku 60 lat i więcej

UKE przeprowadził w 2019 r. badania opinii publicznej skierowane do seniorów⁸. W tej edycji UKE skupił się na osobach w wieku 60 lat i więcej, uwzględniając ich poglądy na funkcjonowanie rynku usług telekomunikacyjnych oraz preferencje konsumenckie. Badaniem objęto 1000 osób w wieku 60+. Badanie miało na celu m.in. uzyskanie informacji na temat dostępności usług, wykluczenia cyfrowego oraz barier w dostępie i wpływu internetu na życie osób 60+. W temacie badania znalazły się także zagadnienia stereotypowego podejścia do internetu wśród osób starszych, jak również te związane z obawami i korzyściami płynącymi z używania internetu przez tę grupę.

Badani w wieku 60 lat i więcej ocenili także rynek telekomunikacyjny i zmiany, jakie na nim zachodzą. W efekcie przeprowadzonego badania, uzyskano szereg istotnych informacji dotyczących rynku telekomunikacyjnego widzianego w perspektywie seniorów.

Z telefonu komórkowego korzysta ponad 80% badanych osób w wieku 60 lat i więcej. Jak wynika z deklaracji, posiadanie telefonu komórkowego jest dla większości seniorów ważne. Do najczęściej

⁸ Więcej: <https://www.uke.gov.pl/akt/badania-konsumenckie-2019,286.html>.

wykorzystywanych przez nich usług telefonii komórkowej zaliczyć należy połączenia głosowe na numery komórkowe. Istotny odsetek wysyła również wiadomości tekstowe.

Telefon stacjonarny posiada blisko jedna czwarta wszystkich badanych. Powodem posiadania tego rodzaju telefonu jest przede wszystkim przyzwyczajenie, prostota obsługi (w porównaniu do telefonu komórkowego) i wzgląd na rodzinę/znajomych. Badani korzystają z telefonii stacjonarnej przede wszystkim w celu wykonywania połączeń głosowych (zarówno na numery komórkowe, jak i stacjonarne).

Jedynie niewiele ponad jedna piąta badanych seniorów deklaruje, że korzysta z komputera. Jednocześnie zauważalna jest duża częstotliwość w korzystaniu z tego typu sprzętu – blisko 90% robi to codziennie lub kilka razy w tygodniu. Miejscem preferowanym do korzystania z komputera jest własny dom.

Korzystanie z internetu zadeklarowało niespełna 30% respondentów powyżej 60 r.ż. W grupie tej dominuje dostęp do internetu za pomocą telefonu (mobilny) oraz stacjonarny. Głównym powodem podjęcia decyzji o korzystaniu z internetu wśród seniorów jest możliwość szybkiego zdobywania informacji oraz ciekawość świata.

Ponad 70% badanych osób powyżej 60 r.ż. zadeklarowało, że zawiera umowy na usługi telekomunikacyjne, przy czym 48,5% robi to samodzielnie. Z opinii respondentów wynika, że proces ten nie jest dla nich trudny, a umowy najczęściej zawierają w salonie bądź w punkcie obsługi. Ponad 27% seniorów kiedykolwiek korzystało z biura obsługi klienta. W ciągu ostatnich 12 miesięcy tylko 2,6% badanych złożyło reklamację u operatora usług telekomunikacyjnych.

1.4. Dostęp do bezpłatnego internetu w miejscach publicznych

W związku z nowymi zasadami z grudnia 2018 r. w zakresie bezpłatnego dostępu do internetu świadczonego przez jednostki samorządu terytorialnego (JST), określonymi w art. 7 megaustawy, Prezes UKE nie wydawał już w 2019 r. decyzji wyrażających zgodę na świadczenie usług bezpłatnego internetu. W przypadku hotspotów, które działają zgodnie z warunkami określonymi we wcześniejszych decyzjach Prezesa UKE, przewidziano 3-letni okres przejściowy. Do 21 grudnia 2021 r. JST mogą świadczyć usługi w oparciu o dotychczasowe warunki. Po tym okresie JST powinny dostosować parametry usługi do wskazanych w Rozporządzeniu Ministra Cyfryzacji z 18 października 2018 r.⁹

W 2019 r. UKE wyjaśnił zainteresowanym JST nowe warunki świadczenia bezpłatnego internetu, dotyczące braku obowiązku uzyskania zgody na świadczenie usługi przez JST, ograniczonego do miejsc publicznych zasięgu hotspotów oraz zwiększonej przepływności usługi (minimum 30 Mb/s). Dodatkowo UKE aktualizował dane dotyczące hotspotów, za pomocą których świadczone są usługi dostępu do internetu bez pobierania opłat na podstawie otrzymanych zgłoszeń¹⁰. W 2019 r. do

⁹ Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 18 października 2018 r. w sprawie minimalnej przepływności łącza dla świadczonej przez jednostki samorządu terytorialnego usługi dostępu do Internetu.

¹⁰ Dane na ten temat są dostępne w narzędziu: <https://wyszukiwarka.uke.gov.pl>.

UKE wpłynęło 5 zgłoszeń od JST dotyczących zmian w zakresie bezpłatnego dostępu do Internetu, polegających na uruchomieniu nowych bądź likwidacji istniejących hotspotów.

Na koniec 2019 r. na terenie Polski działały 5583 samorządowe hotspoty, podczas gdy w 2017 r. oraz 2018 r. było to odpowiednio 5623 oraz 5965. Oznacza to, że na przestrzeni ostatnich 3 lat liczba hotspotów nieznacznie się wahała, pozostając generalnie na zbliżonym poziomie.

1.5. Monitorowanie jakości usług

W 2019 r. UKE prowadził monitoring jakości usług dostępu do internetu w Polsce. Analizy opierały się na wskaźnikach prędkości pobierania i wysyłania danych oraz opóźnienia pakietów.

Szczegółowe wyniki zostały wskazane w „Sprawozdaniu dotyczącym monitorowania wdrożenia regulacji Rozporządzenia 2015/2120 w zakresie otwartego internetu w Polsce”, opublikowanym 26 czerwca 2019 r.

Analizowane dane z kwietnia 2019 r. oraz dane porównawcze z kwietnia z lat 2018, 2017 i 2016, z pomiarów realizowanych przez użytkowników internetu stacjonarnego wskazują wyraźny trend wzrostu prędkości pobierania i wysyłania danych. Wzrost prędkości transmisji danych potwierdza wzrost udziału technologii światłowodowych.

Tendencje wzrostowe odnotowano również w przypadku analizy danych z pomiarów realizowanych w sieciach mobilnych. Ten kierunek zmian jest zgodny ze wzrostem udziału technologii LTE w sieciach ruchomych.

Wskazane wyniki pomiarów dowodzą stałego wzrostu jakości usług dostępu do internetu.

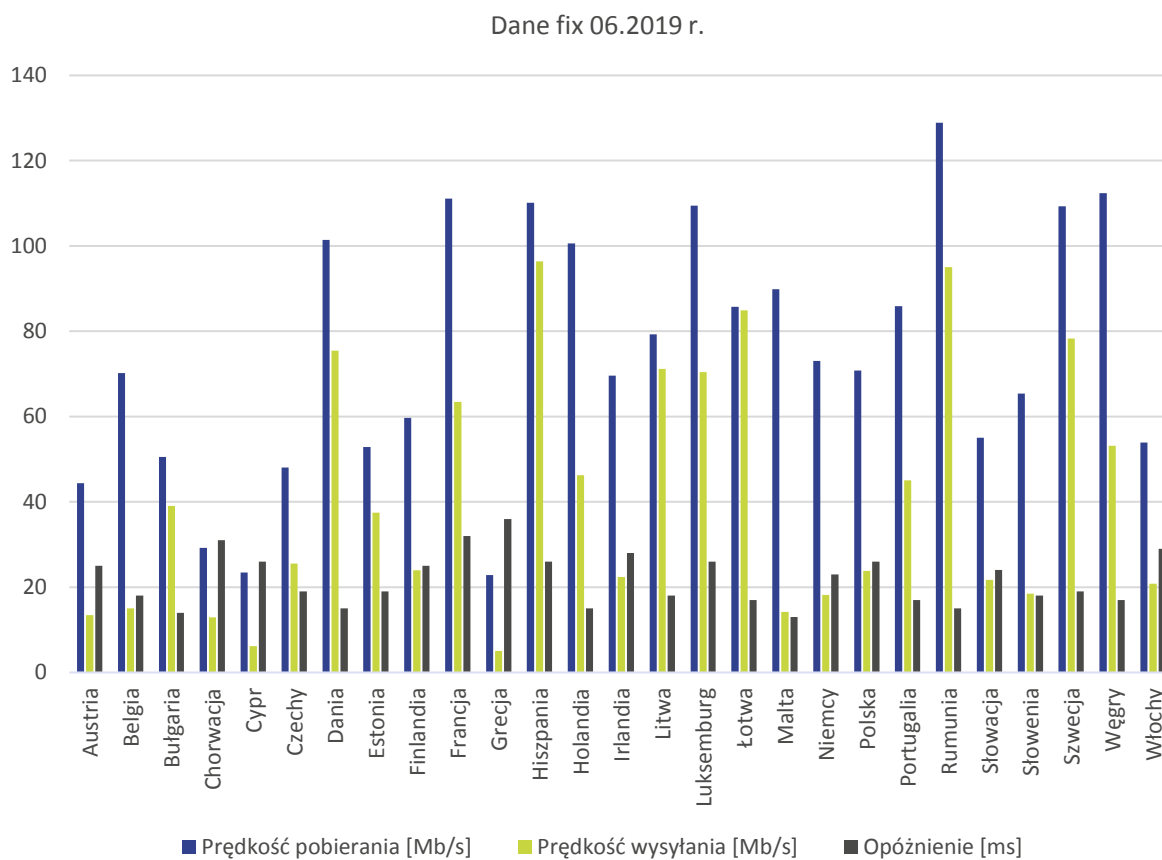
Dodatkowo przeanalizowane zostały dane dot. jakości usług dostępu do Internetu w Polsce oraz w innych krajach europejskich z podziałem na sieci stacjonarne i sieci mobilne. Zgodnie z danymi za czerwiec 2019 r. jakość usług dostępu do Internetu w Polsce w porównaniu do jakości występującej w innych krajach UE kształtuje się zgodnie z poniższymi zestawieniami.

Tabela 1 Sieci stacjonarne

Kraj	Prędkość pobierania [Mb/s]	Prędkość wysyłania [Mb/s]	Opóźnienie [ms]
Austria	44,38	13,41	25
Belgia	70,17	15,04	18
Bułgaria	50,52	39,01	14
Chorwacja	29,21	12,94	31
Cypr	23,44	6,13	26
Czechy	48,07	25,54	19
Dania	101,42	75,45	15
Estonia	52,83	37,44	19
Finlandia	59,69	23,98	25
Francja	111,07	63,42	32
Grecja	22,81	5,07	36
Hiszpania	110,13	96,38	26
Holandia	100,58	46,23	15
Irlandia	69,59	22,39	28
Litwa	79,28	71,2	18
Luksemburg	109,43	70,43	26
Łotwa	85,77	84,88	17
Malta	89,83	14,22	13
Niemcy	73,05	18,15	23
Polska	70,8	23,84	26
Portugalia	85,9	45,04	17
Rumunia	128,88	95,03	15
Słowacja	55,02	21,71	24
Słowenia	65,36	18,49	18
Szwecja	109,3	78,28	19
Węgry	112,37	53,19	17
Włochy	53,89	20,82	29

Źródło: <https://www.speedtest.net/global-index>

Wykres 1 Sieci stacjonarne



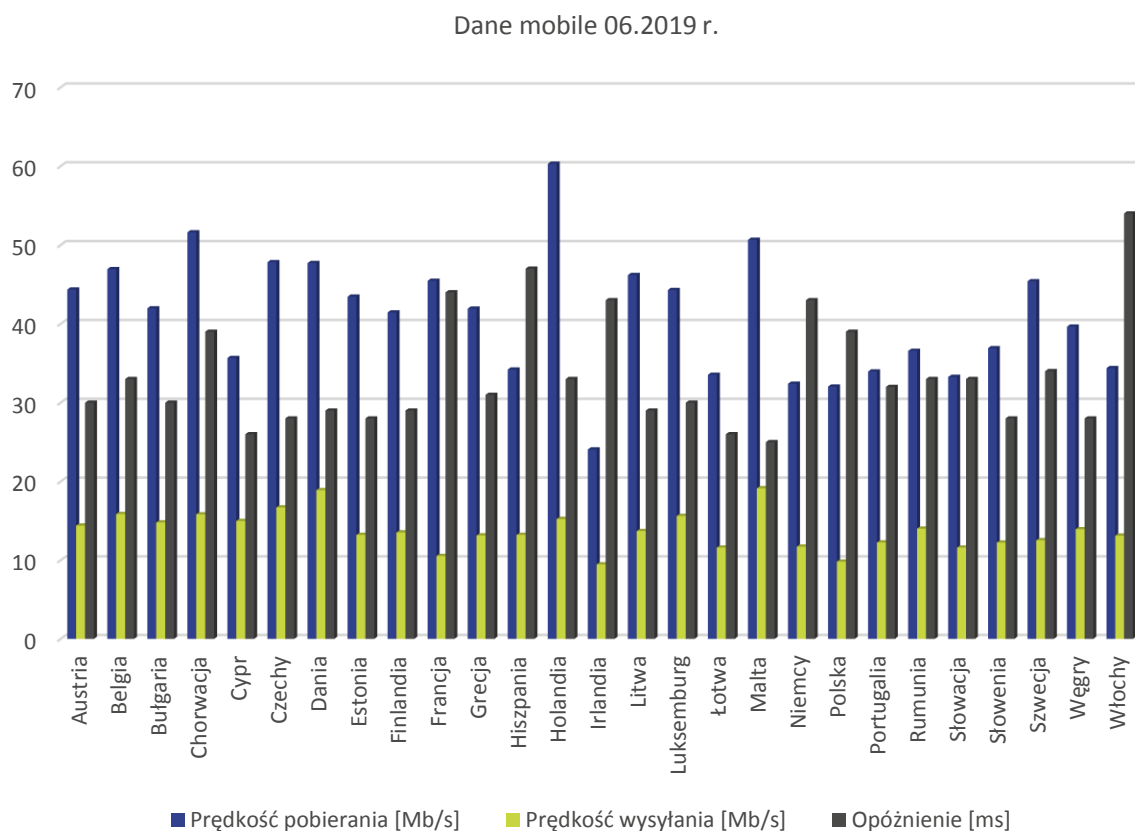
Źródło: <https://www.speedtest.net/global-index>

Tabela 2 Sieci mobilne

Kraj	Prędkość pobierania [Mb/s]	Prędkość wysyłania [Mb/s]	Opóźnienie [ms]
Austria	44,36	14,41	30
Belgia	46,94	15,88	33
Bułgaria	41,97	14,81	30
Chorwacja	51,62	15,84	39
Cypr	35,67	15	26
Czechy	47,82	16,72	28
Dania	47,72	18,91	29
Estonia	43,45	13,23	28
Finlandia	41,45	13,54	29
Francja	45,47	10,55	44
Grecja	41,93	13,16	31
Hiszpania	34,21	13,23	47
Holandia	60,31	15,25	33
Irlandia	24,07	9,48	43
Litwa	46,2	13,71	29
Luksemburg	44,3	15,64	30
Łotwa	33,54	11,61	26
Malta	50,67	19,16	25
Niemcy	32,41	11,74	43
Polska	32,05	9,83	39
Portugalia	33,96	12,27	32
Rumunia	36,58	14,02	33
Słowacja	33,27	11,61	33
Słowenia	36,92	12,25	28
Szwecja	45,41	12,55	34
Węgry	39,65	13,95	28
Włochy	34,39	13,13	54

Źródło: <https://www.speedtest.net/global-index>

Wykres 2 Sieci mobilne



Źródło: <https://www.speedtest.net/global-index>

W 2018 r. UKE wyłonił podmiot, który przygotował system pomiarowy jakości usług umożliwiający abonentom przeprowadzanie certyfikowanych pomiarów jakości usług dostępu do internetu. Stworzenie certyfikowanego mechanizmu pomiaru jakości usług stanowi realizację przez Prezesa UKE wskazań art. 4 ust. 4 Rozporządzenia 2015/2120. 29 listopada 2018 r. Prezes UKE nadał certyfikat na okres 24 miesięcy aplikacji stacjonarnej na komputery z systemem operacyjnym Windows – PRO Speed Test (dostawcą aplikacji jest V-Speed sp. z o.o. z siedzibą w Obornikach Śląskich).

Wygenerowane przez konsumentów w procesie certyfikowanych pomiarów raporty mogą być przez nich wykorzystane m.in. w postępowaniu reklamacyjnym lub w przypadku korzystania z innych środków ochrony prawnej w celu dochodzenia roszczeń od dostawców usług z tytułu niedochowania umownych parametrów prędkości pobierania i wysyłania danych.

Przez rok działania certyfikowanego mechanizmu, tj. od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 r., użytkownicy wykonali 26 169 pomiarów certyfikowanych. Ponadto użytkownicy wykonali ponad 350 000 pomiarów niecertyfikowanych.

Przeprowadzenie certyfikowanych pomiarów, w celu zapewnienia poprawności metodologicznej, wymaga zrealizowania cyklu pomiarowego (określona ilość pomiarów) zgodnie z dokładnie zdefiniowaną i wskazaną procedurą pomiarową. Procedura certyfikowanego pomiaru pozwala

m.in. na jednoznaczne określenie abonenta realizującego pomiary (poprzez specjalny system logowania i indywidualnych kont pomiarowych) oraz pozwala na analizę otoczenia pomiarowego i wyeliminowanie przez abonenta z otoczenia pomiarowego określonych elementów mogących zakłócać pomiary tj. procedura pomiarów sprawdza i nakazuje wyłączenie m.in. innych użytkowników czy aplikacji korzystających z danej mierzonej sieci. W celu zapewnienia możliwie największej poprawności pomiarowej certyfikowane pomiary wymagają podjęcia i przeprowadzenia przez abonenta szeregu sprecyzowanych w mechanizmie działań. Przeprowadzone pomiary zgodnie z certyfikowaną procedurą pomiarową pozwalają na uzyskanie poprawnych metodologicznie wyników, które przedstawione w formie certyfikowanego raportu mogą stanowić materiał dowodowy w możliwym postępowaniu reklamacyjnym.

Należy wskazać, iż oprócz dedykowanej, certyfikowanej przez Prezesa UKE aplikacji pomiarowej, instalowanej na systemie Windows, mechanizm pomiarowy PRO Speed Test składa się również z dodatkowych funkcjonalności pomiarowych umożliwiających pomiary poprzez:

- stronę www z panelem użytkownika,
- aplikację web,
- aplikację na urządzenia mobilne z systemem Android.

Jak zostało wskazane powyżej, stworzony przez Prezesa UKE mechanizm pomiarowy umożliwia także przeprowadzenie uproszczonych, niecertyfikowanych pomiarów. Pomiary takie mogą być przeprowadzone bez konieczności specjalnej rejestracji abonenta, bez procedury weryfikacji otoczenia pomiarowego i bez konieczności przeprowadzania cyklu pomiarowego. Pomiary takie mogą być w bardzo łatwy sposób przeprowadzone poprzez urządzenia mobilne czy też w sieci WiFi. Wyniki takich pomiarów mają dla abonenta walor informacyjny wskazując aktualną jakość usług mierzoną ad hoc w danej chwili, w danym otoczeniu sieciowym. Stąd tak duże zainteresowanie (ponad 350 000 pomiarów niecertyfikowanych w raportowanym okresie) korzystaniem z niecertyfikowanych pomiarów, które mogą być bardzo szybko zrealizowane i nie wymagają specjalnej procedury pomiarowej. Wskazuje to na dużą użyteczność i funkcjonalność stworzonego przez Prezesa UKE narzędzia pomiarowego, które umożliwia nie tylko przeprowadzanie certyfikowanych pomiarów ale również na szybkie i proste sprawdzenie danej jakości usług.

Dodatkowo w pierwszym półroczu 2019 r. Prezes UKE przeprowadził kontrolę sposobu prezentacji informacji o prędkościach pobierania i wysyłania danych, przekazywanych przez dostawców usług dostępu do internetu (ISP). Zgodnie z art. 4 ust. 1 lit. d (część pierwsza) Rozporządzenia 2015/2120 dostawcy usług dostępu do internetu zobowiązani są zapewnić, aby dokumenty umowne dotyczące ww. usług, zawierały jasne i zrozumiałe informacje dotyczące:

- a. w przypadku sieci stacjonarnych:
 - minimalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do internetu,
 - zwykle dostępnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do internetu,
 - maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do internetu,

- deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do internetu.
- b. w przypadku sieci mobilnych:
 - szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do internetu,
 - deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do internetu.

Kontroli poddano dokumenty umowne największych ISP tj.: Orange Polska S.A., Polkomtel sp. z o.o., T-Mobile Polska S.A., P4 sp. z o.o., Netia S.A., UPC Polska sp. z o.o., Multimedia Polska S.A., Vectra S.A., Inea S.A. oraz TOYA sp. z o.o.

Przeprowadzone działania kontrolne wskazały, że dokumenty umowne w przypadku 9 na 10 ISP (z wyjątkiem P4 świadczącego usługi internetowe w technologii mobilnej) nie spełniały wszystkich wymogów przejrzystości określonych w art. 4 ust. 1 lit. d (część pierwsza) Rozporządzenia 2015/2120. W związku z naruszeniem art. 4 ust. 1 lit. d (część pierwsza) Rozporządzenia 2015/2120, Prezes UKE wydał zalecenia pokontrolne wzywające ISP do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości poprzez:

- usunięcie pojęć ocennych używanych w dokumentach umownych dotyczących usługi dostępu do internetu, które to pojęcia nie zostały w nich zdefiniowane i jako takie uniemożliwiają abonentom jednoznaczne rozumienie zawartych w nich postanowień,
- wprowadzenie do jednego dokumentu umownego informacji o czasie dostępności prędkości zwykle dostępnej jako wartości procentowej w określonym okresie np. określonych godzinach lub całej dobie,
- wprowadzenie w dokumentach umownych dotyczących usługi dostępu do internetu informacji o tym, przez jaki czas doby użytkownik końcowy może oczekiwać osiągnięcia prędkości maksymalnej,
- wprowadzenie w dokumentach umownych dotyczących usługi dostępu do internetu konkretnej informacji o długości łącza bez odsyłania do innych źródeł wiedzy,
- wprowadzenie w dokumentach umownych dotyczących usługi dostępu do internetu stacjonarnej informacji dotyczących zwykle dostępnych prędkości pobierania i wysyłania danych,
- podanie w dokumentach umownych dotyczących usługi dostępu do internetu informacji o prędkościach transmisji danych, jako pojedynczych wartości liczbowych w bitach na sekundę w tych samych jednostkach np. kb/s lub Mb/s,
- podanie w jednym dokumencie (wzorcu umownym) informacji o wszystkich prędkościach wysyłania i pobierania danych tj. prędkości minimalnej, zwykle dostępnej, maksymalnej i deklarowanej w przypadku sieci stacjonarnych lub szacunkowe maksymalne i deklarowane prędkości pobierania i wysyłania danych dla sieci ruchomych,
- zaprzestanie posługiwania się w dokumentach umownych tekstem drukowanym bardzo małą, nieczytelną czcionką,
- wyeliminowanie z dokumentów umownych licznych odwołań pomiędzy różnymi dokumentami umownymi,
- wprowadzenie w dokumentach umownych dotyczących usługi dostępu do internetu informacji o prędkościach w sposób jasny i rozumiały, tak aby użytkownik końcowy w momencie zawierania umowy znał wszystkie wartości prędkości dostępu do internetu

wymagane Rozporządzeniem bez konieczności dokonywania dodatkowych obliczeń oraz wyznaczył termin ich usunięcia:

- 90 dni od dnia doręczenia niniejszych zaleceń dla dokumentów umownych oraz umów obejmujących usługę dostępu do internetu zawieranych po upływie 90 dni od dnia doręczenia niniejszych zaleceń,
- 24 miesiące od dnia doręczenia niniejszych zaleceń dla umów obejmujących usługę dostępu do internetu zawartych przed upływem terminu 90 dni od dnia doręczenia niniejszych zaleceń.

Po usunięciu nieprawidłowości wskazanych w zaleceniach pokontrolnych, wszyscy operatorzy objęci kontrolą wywiązują się z nałożonych obowiązków zawartych w art. 4 ust 1 lit. d (część pierwsza) Rozporządzenia 2015/2120 i przekazują w dokumentach umownych dotyczących usługi dostępu do internetu jasne i zrozumiałe informacje dotyczące prędkości pobierania i wysyłania danych.

Mając na uwadze możliwie najpełniejsze stosowanie jednolitych zasad informacyjnych w przedmiotowym zakresie Prezes UKE wystosował do największych izb branżowych (PIIT, KIGEIT, KIKE, PIKE) zalecenia wskazujące członkom izb zasady przekazywania informacji o oferowanych prędkościach usług dostępu do internetu.

1.6. Regulacja usługi roamingu (RLAH)

UKE kontynuował w 2019 r. monitoring wdrożenia, wprowadzonej w 2017 r. na mocy Rozporządzenia 2015/2120, zasady zrównania cen w roamingu w UE i EOG z cenami usług w kraju (ang. *roam like at home* – RLAH). Monitoring ten jest realizowany na kilku płaszczyznach: realizacja obowiązków w tym zakresie nakładanych przez Rozporządzenia 531/2012 i 2016/2286 (przekazywanie informacji KE i BEREC), interweniowanie w sprawach zgłaszanych przez abonentów oraz własne analizy na podstawie danych pozyskanych od operatorów.

UKE obserwuje spadek kosztów świadczenia detalicznych usług roamingu regulowanego u największych operatorów przy równoczesnym wzroście przychodów z tych usług. Operatorzy infrastrukturalni adaptują się do funkcjonowania na rynku z powszechnym RLAH, negocjują stawki hurtowe i korzystają na roamingu obcokrajowców w Polsce. Sytuacja operatorów, którzy nie posiadają własnej infrastruktury, nadal nie jest ustabilizowana, co dla tej grupy oznacza straty z tytułu świadczenia detalicznych usług roamingu – głównie ze względu na brak hurtowych przychodów z roamingu oraz brak siły negocjacyjnej.

W ramach realizowania obowiązków sprawozdawczych wynikających z przepisów o roamingu, UKE dwa razy w roku zbiera i przekazuje BEREC dane dotyczące:

- zmian opłat detalicznych i hurtowych za usługi połączeń głosowych, wiadomości SMS oraz usług transmisji danych w roamingu regulowanym, w tym opłat hurtowych za roaming, stosowanych odpowiednio do ruchu zbilansowanego i niezbilansowanego,
- umów o hurtowym dostępie do usług roamingu, w których nie stosuje się maksymalnych opłat hurtowych za roaming, określonych w art. 7, 9 i 12 Rozporządzenia 531/2012,
- wdrożenia środków umownych na poziomie hurtowym, mających na celu uniemożliwienie

stałego roamingu lub niestandardowego bądź niewłaściwego korzystania z hurtowego dostępu do usług roamingu do celów innych niż świadczenie usług roamingu regulowanego klientom dostawców usług roamingu w czasie okresowych podróży po terytorium Unii.

Z kolei raz w roku UKE zbiera i przekazuje do BEREC informacje na temat przejrzystości i porównywalności różnych taryf oferowanych przez operatorów swoim klientom.

UKE interweniował również w związku ze zgłoszeniami od abonentów. Zgłoszenia miały formę wniosków o interwencję lub zapytań o wysokość dodatkowych opłat z tytułu usług świadczonych w roamingu pobieranych zgodnie z przepisami Rozporządzenia 2105/2120, określonych we wzorcach umownych.

Ponadto UKE monitorował i nadzorował stosowaną przez operatorów telekomunikacyjnych politykę uczciwego korzystania oraz środki dotyczące zrównoważonego charakteru zniesienia dodatkowych opłat z tytułu detalicznych usług roamingu. W 2019 r. wpłynęło do UKE ponad 400 wniosków oraz zapytań, z których większość dotyczyła nieświadomego korzystania z usług w roamingu w regionach przygranicznych czy też połączeń satelitarnych (24%), nieprawidłowego naliczenia opłat z tytułu usług w roamingu (20%), a także stosowanej przez dostawcę polityki uczciwego korzystania (8%). W konsekwencji przeprowadzonych interwencji w 2019 r. nie zostały wszczęte postępowania o nałożenie kary z tytułu naruszenia obowiązków określonych w Rozporządzeniu 531/2012 oraz Rozporządzeniu wykonawczym nr 2016/2286. Z analizy przesyłanych wniosków i zapytań oraz przeprowadzonych przez UKE interwencji wynika, że zasady korzystania z roamingu i jego rozliczania w dalszym ciągu mogą rodzić wątpliwości części konsumentów, dlatego UKE w ramach działań Centrum Informacji konsumentkiej informował abonentów w formie udzielanych porad oraz odpowiedzi na wpływające zapytania, a także poprzez dedykowane poradniki oraz ulotki o zasadach korzystania z roamingu, polityce uczciwego korzystania oraz odmiennej charakterystyce usług świadczonych drogą satelitarną czy zasadach korzystania z usług w regionach przygranicznych.

W ramach analiz własnych UKE opracowuje i publikuje na stronie www raporty „Analiza funkcjonowania Roam Like At Home”, które opisują rozwój sytuacji na polskim rynku roamingu od momentu wejścia w życie RLAH. W 2019 r. opublikowany został raport za rok 2018¹¹, ale zostały zebrane również dane za pierwsze półrocze 2019 r., które zostały wykorzystane w kwietniu 2020 r. do raportu za 2019 r.¹². Wynika z nich, że wdrożenie regulacji w zakresie roamingu jest pozytywnie odbierane przez konsumentów. Wprowadzenie zasady RLAH sprawiło, że Polacy podczas zagranicznych wyjazdów chętniej korzystają z usług w roamingu (rozmowy telefoniczne, SMS-y, korzystanie z Internetu). Taka tendencja utrzymuje się nieprzerwanie od czasu wejścia w życie Rozporządzenia 2015/2120, podobnie zresztą jak ma to miejsce w całej Europie¹³.

Dostawca usług roamingu może wystąpić do UKE z wnioskiem o udzielenie zezwolenia na stosowanie opłaty dodatkowej do usług świadczonych w roamingu w przypadku, gdy wykaże,

¹¹ <http://www.uke.gov.pl/akt/analiza-funkcjonowania-roam-like-at-home,233.html>

¹² <http://www.uke.gov.pl/akt/raport-o-rlah-w-2019-roku,308.html>

¹³ https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/9031-international-roaming-berec-benchmark-data-report-april-2019-8211-september-2019

że świadcząc usługi roamingu po cenach krajowych zgodnie z zasadą RLAH ponosi straty, tj. przychody z tych usług nie pokrywają kosztów ich świadczenia. Zezwolenia takie wydawane są na okres 12 miesięcy i wszyscy operatorzy telefonii komórkowej (MNO i MVNO) występują o nie w takich właśnie cyklach. W 2019 r. zakończył się drugi i rozpoczął trzeci cykl rozpatrywania wniosków w tym zakresie.

Prezes UKE ocenia czy dostawca usługi nie jest w stanie odzyskać wartości kosztów jej świadczenia, co doprowadziłoby do naruszenia zrównoważonego charakteru modelu jego opłat krajowych, tzn. czy świadczenie roamingu mogłoby mieć negatywny wpływ na poziom krajowych cen detalicznych.

W wyniku analizy wniosków przedstawionych przez poszczególnych operatorów telefonii mobilnej Prezes UKE w 2019 r. wydał:

- a. 9 decyzji wyrażających zgodę na stosowanie dodatkowej opłaty z tytułu świadczenia detalicznych usług roamingu regulowanego w zakresie niezbędnym do pokrycia kosztów tych usług,
- b. 1 decyzję odmawiającą zgody na stosowanie dodatkowej opłaty z tytułu świadczenia detalicznych usług roamingu.

Decyzje wydane przez Prezesa UKE pozwalają zminimalizować straty operatorów związane z wdrożeniem zasady RLAH, tym samym możliwość stosowania opłat dodatkowych do usług świadczonych w roamingu zapobiega wzrostowi detalicznych cen krajowych.

Obowiązujące na mocy najnowszych decyzji maksymalne stawki netto opłat dodatkowych do usług roamingu uległy obniżeniu w porównaniu ze stawkami z decyzji z lat wcześniejszych.

Tabela 3 Maksymalne stawki netto opłat dodatkowych do usług roamingu

Usługa	MOC [PLN/min]	MTC [PLN/min]	SMS [PLN/szt.]	DATA [PLN/MB]
Stawka max – Decyzja I	0,2114	0,0407	0,0732	0,0325
Stawka max – Decyzja II	0,1301	0,0385	0,0410	0,0191
Stawka max – Decyzja III	0,1301	0,0364	0,0407	0,0167

Źródło: UKE, wg stanu na koniec 2019 r.

Dodatkowo w 2019 r. UKE w dalszym ciągu monitorował realizację wymagań Rozporządzenia 2015/2120 w zakresie zarządzania ruchem w internecie i usług specjalistycznych, poprzez:

- a. przygotowanie Kwestionariusza UKE w zakresie monitorowania i zapewniania zgodności oferowanych usług dostępu do Internetu z wymogami art. 3 i art. 4 Rozporządzenia 2015/2120 w obszarze stosowanych praktyk zarządzania ruchem i świadczenia usług specjalistycznych,
- b. wezwanie 27 dostawców usługi dostępu do internetu (ISP) do przekazania odpowiedzi na pytania zawarte w Kwestionariuszu UKE.

Efektom powyższych prac było przygotowanie i opublikowanie „Sprawozdania dotyczącego monitorowania wdrożenia regulacji Rozporządzenia 2015/2120 w zakresie otwartego internetu

w Polsce” za okres od 1 maja 2018 r. do 30 kwietnia 2019 r. Sprawozdanie zostało przedłożone KE i BEREC.

Ponadto, w celu ustalenia zasad współpracy w obszarze roamingu z operatorami brytyjskimi na wypadek przewidywanego wyjścia Wielkiej Brytanii z Unii Europejskiej (Brexit), Prezes UKE przeprowadził w 2019 r. konsultacje z przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi oraz Prezesem UOKiK. W toku konsultacji zostały zgłoszone uwagi i wątpliwości związane z sytuacją prawną na polskim rynku telekomunikacyjnym w związku z procesem wystąpienia przez Zjednoczone Królestwo ze struktur Unii Europejskiej. W odpowiedzi na nie Prezes UKE przedstawił stanowisko, że zakres obowiązków dostawców usług i uprawnień abonentów związanych ze świadczeniem i korzystaniem z usług na terenie- oraz kierowanych do Zjednoczonego Królestwa zależy jest od przebiegu i ostatecznej formy wystąpienia Zjednoczonego Królestwa z Unii Europejskiej, a także od zasad wzajemnych relacji między Zjednoczonym Królestwem, a UE po zakończeniu tego procesu. Niezależnie od powyższego Prezes UKE poinformował, że od dnia wystąpienia przez Zjednoczone Królestwo ze struktur Unii Europejskiej na podstawie notyfikacji określonej w art. 50 ust. 1 TUE, bez zawarcia odrębnej umowy regulującej relację pomiędzy Zjednoczonym Królestwem a UE określonej zgodnie z art. 50 ust. 2 TUE Zjednoczone Królestwo stanie się państwem trzecim dla celów przepisów dotyczących świadczenia usług w roamingu regulowanym tj. Rozporządzenia 531/2012 oraz Rozporządzenia wykonawczego nr 2016/2286, jak również przepisów dot. regulowanych usług łączności wewnątrzunijnej (Rozporządzenia 2015/2120). Wraz z wystąpieniem Zjednoczonego Królestwa z UE nie ulega zmianie brzmienie przepisów Rozporządzenia nr 531/2012 oraz Rozporządzenia wykonawczego nr 2016/2286, zgodnie z którym ograniczenia dot. wysokości dodatkowych opłat, przewidziane w art. 6a – 6e Rozporządzenia 531/2012 mają zastosowanie wyłącznie do usług w roamingu regulowanym i nie dotyczą usług świadczonych w państwach trzecich. Dodatkowo Prezes UKE zwrócił się do państw uczestniczących w pracach BEREC w kwestii możliwości oferowania usługi roamingu w Zjednoczonym Królestwie zgodnie z przepisami dotyczącymi RLAH. Prace związane z zapewnieniem możliwie najmniejszego wpływu Brexit na warunki świadczenia i korzystania z usług roamingu w Wielkiej Brytanii były kontynuowane w 2020 r. Należy jednak podkreślić, że ww. kwestie nie zostały w żaden sposób uzgodnione przez UE i Wielką Brytanię, a Prezes UKE i brytyjski regulator (Ofcom) nie posiadają uprawnień do ingerowania w relacje komercyjne pomiędzy przedsiębiorcami z różnych państw.

1.7. Działalność informacyjno-edukacyjna

UKE kontynuował w 2019 r. największe w Polsce kampanie informacyjno-edukacyjne dla użytkowników usług telekomunikacyjnych.

Klikam z głową

Kampania skierowana do najmłodszych użytkowników usług telekomunikacyjnych oraz ich rodziców, nauczycieli i opiekunów, której celem jest promowanie bezpiecznego korzystania z internetu. W 2019 r. w szkołach na terenie całej Polski UKE zorganizował łącznie 2 326 lekcji dla 50 921 dzieci. Dzięki kampanii uczniowie dowiedzieli się jak rozsądnie korzystać ze smartfonów, komputerów, gier i aplikacji dostępnych w internecie, jak chronić swoje dane osobowe i bronić się przed cyberprzemocą.

W grudniu 2019 r. UKE zainicjował projekt edukacyjny #keepCTRL w ramach kampanii Klikam z głową. Projekt jest skierowany do młodzieży – uczniów klas VI-VIII, rodziców i nauczycieli. #keepCTRL jest wynikiem prowadzonej ewaluacji kampanii oraz wskazywania przez rodziców i nauczycieli potrzeby zajęć dla starszych dzieci. W zajęciach #keepCTRL prowadzonych pilotażowo od września 2019 r. wzięło udział 4 571 uczniów. W trakcie zajęć poruszano m.in. temat niebezpiecznych zjawisk związanych z korzystaniem z sieci, jak uzależnienie od internetu i portali społecznościowych, seksting, cyberprzemoc, wraz z poradami jak sobie z nimi radzić.

UKE został po raz kolejny partnerem kampanii „Bądźmy razem bezpieczni”, której inicjatorem są Tramwaje Warszawskie.

W ramach kampanii „Klikam z głową” i projektu #keepCTRL nauczycielom i dyrektorom szkół przekazywane były ankiety ewaluacyjne. Uzupełnione ankiety pozwalały na ocenę spotkań z pracownikami UKE oraz zapotrzebowania na inne formy zajęć.

Ankiety zawierały m.in. pytania dotyczące zainteresowania przeprowadzeniem akcji edukacyjnej w szkole oraz ocenę formy spotkań i materiałów pomocniczych, a także języka prowadzącego i dostosowania przekazywanych treści do potrzeb uczniów. Nauczyciele mogli również zgłosić uwagi do prowadzonych lekcji, zaproponować zastosowanie narzędzi i usprawnień, które UKE mógł następnie uwzględnić w kolejnych planowanych działaniach.

W 2019 r. Urząd otrzymał 1136 ankiet ewaluacyjnych ze szkół na terenie całej Polski. Ankiety jednoznacznie potwierdzały zapotrzebowanie na prowadzenie kampanii. Zgodnie z sugestiami otrzymanymi w poprzednich latach, od roku szkolnego 2019/2020 realizowany był program dla uczniów klas 7-8 „Klikam z głową #keepCTRL”. Młodzież uczestnicząca w zajęciach, jak również nauczyciele, dyrekcja i szkolni pedagodzy zareagowali pozytywnie na przygotowane scenariusze, filmy edukacyjne i treści przekazywane przez pracowników UKE. Scenariusz zajęć oraz filmy edukacyjne wykorzystywane w kampanii zostały pozytywnie zaopiniowane przez Wydział Nauk Pedagogicznych Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego. Projekt #keepCTRL został objęty patronatem Polskiego Komitetu ds. UNESCO, a pozytywną rolę UKE w dotarciu do grupy docelowej projektu podkreślili w mediach:

- Tomasz Komorowski, członek Polskiego Komitetu ds. UNESCO,
- Anna Jupowicz-Ginalska, dr hab. nauk społecznych w dyscyplinie nauki o mediach na Uniwersytecie Warszawskim, współautorka raportów z badań nad zjawiskiem Fear of Missing Out,
- Martyna Różycka, kierownik zespołu Dyżurnet.pl w NASK,
- Szymon Wójcik z Fundacji Dajemy Dzieciom Siłę.

UKE po przeanalizowaniu sugestii wprowadził zmiany pozwalające na jeszcze lepsze dostosowanie działań do potrzeb odbiorców. Wprowadzone zostały spotkania z rodzicami i nauczycielami.

W 2019 r. UKE przeprowadził 3 takie spotkania, w których uczestniczyło 184 rodziców. Głównym ich założeniem było pokazanie szerszej perspektywy zagrożeń w cyberświecie. Opiekunowie dowiadywali się, jak radzić sobie w sytuacjach, kiedy dziecko stało się ofiarą hejtu bądź sekstortionu, gdzie można szukać pomocy i jak reagować na takie zdarzenia. Potwierdzeniem

zasadności tych działań były reakcje uczestników, którzy po skończonych spotkaniach dziękowali za uświadomienie ich w kwestii aktywności dzieci w internecie, zadawali dodatkowe pytania pracownikom UKE i zapisywali adres strony Centrum Informacji Konsumenckiej, na której znajdują się dodatkowe materiały edukacyjne dla opiekunów. Efektem pozytywnego odbioru i zapotrzebowania na takie spotkania, było również polecenie naszych działań znajomym rodzicom i nauczycielom.

Zainteresowanie kampanią potwierdziły liczne zaproszenia szkół, które zgłosiły się do UKE z prośbą o przeprowadzenie zajęć. Urząd podejmował wszelkie wysiłki by sprostać zapotrzebowaniu i uwzględnić wszystkie zgłaszające się grupy.

Działania UKE są dodatkowym wsparciem działań prowadzonych przez MC i NASK. Zaspokajają potrzebę bezpośrednich spotkań z dziećmi w szkołach. Edukacja konsumentów i organizowanie kampanii dot. bezpieczeństwa w internecie są jednym z zadań państw członkowskich Unii Europejskiej wymienionych w Europejskiej Agendzie Cyfrowej.

Koduj z UKE

UKE prowadził warsztaty „Koduj z UKE” ukierunkowane na rozwój kompetencji cyfrowych wśród dzieci i młodzieży szkół podstawowych. Podczas zajęć uczniowie rozwijali dodatkowe umiejętności, takie jak współpraca w grupie, umiejętność rozwiązywania problemów, wnioskowania, przewidywania czy logicznego myślenia i koncentracji. W 2019 r. z podstawami programowania podczas 301 warsztatów zapoznało się 5 917 dzieci. W październiku 2019 r. UKE wziął udział w obchodach CodeWeek (w ramach wydarzenia Urząd zorganizował 41 warsztatów dla 679 dzieci).

Zmiany technologiczne wymagają szybkiego napływu nowych kadr dysponujących odpowiednimi kompetencjami (m.in. programistycznymi, analitycznymi). System edukacji formalnej zwykle reaguje z opóźnieniem na potrzeby rynku pracy i wyzwania kompetencyjne. Dlatego celem projektu Koduj z UKE było m.in. ukierunkowywanie młodzieży szkolnej pod kątem wyboru dalszych ścieżek kształcenia.

W 2019 r. UKE rozwijał kompetencje cyfrowe również w ramach zajęć „Łączymy pokolenia”, w których udział brali rodzice i dziadkowie. Współpraca międzypokoleniowa pozwalała na naukę programowania, której skutkiem było lepsze zrozumienie cyfrowego świata dzieci i młodzieży, jak również zacieśnianie więzi rodzinnych. Pozytywny odbiór prowadzonych działań potwierdzały prośby rodziców o zorganizowanie warsztatów dla kolejnych grup.

W celu zachęcenia do nauki programowania jak i podkreślenia walorów edukacyjnych i korzyści płynących z nowych umiejętności, UKE organizował warsztaty w ciekawych miejscach, w których uczestnicy poszerzali swoje horyzonty i zdobywali dodatkową wiedzę wychodzącą poza podstawowy program nauczania. Celem działań była przede wszystkim promocja nauki poprzez pokazanie uczniom, że nauka nie musi być nudna. Warsztaty zostały zorganizowane w ramach nieodpłatnej współpracy z wieloma partnerami.

W 2019 r. UKE zorganizował m.in. warsztaty programowania we współpracy z:

- Centrum Nowoczesności Młyn Wiedzy – Toruń,

- Nokią Garage,
- Strefą Kultury Barbara Wrocław – wspólnie z Urzędem Miasta we Wrocławiu,
- Kinokawiarnią Stacja Falenica,
- Przestrzenią from Facebook,
- Tramwajami Warszawskimi,
- Energetycznym Centrum Nauki – Kielce,
- szpitalami i z Fundacją R. McDonalda,
- PGE Giganty Mocy – Bełchatów,
- Muzeum Dobranocek – Rzeszów,
- Muzeum Motoryzacji i Techniki - Białystok,
- Muzeum Kolei Wąskotorowej – Sochaczew,
- Instytutem Lotnictwa – Warszawa,
- Muzeum Historii Komputerów i Informatyki – Katowice,
- Muzeum Inżynierii Miejskiej – Kraków,
- Uniwersytetem Dziecięcym – Wyszaków,
- TRAKO 2019,
- EC1 – Łódź,
- Hackathon Ptak Warsaw Expo.

Warsztaty „Koduj z UKE” cieszyły się dużym uznaniem wśród nauczycieli, którzy chętnie zgłaszali klasy do udziału w zajęciach. W ten sposób rozwijali w uczniach umiejętności nabyte z podstawy programowej. Podsumowaniem warsztatów było omówienie zdobytych umiejętności oraz możliwości ich praktycznego zastosowania. Tym samym pracownicy UKE zachęcali do podejmowania próby nauki programowania samodzielnie i rozwijania swojej pasji.

W celu dotarcia do jeszcze większego grona odbiorców UKE brał udział w licznych wydarzeniach, w czasie których przekazywano wiedzę z zakresu programowania m.in. w ramach Warszawskich Dni Rodzinnych, pikników z okazji Dnia Dziecka oraz podczas Pikniku Naukowego na PGE Narodowym.

Wiem, co podpisuję

UKE prowadził w 2019 r. kampanię „Wiem, co podpisuję” skierowaną do konsumentów zawierających umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, przede wszystkim do osób starszych. To oni najczęściej stają się ofiarami nieuczciwych praktyk handlowych przedstawicieli reprezentujących operatorów. W 2019 r. pracownicy UKE podczas 152 wydarzeń i warsztatów spotkali się z ponad 12 000 konsumentów.

W porozumieniu z największymi Uniwersytetami Trzeciego Wieku Urząd zorganizował wykłady w całej Polsce. Wykłady UTW miały charakter otwarty, nieobowiązkowy, a mimo to spotkania „Wiem, co podpisuję” cieszyły się bardzo dużą popularnością – frekwencja podczas wykładu wynosiła nawet kilkaset osób, co można zauważyć na relacjach ze spotkań umieszczanych regularnie na cik.uke.gov.pl. Nierzadko organizatorzy wykładu na jednym UTW przekazywali informacje o kampanii „Wiem, co podpisuję” zaprzyjaźnionym uniwersytetom, co przełożyło się na kolejne zaproszenia pracowników UKE do nowych miejsc. W 2019 r. pracownicy Urzędu poprowadzili wykłady na zaproszenie m.in. UTW w Płońsku, Namysłowie, Pruszkowie, Mińsku

Mazowieckim, Siemiatyczach, Poznaniu, Lubaniu, Płocku, Grodzisku Mazowieckim, Rzeszowie czy UTW Politechniki Warszawskiej, Praskiego, Żoliborskiego i Ursynowskiego UTW w Warszawie.

Ponadto, UKE współpracował z mniejszymi organizacjami senioralnymi, aby móc dotrzeć z kampanią do możliwie najszerszej grupy seniorów, niezależnie od wykształcenia mieszkańców czy wielkości miejscowości. Pracownicy UKE odwiedzili też takie miejsca jak lokalne domy i kluby seniora, gminne domy kultury czy domy pobytu dziennego, udzielając porad uczestnikom spotkań.

Po każdym wykładzie pracownicy UKE organizowali sesje pytań i odpowiedzi, które również spotkały się z pozytywnym odzewem. Seniorzy dopytywali o ważne dla nich kwestie, a pracownicy UKE udzielali im indywidualnych porad konsumenckich, co było istotnym dopełnieniem wiedzy przekazywanej podczas wykładu. Spotkania pozytywnie wpłynęły na wzrost świadomości konsumenckiej wśród najstarszych użytkowników usług telekomunikacyjnych. Seniorzy, którzy skarżyli się na sporne sytuacje ze swoim operatorem bądź sygnalizowali nieuczciwe praktyki rynkowe otrzymywali kompleksową poradę oraz informację jak złożyć wniosek o interwencję Prezesa UKE lub pozasądowe rozwiązanie sporu.

Dzięki nawiązanej na przestrzeni lat współpracy z samorządami, instytucjami, stowarzyszeniami i fundacjami pracownicy UKE prowadzili indywidualne konsultacje z konsumentami także na największych wydarzeniach dla seniorów w całej Polsce. W 2019 r. Urząd został zaproszony do zorganizowania stoiska eksperckiego, m.in. podczas Ogólnopolskiej Parady Seniorów i Pikniku Pokoleń w Warszawie, Ogólnopolskich Senioraliów w Krakowie, Międzynarodowego Dnia Osób Starszych w Ogrodzie Saskim, Senioraliów w Kielcach, Łódzkich Senioraliów, Seniorady Stowarzyszenia ESPAR+, Lubelskich Spotkań Seniorów LubSENIOR, Seniorady Stowarzyszenia WARKA czy Piaseczyńskiego Dnia Seniora. Podczas każdego z ww. wydarzeń pracownicy UKE przeprowadzali wśród odwiedzających stoisko test wiedzy, co pozwalało na bieżąco oceniać efekty przyswajania informacji.

Wykłady „Wiem, co podpisuję” były także częścią warsztatów dla całych rodzin „Łączymy pokolenia”, łączących przekazywanie wiedzy konsumenckiej z poszerzaniem kompetencji cyfrowych różnych pokoleń poprzez warsztaty kodowania. Projekt spotkał się z zainteresowaniem m.in. Przystanku Filmowy z Facebook i Urzędu Miasta Wrocławia – podmioty te zaprosiły UKE do współorganizacji wydarzeń o charakterze edukacyjnym.

Na zaproszenie Fundacji Zaczyn UKE poprowadził serię warsztatów dla liderów lokalnych społeczności senioralnych w ramach Szkoły Rad Seniorów w województwie mazowieckim i wielkopolskim. Jej celem było zaznajomienie przedstawicieli organizacji senioralnych z założeniami kampanii „Wiem, co podpisuję” – przełożyło się to na zaproszenia UKE do organizacji wykładów w tych stowarzyszeniach i możliwość edukowania kolejnej grupy seniorów.

Edukacja w Polskim Języku Migowym

UKE prowadził warsztaty dla osób głuchych i słabosłyszących. W 2019 r. w 37 spotkaniach prowadzonych w języku polskim z dodatkowym tłumaczeniem na Polski Język Migowy (PJM) uczestniczyło 529 osób.

Ponadto UKE zorganizował w 2019 r. 5 spotkań z Rzecznikami Konsumentów w cyklu „Razem dla Konsumenta”. W trakcie spotkań pracownicy UKE przybliżali Rzecznikom zagadnienia związane z ochroną konsumenta na rynku telekomunikacyjnym.

Projekt Razem dla Konsumenta jest efektem współpracy między UKE a rzecznikami konsumentów. UKE zajmuje się ochroną interesów konsumentów na rynku usług telekomunikacyjnych, natomiast rolą rzeczników jest m.in. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Ze Sprawozdania powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów za 2018 wynikało, że konsumenci zgłaszali się do rzeczników najczęściej ze sprawami dot. świadczenia usług telekomunikacyjnych (23% porad). Zakres spraw, zawłości rynku telekomunikacyjnego, działania operatorów i problemy konsumentów sprawiają, że rzecznicy regularnie zgłaszają się do UKE po wsparcie i poradę dot. konkretnych zagadnień, spraw konsumenckich czy interpretacji przepisów Prawa telekomunikacyjnego. Dla większości rzeczników celem nie jest przekazanie sprawy do UKE, tylko zdobycie wiedzy, tak by we własnym zakresie móc udzielić porady.

W ramach projektu Razem dla Konsumenta UKE prowadził szkolenia/warsztaty, na których przybliżył rzecznikom m.in. zagadnienia związane z uprawnieniami konsumentów, jakością usług, przenośnością numerów, zawieraniem umów i dochodzeniem roszczeń.

W 2019 r. takie spotkania zostały zorganizowane w Poznaniu, Lublinie, Serbinowie, Piszcu i Łodzi. Wzięło w nich udział kilkudziesięciu rzeczników. Wystąpienie pracowników UKE spotkały się z pozytywnym odbiorem, co potwierdziły kolejne zaproszenia i prośby ze strony rzeczników. Wychodząc naprzeciw ich oczekiwaniom UKE planuje w przyszłości cykl spotkań związanych z tematyką przepisów Prawa komunikacji elektronicznej.

Rzecznicy byli również zainteresowani działalnością edukacyjną UKE kierowaną bezpośrednio do konsumentów, stąd UKE często był zapraszany przez rzeczników do zorganizowania wykładów w ramach kampanii Wiem, co podpisuję. Na prośbę rzeczników, UKE dostarczył im materiały edukacyjne, ulotki i plakaty, które dystrybuowali na terenie swojego miasta/powiatu.

Na stronie internetowej UKE oraz podstronie Centrum Informacji Konsumenckiej (CIK)¹⁴ zostały opublikowane informacje o bieżącej działalności oraz podstawowych prawach i obowiązkach abonentów usług telekomunikacyjnych. Na stronie CIK zamieścił 3 poradniki oraz opublikował cykl artykułów dotyczących bezpieczeństwa w sieci. Uwzględniono w nich m.in. aktualne ryzyka niezabezpieczenia prywatności w sieci, informacje prawne, praktyki zapewniające usunięcie swoich zdjęć i wpisów na swój temat z serwisów i mediów społecznościowych, serwisów pozwalających grać online oraz blogów, for i stron internetowych, a także praktyki zapewniające usunięcie swoich danych ze sklepów internetowych i aukcyjnych.

W 2019 r. UKE prowadził również weekendowy cykl „UKE radzi”, w ramach którego na Facebooku opublikowano ponad 50 porad dla konsumentów.

¹⁴ Więcej: <https://www.cik.uke.gov.pl>.

Przeprowadzone kampanie zwiększyły świadomość dzieci i dorosłych w zakresie korzystania z usług telekomunikacyjnych. Oprócz warsztatów, lekcji i bezpośrednich spotkań UKE rozdystrybuował ponad 100 tys. ulotek (m.in. za pośrednictwem Rzeczników Konsumentów). Ma to bezpośredni wpływ na eliminowanie nadużyć przy zawieraniu umów oraz korzystaniu z dostępu do internetu. Podsumowanie prowadzonych przez UKE w 2019 r. akcji edukacyjnych wraz z zaokrąglonymi danymi liczbowymi zawiera Rysunek 1.

Rysunek 1 Podsumowanie akcji edukacyjnych UKE



Źródło: UKE

1.8. Działania bezpośrednie na rzecz konsumentów rynku telekomunikacyjnego

Prezes UKE podejmował interwencje w sprawach dotyczących funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych, prowadził pozasądowe postępowania ADR oraz udzielał konsumentom porad. W 2019 r. UKE:

- a. przeprowadził 2 410 interwencji,
- b. rozpatrzył 1 024 wnioski ADR,
- c. udzielił 989 porad w ramach bezpośrednich konsultacji,
- d. udzielił odpowiedzi na 2 223 zapytania konsumentów,
- e. udzielił ponad 14 tys. porad telefonicznych.

Ilość wpływających do UKE interwencji, wniosków ADR czy udzielonych porad jest wypadkową kilku elementów, m.in. zachowań na rynku dostawców usług telekomunikacyjnych na etapie przedkontraktowym i w toku wykonywania umowy, świadomości użytkowników usług telekomunikacyjnych co do praw i obowiązków stron umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, możliwości pozyskania przez użytkowników usługi jasnych i szybkich informacji co do przepisów prawa oraz interpretacji zapisów zawieranej umowy i toku jej trwania. Tu warta podkreślenia jest rola Rzeczników Konsumentów, czy UKE, wspierająca użytkowników usług telekomunikacyjnych wiedzą w zakresie interpretacji umowy i obowiązujących przepisów prawa, co eliminuje potencjalne spory pomiędzy stronami umowy telekomunikacyjnej.

Poniżej przedstawiona tabela obrazuje liczbę wpływających do UKE wniosków o interwencję i wniosków ADR na przestrzeni lat 2015-2019

Tabela 4 Interwencje oraz postępowania pozasądowe prowadzone w UKE

Rok	2015	2016	2017	2018	2019
Interwencje	5 223	5 220	5 194	3 214	2 410
ADR	2 406	2 672	1 559	1 397	1 024

Źródło: UKE

Należy wskazać, że podejmowane przez Prezesa UKE szerokie działania informacyjno-edukacyjne w zakresie przysługujących praw konsumentom do złożenia w pierwszej kolejności reklamacji do dostawcy usług i jej załatwienia na etapie procesu reklamacyjnego, bezpośrednio pomiędzy klientem a dostawcą usługi, w widoczny sposób zmniejszyły napływ wniosków o interwencję oraz wniosków ADR do Urzędu.

Najczęstsze problemy zgłaszane przez konsumentów w 2019 r. dotyczyły poniższych kategorii:

- a. faktury/opłaty – 24%,
- b. nienależyte wykonanie usług – 11%,
- c. rozwiązanie umowy – 10%,
- d. roaming – 8%,
- e. przeniesienie usług (nowy dostawca) – 8%.

W ramach przeprowadzonych interwencji i postępowań pozasądowych w 2019 r. UKE odzyskał na rzecz konsumentów ponad 917 000 PLN.

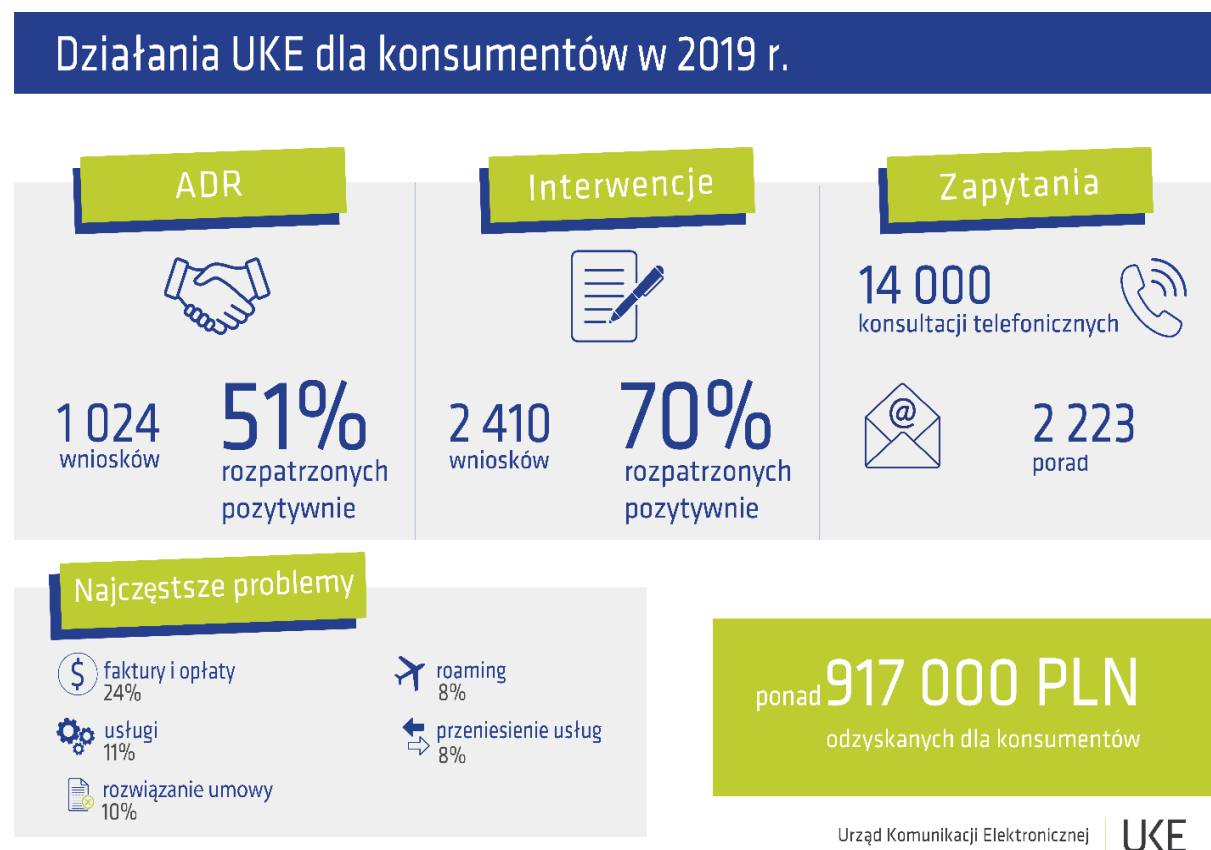
Średni czas załatwienia przez UKE spraw w 2019 r. wyniósł w przypadku:

- a. interwencji – 22 dni,

- b. postępowań ADR – 24 dni,
- c. udzielania odpowiedzi na zapytania – 4 dni.

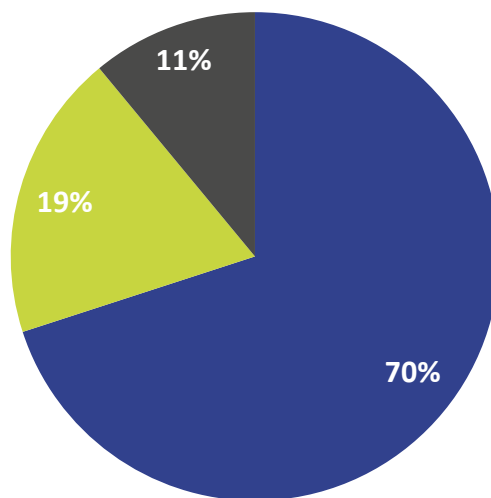
Podstronę CIK, na której Urząd zamieszcza istotne dla konsumentów komunikaty, porady i wskazówki, w 2019 r. odwiedziło ponad 21 tys. osób (wyświetlana była ponad 100 tys. razy).

Rysunek 2 Podsumowanie działań konsumenckich UKE



Źródło: UKE

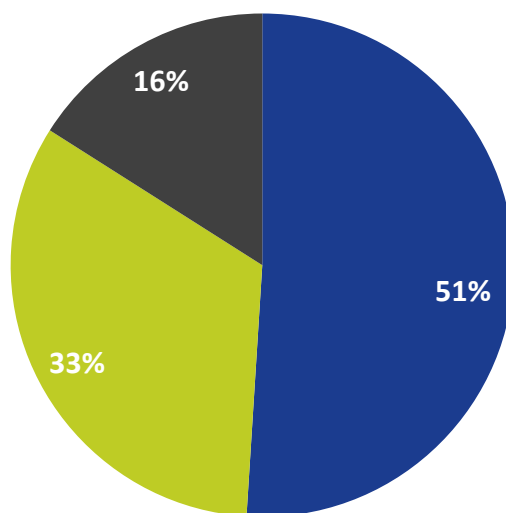
Wykres 3 Efektywność interwencji



■ Pozytywnie ■ Negatywnie ■ Inne

Źródło: UKE

Wykres 4 Efektywność postępowań ADR



■ Pozytywnie ■ Negatywnie ■ Inne np. odmowa rozpatrzenia sporu, niezuzpełnienie wniosku

Źródło: UKE

Efektywność podejmowanych przez Prezesa UKE interwencji i postępowań ADR ma związek z rodzajem spraw wpływających oraz formułowanych żądań kierowanych przez użytkowników usług telekomunikacyjnych. Fakt wprowadzenia wymogu zakończenia postępowania reklamacyjnego z jednej strony spowodował, że użytkownicy uzyskują często satysfakcjonujące ich rozwiązanie sprawy na poziomie bezpośrednich relacji z dostawcą usługi, z drugiej strony spowodował obniżenie ilości skarg. W większości przypadków abonenci kierują wnioski do Prezesa UKE, które nie zostały załatwione przez dostawców usług w procesie reklamacyjnym, z uwagi na ich niezasadność, brak stwierdzenia naruszenia warunków zawartych umów. Większa część prostych spraw kończy się na załatwieniu ich przez dostawcę usług w procesie reklamacyjnym, tym samym do Prezesa UKE często wpływają sprawy, których pozytywne zakończenie zależy od dobrej woli samego dostawcy usług, gdyż żądanie abonenta nie wynika z naruszenia prawa lub umowy przez dostawcę.

Dokonując analizy postępowań ADR, należy wskazać, że w większości przypadków postępowania prowadzone są w tych sprawach, które nie zostały zakończone pozytywnie w procesie reklamacyjnym i dalej w ramach interwencji, z uwagi na brak podstaw do stwierdzenia naruszenia przez dostawcę usług zasad i warunków świadczenia usług. Prezes UKE podejmował próbę polubownego zakończenia sporu w ramach ADR, mediowania pomiędzy konsumentem a dostawcą, również w sprawach, w których przedmiot sporu formułowany przez konsumenta jest bezzasadny, a żądania wygórowane. Postępowanie ADR jest postępowaniem polubownym wymagającym zgody obu stron sporu na jego rozwiązanie. Prezes UKE podejmuje wszelkie działania zmierzające do umożliwienia stronom skorzystania z pozasądowego rozwiązania sporu oraz dojścia do porozumienia.

Istotnym elementem budowania dobrych relacji pomiędzy użytkownikami usług i dostawcami usług telekomunikacyjnych jest podnoszenie świadomości prawnej stron umów i nadzór nad realizacją przepisów prawa. UKE z tego względu publikował na stronie internetowej Urzędu lub podstronie CIK informacje dotyczące: podstawowych praw i obowiązków abonentów publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, zasad świadczenia usług telekomunikacyjnych, sposobów pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (ADR) oraz podejmowania przez UKE interwencji, a także porady w zakresie korzystania z usług jak np. informacje dotyczące zmian w opłatach za połączenia międzynarodowe (EU-Calls) bądź informacje na temat naliczania opłat w roamingu. Wraz z informacjami konsumentom udostępniano filmy edukacyjne i wzory przydatnych dokumentów. UKE zamieszczał ponadto na bieżąco ostrzeżenia o występujących na rynku telekomunikacyjnym zagrożeniach m.in. rozsyłanie wiadomości e-mail ze złośliwym oprogramowaniem, fałszywe faktury, wiadomości SMS celem wyłudzenia danych osobowych, jak również zamieszczał ważne dla konsumentów informacje na temat nowelizacji ustawy Pt.

Szczegółowe informacje i efekty współpracy z Rzecznikami Konsumentów, którzy również zajmują się ochroną interesów konsumentów na rynku usług telekomunikacyjnych, zostały opisane w pkt 1.7 Sprawozdania.

Współpraca z Prezesem UOKiK polegała m.in. na sygnalizowaniu i zgłaszaniu przez Prezesa UKE nieprawidłowości na rynku telekomunikacyjnym, które wykraczały poza kompetencje Prezesa UKE np. w zakresie direct carrier billing, jak również sprawy, w których UKE podejrzewał naruszenie

zbiorowych interesów konsumentów. Współpraca ta będzie na bieżąco kontynuowana w roku 2020.

W listopadzie 2019 r. Prezes UKE gościł przedstawicieli Polsko-Niemieckiego Centrum Informacji Konsumentckiej omawiając kwestie ochrony praw abonentów oraz rozwoju postępowań ADR w Polsce.

1.9. Zwiększanie dostępności i użyteczności usług

Monitorowanie świadczenia przez przedsiębiorców udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami

W 2019 r. UKE wspólnie z Fundacją Widzialni zorganizował pilotaż nowych kwalifikacji rynkowych z zakresu dostępności usług telekomunikacyjnych. W ramach pilotażu przeprowadzonych zostało 6 szkoleń, w których uczestniczyli przedstawiciele m.in. UKE, administracji, przedsiębiorców, uczelni i JST. Uczestnicy pilotażu po szkoleniu mieli możliwość przystąpienia do ewaluacji, w ramach której organizowane były symulacje egzaminów z nowych kwalifikacji rynkowych.

W okresie od 30 września do 11 października 2019 r. Prezes UKE przeprowadził kontrolę biur obsługi klienta dostawców usług telekomunikacyjnych na terenie całego kraju w celu zweryfikowania przestrzegania przepisów rozporządzenia w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych.

Dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych mają obowiązek zapewnienia dostępności świadczonych usług dla osób z niepełnosprawnościami. Obowiązek dotyczy między innymi zapewnienia obsługi, dostosowania biur obsługi do potrzeb klientów z niepełnosprawnościami, dostępności serwisów internetowych i odpowiednio przystosowanych urządzeń telekomunikacyjnych.

Zgodnie z przepisami wszyscy dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych muszą spełnić wymagania dotyczące udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami. Oznacza to, iż określona część biur obsługi klienta (dalej BOK) zapewnia obsługę osób z dysfunkcją wzroku, słuchu oraz mających problemy z poruszaniem się. Stanowiska obsługi osób z niepełnosprawnościami muszą być wyposażone w urządzenia umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą, niemówiącą, słabowidzącą oraz zapewnić bezpłatną usługę tłumacza polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego w czasie rzeczywistym. Przedsiębiorcy świadczący usługi telekomunikacyjnie mają obowiązek udostępnić wzorce umowne (regulaminy, cenniki) informacje o świadczonych udogodnieniach w formie dostosowanej do możliwości klienta z niepełnosprawnościami tj. przy użyciu dużej czcionki lub w alfabecie Braille'a, na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym lub w formacie tekstowym z wykorzystaniem poczty elektronicznej. W taki sam sposób są udostępniane dane zawarte na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych. Przedsiębiorcy powinni również zapewnić telekomunikacyjne urządzenie końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu osobie z niepełnosprawnością do świadczonej usługi telefonicznej oraz przystosowane do używania przez osoby z niepełnosprawnościami. Dodatkowo przedsiębiorcy powinni zapewnić pomoc we właściwym skonfigurowaniu urządzenia. Zapewnienie wysokiej jakości obsługi osób z niepełnosprawnością wymaga dostosowania architektonicznego BOK-ów, zapewnienia właściwych procedur i instrukcji obsługi klienta oraz właściwych kompetencji pracowników.

UKE przeprowadził bezpośrednie kontrole w wytypowanych salonach przedsiębiorców telekomunikacyjnych, poddając ocenie dostępność architektoniczną biur obsługi klienta oraz zakres i jakość świadczonych przez przedsiębiorców udogodnień. Kontrola została przeprowadzona w 64 salonach największych ogólnokrajowych operatorów telefonii mobilnej: OPL, P4, Polkomtel i T-Mobile.

Wyniki przeprowadzonej oceny wskazują na stosowanie przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych przepisów rozporządzenia w zakresie zapewnienia obsługi osób z niepełnosprawnościami w biurach obsługi klienta. Niemniej w ramach realizowanej oceny UKE ujawnił nieprawidłowości w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami w następujących obszarach:

- a. obszar architektoniczny np. występujące wysokie progi,
- b. obszar usługowy:
 - brak możliwości lub umiejętności realizacji zamówienia na fakturę w języku Braille'a,
 - brak możliwości/zła jakość połączenia lub umiejętności realizacji połączenia z tłumaczem PJM/SJM,
- c. obszar informacyjny:
 - oznakowanie BOK niezgodne ze świadczonymi udogodnieniami, stosowanie piktogramów niezgodnych z wzorem określonym w rozporządzeniu,
 - brak umiejętności lub wiedzy w zakresie informowania klienta o terminie dostarczenia faktury w alfabecie Braille'a,
- d. obszar organizacji BOK np. utrudniony dostęp i obsługa osób z niepełnosprawnościami z uwagi na zbyt wysoki blat biurka lub zbyt małą przestrzeń pod blatem biurka stanowiska obsługi klientów.

W odniesieniu do wskazanych nieprawidłowości ze strony UKE zostały wydane zalecenia w zakresie ich usunięcia, rekomendacje oraz wezwanie do stałego podnoszenia standardów obsługi osób z niepełnosprawnościami. Zarówno zalecenia pokontrolne, jak i rekomendacje zostały przez tych operatorów wdrożone.

W IV kwartale 2020 r. UKE planuje przeprowadzenie kolejnych kontroli w kwestii stosowania przez operatorów przepisów rozporządzenia w zakresie zapewnienia obsługi osób z niepełnosprawnościami przez 4 największych operatorów kablowych.

Na podstawie wyników kontroli UKE opublikował „Raport dostępności Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2019”¹⁵.

Inicjowanie nowych rozwiązań i udogodnień dla pracowników i klientów UKE o szczególnych potrzebach

W 2019 r. UKE przeprowadził działania związane z:

¹⁵ Więcej: <https://bip.uke.gov.pl/sprawozdania/raport-dostepnosci-biur-obslugi-klienta-przedsiębiorcow-telekomunikacyjnych-2019,16.html>.

- a. wdrożeniem Polityki dostępności Urzędu Komunikacji Elektronicznej¹⁶, stanowiącej wytyczne do realizacji zadań UKE zgodnie z przepisami prawa odnoszącymi się do osób ze szczególnymi potrzebami (Polityka została pozytywnie zaopiniowana przez Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej i zamieszczona na stronie Portalu Funduszy Europejskich¹⁷, jako przykład dobrej praktyki),
- b. opracowaniem i wdrożeniem deklaracji dostępności stron www UKE,
- c. wdrożeniem rozwiązania umożliwiającego zmianę graficznych dokumentów PDF (skanów) do dostępnego dla klientów UKE dokumentu (w zakładce Dostępność zostało umieszczone bezpłatne narzędzie OCR konwertujące skany pism na tekst możliwy do odczytania przez osoby z niepełnosprawnościami),
- d. organizacją kursu polskiego języka migowego dla czterech pracowników UKE,
- e. publikacją ogłoszeń na sprawniwpracy.com,
- f. dostępnością zaktualizowanego poradnika *Jak być „zapomnianymi” w sieci Internet?*

Ponadto UKE w 2019 r. zorganizował:

- a. szkolenie w zakresie obsługi Głuchego Klienta, obsługi aplikacji Migam (22 osoby – II kwartał 2019 r.),
- b. bezpłatne szkolenia dla pracowników UKE, administracji oraz przedsiębiorców telekomunikacyjnych i pocztowych (ok. 50 osób – III i IV kwartał 2019 r.) – tematyka szkoleń obejmowała:
 - wdrażanie standardów dostępności w organizacji,
 - wykorzystywanie standardu WCAG 2.0 przy tworzeniu i dostosowywaniu stron internetowych,
 - audytowanie dokumentów cyfrowych w oparciu o standard WCAG 2.0,
 - stosowanie standardów dostępności i dobrych praktyk w procesie organizowania wydarzenia, umożliwiających uczestnictwo osób z indywidualnymi potrzebami,
 - wykorzystywanie standardu WCAG 2.0 przy tworzeniu i dostosowywaniu aplikacji mobilnych,
 - projektowanie i prowadzenie badań dostępności informacji elektronicznej z udziałem użytkowników – testerów z indywidualnymi potrzebami.

Kreowanie polityki związanej z osobami o szczególnych potrzebach

W 2019 r. UKE uczestniczył w pracach legislacyjnych w zakresie:

- a. ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych,
- b. ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami,
- c. konsultacji projektu Programu Zintegrowanej Informatyzacji Państwa.

¹⁶ Więcej: <https://www.uke.gov.pl/dostepnosc/polityka-dostepnosc-urzedu-komunikacji-elektronicznej,7.html>.

¹⁷ Więcej: <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/fundusze-europejskie-bez-barier/dostepnosc-plus/dobre-praktyki/#Polityka%20dost%C4%99pno%C5%9Bci%20UKE>.

W ramach prac UKE w grupach roboczych należy podkreślić:

- a. udział UKE w pracach Rady Dostępności przy Ministrze Infrastruktury i Rozwoju (obecnie przy Ministrze Funduszy i Polityki Regionalnej), m.in. w konsultacjach:
 - projektu Standardu dostępności Placówek Ochrony Zdrowia,
 - projektu Standardu asystenta ucznia ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi,
- b. współpracę z MC w zakresie:
 - możliwości wykorzystywania nowych technologii i sztucznej inteligencji w tworzeniu nowych usług dostępnościowych,
 - opracowania Warunków technicznych publikacji oraz struktury dokumentu elektronicznego „Deklaracji Dostępności”,
- c. przystąpienie do Zespołu ds. promocji prostego języka w urzędach administracji rządowej przy Kancelarii Prezesa Rady Ministrów,
- d. udział w panelu dyskusyjnym w ramach konferencji Konwencja? Sprawdzam! (konferencja podsumowująca projekt „Administracja centralna na rzecz Konwencji o prawach osób z niepełnosprawnościami. Monitoring wdrażania”),
- e. udział w panelu dyskusyjnym „Dostępność cyfrowa usług i informacji publicznych” (debata organizowana w ramach konferencji Warszawa miasto bez barier).

Dodatkowo UKE uczestniczył w konkursach:

- a. Strona Internetowa Bez Barrier – konkurs Fundacji Widzialni (wyróżnienie za stronę UKE),
- b. Raport Dostępności 2018 – ocena bardzo dobra.

1.10. Podnoszenie jakości i bezpieczeństwa usług telekomunikacyjnych

UKE kontynuował w 2019 r. współpracę z ENISA, opartą na przepisach polskiego prawa transponujących znowelizowaną Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2002/21/WE w sprawie wspólnych ram regulacyjnych sieci i usług łączności elektronicznej.

W ramach współpracy UKE utrzymywał system informowania ENISA o najpoważniejszych przypadkach naruszenia bezpieczeństwa oraz integralności sieci i usług komunikacji elektronicznej. W 2019 r. odnotowano 95 naruszeń bezpieczeństwa i integralności sieci i usług. Większość z nich miała charakter lokalny (mała skala i krótki czas trwania) i nie wpłynęła w sposób istotny na obsługę klientów telekomunikacyjnych. 4 przypadki ze względu na rozległość i czas trwania zostały zakwalifikowane jako istotne, a informacje o nich przekazano do ENISA w postaci sformalizowanego raportu (raport o wszystkich zgłoszonych w 2019 r. przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych zagrożeniach i podjętych przez nich działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych w zakresie bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług został przekazany MC).

Ponadto UKE uczestniczył w:

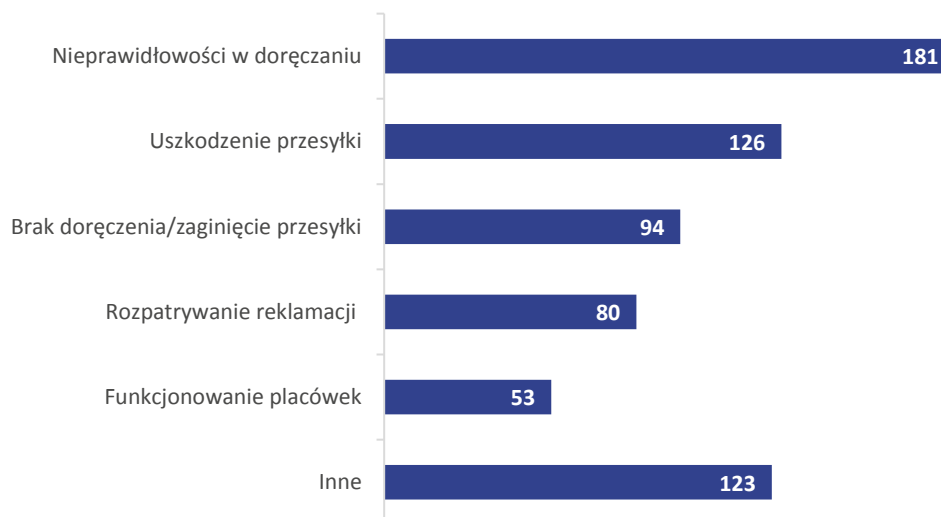
- a. rozpropagowaniu wśród kluczowych przedsiębiorców informacji ENISA o nowych sposobach ataków na usługi 4G/5G i wykrytych lukach w zabezpieczeniu sieci LTE,
- b. rozpropagowaniu wśród użytkowników urządzeń GPS działań mitygujących związanych z przekazaniem przez amerykańską agencję NCCIC (National Cybersecurity

- and Communications Integration Center), działającą w ramach Departamentu Bezpieczeństwa Wewnętrznego USA, ostrzeżeniem o zakłóceniu w pracy niektórych urządzeń korzystających z odbiorników GPS,
- c. przekazaniu przedsiębiorcom telekomunikacyjnym informacji CERT-EU o ataku na BGP (Border Gateway Protocol) o dużej skali przechwyty danych przesyłanych w internecie oraz o globalnej kampanii szpiegowskiej skierowanej do sektora telekomunikacyjnego,
 - d. rekomendowaniu zaleceń dotyczących bezpieczeństwa BGP dla operatorów sieci zawierających podstawowy wykaz środków wraz z listą kontrolną w przypadku ich zastosowania (zalecenia stanowią podsumowanie informacji przesłanych do ENISA przez kluczowych europejskich przedsiębiorców telekomunikacyjnych),
 - e. badaniu BEREC dotyczącym zagadnień bezpieczeństwa w telekomunikacji w powiązaniu z zagadnieniami bezpieczeństwa sieci 5G – „National 5G Cybersecurity-Questionnaire”, a także w ramach dwustronnej współpracy z europejskimi regulatorami rynku – w zakresie stosowania zapasowych źródeł zasilania oraz roamingu VoLTE.

1.11. Działania bezpośrednie na rzecz konsumentów rynku pocztowego

W 2019 r. do UKE wpłynęło 616 wniosków o interwencję oraz zapytań użytkowników usług pocztowych w sprawach: nieprawidłowości w świadczeniu usług, interpretacji przepisów oraz zasad prowadzenia działalności pocztowej, z czego pisemnie – 218 oraz elektronicznie – 398.

Wykres 5 Przedmiot spraw kierowanych do UKE¹⁸



Źródło: UKE

Spośród 616 wniesionych wniosków o interwencję i zapytań 372 dotyczyły Poczty Polskiej, natomiast 244 – innych operatorów pocztowych oraz kwestii związanych z działalnością pocztową. 218 wniosków o interwencję i zapytań odnoszących się do Poczty Polskiej dotyczyło usług powszechnych. We wszystkich sprawach UKE podjął czynności polegające m.in. na wystąpieniu

¹⁸ Część spraw skierowanych do UKE dotyczyła więcej niż jednego przedmiotu

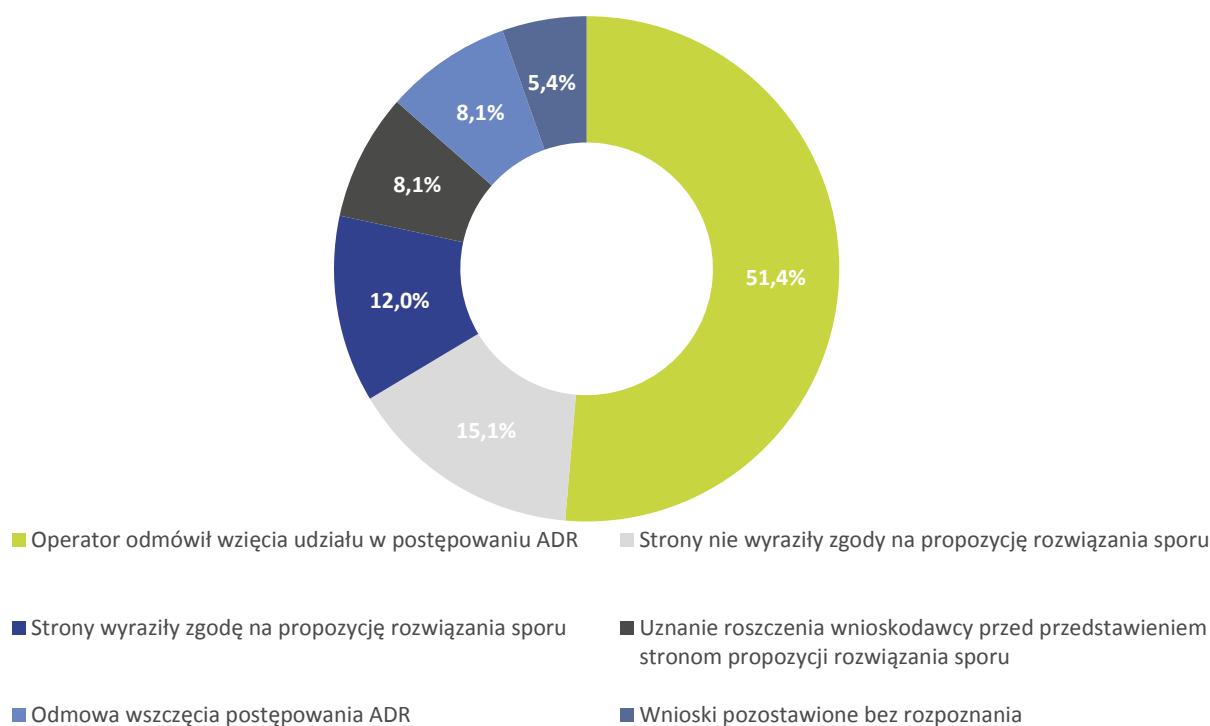
do operatorów pocztowych, udzieleniu wyjaśnień wnioskującym oraz prowadzeniu innych odpowiednich działań w celu ich rozpatrzenia.

Ponadto w 2019 r. do UKE wpłynęło 259 wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu konsumenckiego (ADR) dotyczących w większości uszkodzenia przesyłki, niedoręczenia przesyłki, nieprawidłowości w doręczaniu przesyłek oraz rozpatrywania reklamacji. W 21 sprawach UKE odmówił rozpatrzenia wniosku, w większości przypadków z uwagi na to, iż przedmiot sporu znajdował się poza kompetencjami Prezesa UKE.

Efektym działań UKE w zakresie interwencji oraz pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (ADR) było zabezpieczenie interesów użytkowników usług pocztowych, w tym zapewnienie im właściwego poziomu jakości usług oraz dostępu do nich na równych i jednolitych zasadach.

W wyniku przeprowadzonych w 2019 r. interwencji oraz postępowań ADR UKE odzyskał na rzecz użytkowników usług pocztowych 51 669,41 PLN.

Wykres 6 Efektywność postępowań ADR



Źródło: UKE

1.12. Usługa powszechna na rynku pocztowym

Rachunkowość regulacyjna

Zgodnie z art. 101 ust. 4 ustawy Pp w 2017 r., po przeprowadzeniu postępowania konkursowego, Prezes UKE powołał biegłego rewidenta w celu przeprowadzenia badania rocznych sprawozdań Poczty Polskiej z prowadzonej rachunkowości regulacyjnej za lata 2016, 2017 i 2018 pod względem zgodności z przepisami prawa oraz zatwierdzoną przez Prezesa UKE instrukcją rachunkowości regulacyjnej i opisem kalkulacji kosztów. W 2019 r. UKE, zgodnie z art. 101 ust. 5 ustawy Pp, opublikował w BIP UKE sprawozdanie Poczty Polskiej z prowadzonej rachunkowości regulacyjnej za rok 2018 wraz z opinią niezależnego biegłego rewidenta.

Zgodnie z art. 103 ustawy Pp, decyzją z 14 lutego 2019 r. Prezes UKE nałożył na operatora wyznaczonego obowiązek przedłożenia do publikacji instrukcji rachunkowości regulacyjnej na rok 2019 oraz opisu kalkulacji kosztów na rok 2019, zatwierdzonych decyzją z 23 listopada 2018 r. Przedłożone przez Poczta Polską dokumenty zostały opublikowane 5 marca 2019 r. w BIP UKE.

W 2019 r. Poczta Polska opracowała i przedłożyła do zatwierdzenia przez Prezesa UKE projekt instrukcji rachunkowości regulacyjnej na rok 2020 oraz projekt opisu kalkulacji kosztów na rok 2020. Po przeprowadzeniu procesu uzgadniania projektów Prezes UKE wszczął postępowanie administracyjne w sprawie zatwierdzenia ww. dokumentów, zakończone 27 listopada 2019 r. wydaniem przez Prezesa UKE decyzji zatwierdzającej.

Koszt netto obowiązku świadczenia usług powszechnych

W 2019 r. Prezes UKE kontynuował wszczęte w marcu 2018 r. z urzędu postępowanie administracyjne wobec operatorów pocztowych zobowiązanych do udziału w dopłacie do kosztu netto obowiązku świadczenia usług powszechnych przez operatora wyznaczonego.

W ramach ww. postępowania UKE prowadził czynności dowodowe w sprawie ustalenia wysokości udziałów w dopłacie zobowiązanych operatorów pocztowych, a także rozpatrywał wnioski dowodowe zgłoszone przez strony, łącznie z wnioskiem o umorzenie postępowania wobec jednej z nich.

Badanie stanu rynku pocztowego

Prezes UKE został zobowiązany, zgodnie z art. 119a ustawy Pp, do przeprowadzania nie rzadziej niż raz na 5 lat badania stanu rynku pocztowego w celu oceny adekwatności:

- a. progu przychodów operatora pocztowego z usług powszechnych lub usług wchodzących w zakres usług powszechnych, powyżej którego powstaje obowiązek udziału w dopłacie, określonego w art. 108 ust. 2 ustawy Pp oraz
- b. wysokości wskaźnika procentowego kwoty tych przychodów określającego maksymalną wysokość udziału operatora pocztowego w dopłacie (art. 113 ust. 4 ustawy Pp).

Badanie to zostało przeprowadzone po raz pierwszy w 2019 r. i obejmowało analizę informacji przekazanych przez operatorów pocztowych oraz konsultacje społeczne.

Obowiązkiem przekazania informacji niezbędnych do przeprowadzenia ww. badania objęci zostali operatorzy pocztowi spełniający przesłanki powstania obowiązku udziału w dopłacie zgodnie

z art. 108 ust. 2 ustawy Pp¹⁹, za co najmniej jeden rok w okresie dwóch lat bezpośrednio poprzedzających badanie. Na pisma, które zostały skierowane do 7 operatorów pocztowych zobowiązanych²⁰ do przekazania informacji niezbędnych do przeprowadzenia przedmiotowego badania, odpowiedzi udzieliło 5 podmiotów.

Konsultacje społeczne, o których mowa powyżej, dotyczyły:

- a. oceny adekwatności obowiązującego progu²¹ i wysokości wskaźnika²², z punktu widzenia ich wpływu na podejmowanie i prowadzenie działalności w zakresie usług powszechnych i usług wchodzących w zakres usług powszechnych,
- b. zgłoszenia propozycji w zakresie zmian progu i wysokości wskaźnika, o których mowa w pkt a powyżej.

Komunikat o rozpoczęciu konsultacji społecznych na podstawie art. 119a ustawy Pp wraz z zaproszeniem do składania stanowisk został opublikowany na stronie BIP UKE w listopadzie 2019 r. W przewidzianym terminie jedynym złożonym stanowiskiem w konsultacjach społecznych było stanowisko Poczty Polskiej.

Wyniki przeprowadzonego badania stanu rynku pocztowego Prezes UKE przekazał niezwłocznie ministrowi właściwemu ds. łączności, tj. Ministrowi Infrastruktury (art. 119a ust. 9 ustawy Pp).

Podjęte przez UKE działania w zakresie rachunkowości regulacyjnej umożliwiły kontrolowanie prawidłowości alokacji kosztów i przychodów operatora wyznaczonego oraz sposobu kalkulacji kosztów jednostkowych usług powszechnych, co jednocześnie wpływa na wiarygodność kalkulacji kosztu netto obowiązku świadczenia usług powszechnych na rynku pocztowym i na uzasadnienie poziomu cen za te usługi.

Wyniki przeprowadzonego badania stanu rynku pocztowego pozwolą Ministrowi Infrastruktury podjąć decyzję w zakresie adekwatności progu przychodów i wysokości wskaźnika procentowego kwoty tych przychodów określającego maksymalną wysokość udziału operatora pocztowego w dopłacie do kosztu netto świadczenia usług powszechnych.

1.13. Kontrole wyrobów

W ramach ochrony interesów konsumentów w obszarze nadzoru rynku wyrobów, na podstawie ustawy o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku oraz ustawy o systemie oceny zgodności Prezes UKE skontrolował w 2019 r. 768 wyrobów, wśród których stwierdził 320 wyrobów niezgodnych z wymaganiami (ok. 42% wszystkich wyrobów poddanych kontroli). Najwięcej wyrobów niezgodnych ustalono wśród: domowych urządzeń i systemów oświetleniowych

¹⁹ Których przychód z usług powszechnych lub usług wchodzących w zakres usług powszechnych w roku obrotowym, za który jest ustalana dopłata, przekroczył milion PLN.

²⁰ Obowiązek tych operatorów do przekazania informacji niezbędnych do przeprowadzenia badania został ustalony na podstawie danych w zakresie przychodów z usług powszechnych lub usług wchodzących w zakres usług powszechnych zawartych w sprawozdaniach z działalności pocztowej tych operatorów za lata 2017 i 2018, przedłożonych Prezesowi UKE zgodnie z art. 43 ustawy Pp.

²¹ Próg przychodów operatora pocztowego z usług powszechnych lub usług wchodzących w zakres usług powszechnych, powyżej którego powstaje obowiązek udziału w dopłacie.

²² Wskaźnik procentowy kwoty przychodów określający maksymalną wysokość udziału operatora pocztowego w dopłacie.

wykorzystujących technologię LED, urządzeń radiowych bliskiego zasięgu, urządzeń zasilających. W ramach kontroli zbadano 393 modele urządzeń, z czego 79 nie przeszło badań.

UKE zweryfikował w 2019 r. informacje o zużyciu energii dla 82 typów telewizorów. W 5 przypadkach nie dopełniono obowiązków dostawców lub dystrybutorów w zakresie informowania o zużyciu energii przez telewizory. W przypadku 4 telewizorów nie umieszczono w widocznym miejscu etykiety, zgodnie z przewidzianym prawem formatem i informacjami. W przypadku 1 typu telewizora nie udostępniono użytkownikowi końcowemu karty produktu dostarczonej przez dostawcę, informującej o zużyciu energii.

Ponadto UKE przeprowadził kampanie:

- a. urządzeń CB radio – pomiędzy 1 stycznia a 31 marca 2019 r.,
- b. wzmacniaczy GSM – pomiędzy 1 kwietnia a 30 czerwca 2019 r.,
- c. urządzeń PLC (power line communications) – pomiędzy 1 lipca a 30 września 2019 r.

Celem powyższych kampanii była weryfikacja spełniania wymagań formalnych umożliwiających dokonanie świadomego wyboru przez konsumenta, jak również weryfikacja wymagań zasadniczych poprzez przeprowadzenie badań w Centralnym Laboratorium Badań Technicznych UKE.

Informacje o wynikach kontroli wyrobów zostały opublikowane na stronie www UKE.

W celu zwiększenia świadomości i ochrony konsumentów UKE co miesiąc aktualizował w 2019 r. listę wyrobów niezgodnych z zasadniczymi wymaganiami.

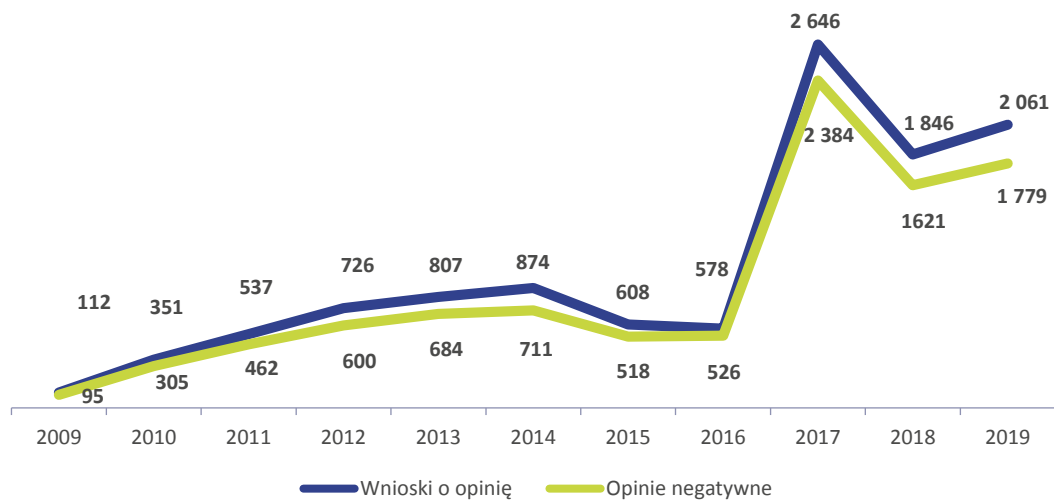
W 2019 r. UKE prowadził systematyczny monitoring aukcyjnych portali oraz podejmował kontrole w celu usunięcia wyrobów niespełniających wymagań z oferty internetowej. UKE koncentrował działania na nielegalnych urządzeniach komunikacji radiowej – importowanych z USA i Dalekiego Wschodu oraz jammerach. W ramach współpracy, głównie z portalem handlowym Allegro, UKE podejmował interwencje zakończone usunięciem 947 aukcji wyrobów niezgodnych z wymaganiami.

Działania UKE w ramach rynku wyrobów zmierzają nie tylko do sprawnego i skutecznego eliminowania z rynku urządzeń, które nie spełniają zasadniczych wymagań, ale również do zapobiegania wprowadzaniu takich wyrobów do obrotu. Organy celne, w przypadku stwierdzenia podczas kontroli celnej wyrobów, które mają być dopuszczone do obrotu, istnienia uzasadnionych okoliczności wskazujących, że wyrób nie spełnia wymagań zwracają się systematycznie do UKE z wnioskami o wydanie opinii w sprawie spełniania przez wyroby zasadniczych, szczegółowych i innych wymagań. W 2019 r. UKE wydał w tej sprawie 2 061 opinii, z czego 1 779 opinii negatywnych (wyroby nie spełniały wymagań). Negatywne opinie najczęściej dotyczyły następujących grup wyrobów:

- telefony i smartfony – 14%,
- urządzenia noszone (np. smartwatche, smartbandy, czujniki tętna) – 12%,
- urządzenia zasilające (np. zasilacze, ładowarki) – 6%

- urządzenia oświetleniowe – 5%
- urządzenia RTV i multimedialne – 5%.

Wykres 7 Liczba wniosków organów celnych i opinii wydanych przez UKE



Źródło: UKE

2. Rozwój infrastruktury i usług

2.1. Prowadzenie rejestrów RPT i RJST

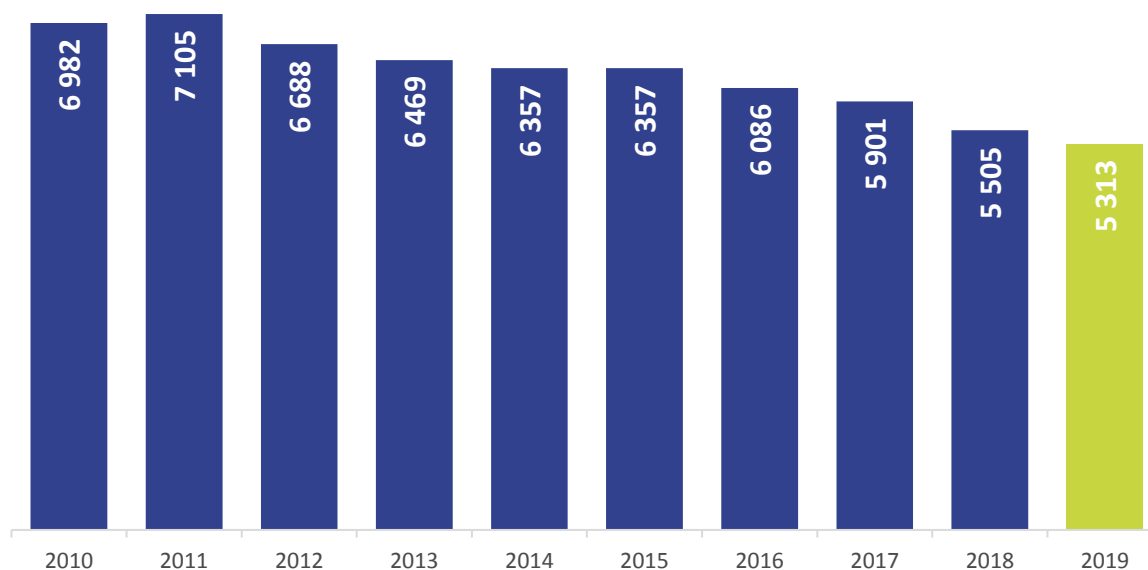
Prezes UKE, zgodnie z art. 10 ust. 2 ustawy Pt, jest organem prowadzącym rejestr przedsiębiorców telekomunikacyjnych (RPT) oraz rejestr jednostek samorządu terytorialnego wykonujących działalność w zakresie telekomunikacji (RJST).

W 2019 r. dokonano: 264 wpisów do RPT, 458 wykreśleń z RPT oraz 18 wpisów do RJST i 2 wykreśleń z RJST.

W 2019 r. zgodnie z art. 10a ustawy Pt Prezes UKE sprostował z urzędu wpisy do rejestru zawierające niezgodności ze stanem faktycznym – przywrócił wpisy dwóch błędnie wykreślonych przedsiębiorców z województw: opolskiego i śląskiego.

Ogółem wg stanu na dzień 31 grudnia 2019 r., nie uwzględniając podmiotów wykreślonych, w RPT znajdowało się 5 313 podmiotów, a w RJST 421 jednostek.

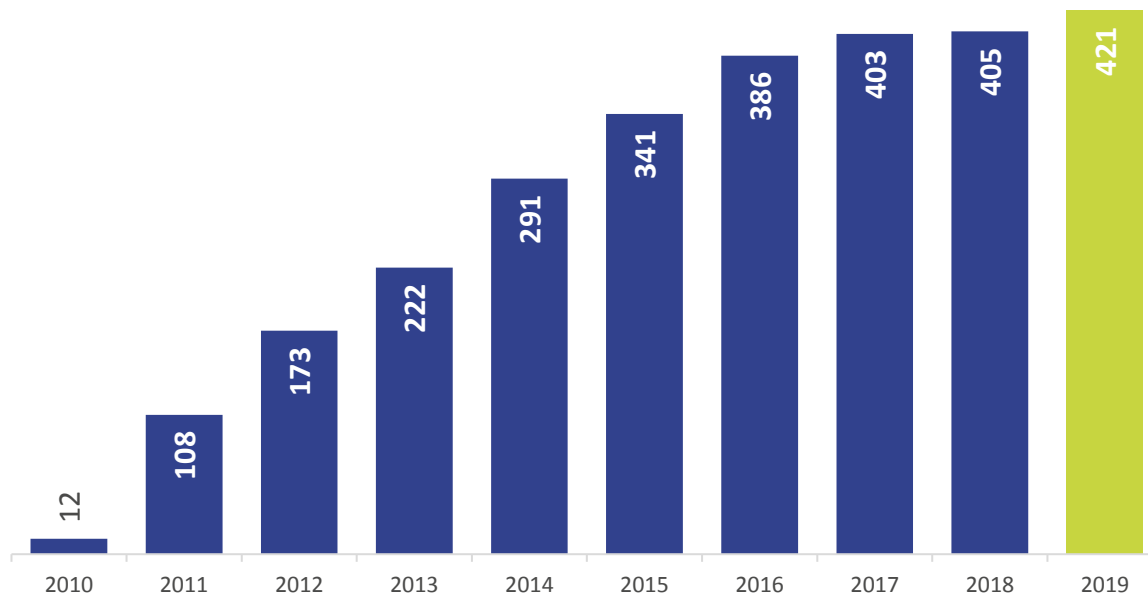
Wykres 8 Przedsiębiorcy telekomunikacyjni wpisani do RPT



Źródło: UKE

W obecnym stanie prawnym, na podstawie art. 12a ustawy Pt Prezes UKE może wykreślić z rejestru przedsiębiorcę telekomunikacyjnego na jego wniosek oraz po uzyskaniu informacji z CEIDG albo KRS o jego wykreśleniu. Okoliczności te wpłynęły na zmniejszenie liczby wpisów w RPT w ostatnich latach. Zgodnie z ww. przepisem Prezes UKE może wykreślić z rejestru w przypadku niewypełnienia przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego obowiązków informacyjnych, o których mowa w art. 7 ust. 1 i 2 ustawy Pt, za dwa kolejne lata. Jednak to narzędzie nabędzie w roku 2020 r.

Wykres 9 Jednostki samorządu terytorialnego wpisane do RJST



Źródło: UKE

2.2. Inwentaryzacja infrastruktury i usług telekomunikacyjnych

Zgodnie z corocznym obowiązkiem określonym w art. 29 megaustawy UKE przeprowadził w 2019 r. kolejną już inwentaryzację infrastruktury i usług telekomunikacyjnych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Do przekazania w terminie do dnia 31 marca kompletnych i aktualnych na dzień 31 grudnia poprzedniego roku informacji o:

- świadczonych usług telefonicznych, usług transmisji danych zapewniających szerokopasmowy dostęp do internetu oraz usługach rozprowadzania programów radiowych i telewizyjnych,
- posiadanej infrastrukturze telekomunikacyjnej, publicznych sieciach telekomunikacyjnych i budynkach umożliwiających kolokację,

zgodnie z zapisami megaustawy zobowiązani byli:

- przedsiębiorcy telekomunikacyjni,
- państwowe i samorządowe jednostki organizacyjne,
- podmioty wykonujące zadania z zakresu użyteczności publicznej.

Dane za 2018 r. zostały przekazane w formacie elektronicznym do dedykowanego systemu SIIS (System Informacyjny o Infrastrukturze Szerokopasmowej) przez prawie 3,5 tys. podmiotów. W porównaniu do ok. 3150 podmiotów, które przekazały dane za 2017 r. wzrost liczby podmiotów, których dane trafiły do systemu w ramach ostatniej inwentaryzacji, ma niewątpliwie

związek z prowadzonymi przez UKE w 2018 r. postępowaniami administracyjnymi o nałożenie kar pieniężnych na podmioty, które nie wywiązywały się z obowiązku przekazania informacji w latach 2014-2018.

Dane uzyskane podczas inwentaryzacji pozwoliły UKE na przeprowadzanie analizy i oceny rynku usług telekomunikacyjnych, a na ich podstawie na sporządzenie raportu pokrycia Rzeczypospolitej Polskiej zasięgiem stacjonarnych i ruchomych publicznych sieci telekomunikacyjnych oraz przedstawienie prognoz inwestycyjnych dotyczących rozwoju tych sieci. Dane zebrane w ramach inwentaryzacji za rok 2018 zostały również wykorzystane przy wyznaczaniu obszarów do dofinansowania w ramach IV konkursu POPC.

Z opublikowanego 28 czerwca 2019 r. „Raportu o stanie rynku telekomunikacyjnego w Polsce w 2018 r.” wynika, że liczba przekazanych podczas inwentaryzacji zakończeń sieci wyniosła w 2018 r. 44,6 mln.

Obecnie rozwój sieci telekomunikacyjnych dokonuje się głównie poprzez wysoki udział długości medium światłowodowego, który od 2015 r. utrzymuje się na poziomie ok. 90%. Rok 2018 okazał się kolejnym rokiem wskazującym na poprawę zasięgu sieci mobilnych, gdzie udział technologii LTE wyniósł 85%.

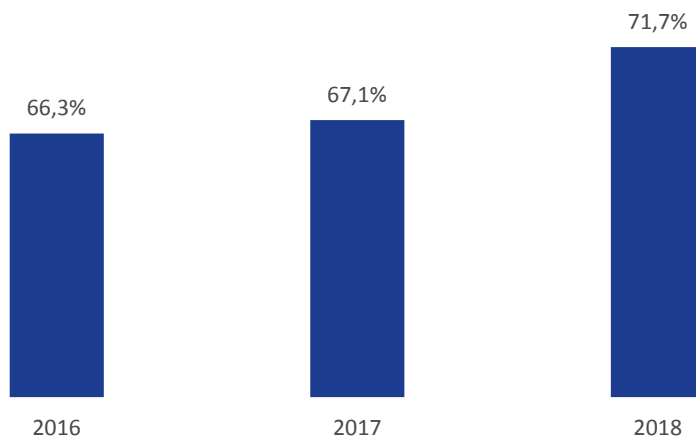
2.3. Europejska Agenda Cyfrowa

Kontynuująca strategię lizbońską *Europejska Agenda Cyfrowa* (EAC) była jedną z siedmiu inicjatyw przewodnich przyjętych przez Komisję Europejską w ramach strategii „Europa 2020”. EAC opublikowana w maju 2010 r. (COM(2010)245 final) postawiła państwom UE dwa główne cele związane z dostępem do usługi internetowej i jej wykorzystaniem, których osiągnięcie zostało zaplanowane do 2020 r. Obejmują one zapewnienie wszystkim gospodarstw domowym w Europie dostępu do internetu o przepustowości łącza co najmniej 30 Mb/s oraz doprowadzenie do wykorzystania usług dostępu do internetu o przepustowości łącza co najmniej 100 Mb/s przez 50% gospodarstw domowych. Na potrzeby monitorowania stopnia realizacji celów EAC UKE wykorzystuje dane z corocznej inwentaryzacji infrastruktury i usług telekomunikacyjnych.

Zgodnie z zasadami monitoringu wyrażonymi w treści Narodowego Planu Szerokopasmowego (NPS) przyjętego 10 marca 2020 r., na potrzeby mierników EAC gospodarstwo domowe utożsamione zostało z lokalem mieszkalnym. Takie podejście było stosowane również w NPS przyjętym 8 stycznia 2014 r., gdzie zamiennie stosowano pojęcia lokal mieszkalny, gospodarstwo domowe i HH (ang. Household). W związku z powyższym w celu oceny stopnia realizacji wskazanych założeń posłużono się wskaźnikiem penetracji lokalowej, rozumianym jako stosunek liczby lokali mieszkalnych w budynkach będących w zasięgu łącza o przepustowości co najmniej 30 Mb/s (budynek, w którym operatorzy deklarują możliwość świadczenia danych usług) do ogólnej liczby lokali mieszkalnych w analizowanym obszarze. Zgodnie z wynikami inwentaryzacji przeprowadzonej w 2019 r., którą podsumowano w „Raporcie o stanie rynku telekomunikacyjnego w Polsce w 2018 r.”, odsetek gospodarstw domowych (penetracja lokalowa) w zasięgu dostępu do internetu o przepustowości co najmniej 30 Mb/s wyniósł 71,7% i wzrósł o 4,6 pp w stosunku do roku 2017 i 5,4 pp w porównaniu z rokiem 2016 (Wykres 8).

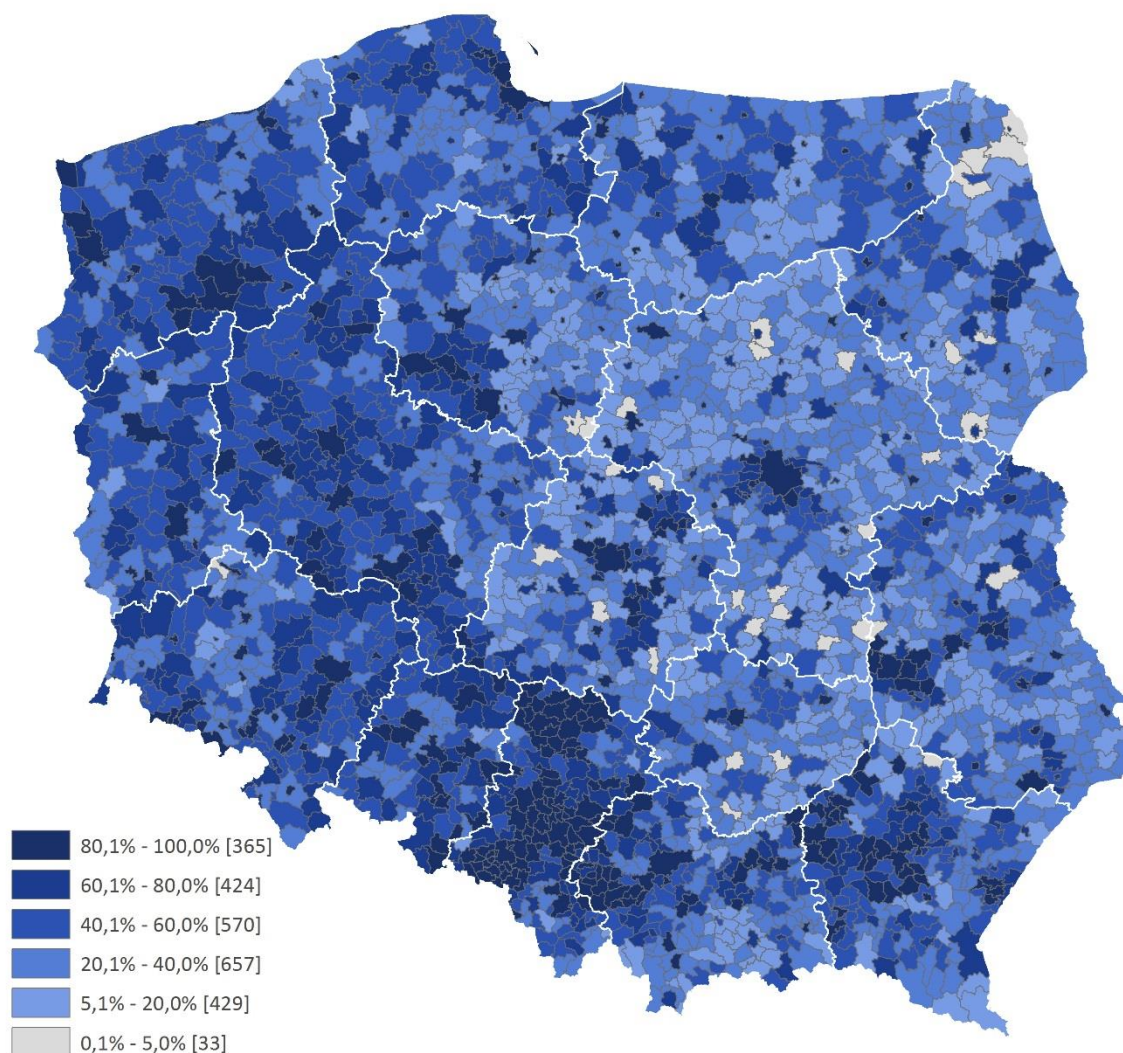
Najwyższy odsetek gospodarstw domowych w zasięgu dostępu do internetu o przepustowości co najmniej 30 Mb/s miało województwo śląskie, a z kolei najniższy województwo świętokrzyskie. Rysunek 3 obrazuje rozkład dostępności gospodarstw domowych do stacjonarnego dostępu do internetu o przepustowości co najmniej 30 Mb/s na obszarach poszczególnych gmin. Udział gospodarstw domowych z dostępem do internetu stacjonarnego o przepustowości co najmniej 30 Mb/s w poszczególnych gminach różnicuje się przestrzennie – wyższy jest w zachodniej części kraju oraz w obrębie obszarów silnie zurbanizowanych, mniejszy zaś w części centralnej i wschodniej.

Wykres 10 Odsetek gospodarstw domowych w Polsce w zasięgu dostępu do Internetu o przepustowości co najmniej 30 Mb/s w latach 2016-2018



Źródło: UKE

Rysunek 3 Odsetek gospodarstw domowych w gminach w zasięgu stacjonarnego dostępu do Internetu o przepustowości co najmniej 30 Mb/s w roku 2018



Źródło: UKE

Osiągnięcie drugiego celu EAC, związanego z budowaniem przez państwa UE popytu na usługi o wysokiej przepustowości, określa udział gospodarstw domowych, w których wykorzystywana jest usługa o przepustowości co najmniej 100 Mb/s w stosunku do wszystkich gospodarstw domowych w kraju. Poziom wykorzystania usług o przepustowości co najmniej 100 Mb/s w ogóle wszystkich gospodarstw domowych wyniósł 19,3% i wzrósł o 6,5 pp w porównaniu z rokiem 2017. Dostęp do takich usług w 2018 r. posiadało 58,7% gospodarstw domowych w Polsce, co oznacza, że gdyby wszystkie gospodarstwa domowe, które znajdują się w zasięgu łączy umożliwiających stacjonarny dostęp do Internetu o przepustowości co najmniej 100 Mb/s, wykorzystywały ten potencjał, omawiany cel EAC byłyby w Polsce zrealizowany.

Wsparcie Prezesa UKE dla osiągnięcia celów EAC wiązało się w 2019 r. w szczególności z realizacją postanowień Porozumienia Trójstronnego zawartego 3 czerwca 2015 r. pomiędzy Ministrem Infrastruktury i Rozwoju (MliR), Centrum Projektów Polska Cyfrowa (CPPC) a Prezesem UKE oraz porozumienia wykonawczego do niego, w ramach których pracownicy UKE realizowali zadania związane ze wsparciem budowy telekomunikacyjnych sieci dostępowych i wzrostu dostępności usług szerokopasmowych. Dodatkowo w 2019 r. uruchomiono produkcyjnie system teleinformatyczny obsługujący prowadzenie Punktu Informacyjnego ds. Telekomunikacji (PIT), który jako narzędzie pomocnicze dla operatorów sieci ma za zadanie wspierać rozwój infrastruktury szerokopasmowej, a w konsekwencji doprowadzić do zwiększenia dostępności usług internetowych o najwyższych przepustowościach.

Spółeczeństwo gigabitowe

W komunikacie Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów *Łączność dla Konkurencyjnego Jednolitego Rynku Cyfrowego: w kierunku europejskiego społeczeństwa gigabitowego* (COM(2016)587 final) wskazano cele dla Wspólnoty w zakresie rozwoju sieci szerokopasmowych przewidziane do spełnienia w perspektywie do 2025 r. Strategicznym celem na 2025 r. jest, aby wszystkie gospodarstwa domowe w Europie miały dostęp do internetu o prędkości dla łącza „w dół” wynoszącej co najmniej 100 Mb/s, z możliwością modernizacji do prędkości mierzonej w gigabitach. W 2019 r. Prezes UKE wraz z Ministrem Cyfryzacji wspólnie wypracowali podejście do monitorowania realizacji tego celu, przyjmując że przez gospodarstwa domowe mające dostęp do internetu o prędkości dla łącza „w dół” wynoszącej co najmniej 100 Mb/s, z możliwością modernizacji do prędkości mierzonej w gigabitach rozumiane są gospodarstwa domowe w tych budynkach, które znajdują się w zasięgu sieci światłowodowych, miedzianych współosiowych – z ograniczeniem do technologii (EURO)DOCSIS 3.x, miedzianych parowych z ograniczeniem do technologii 1 *Gigabit Ethernet*, 10 *Gigabit Ethernet*, 100 *Mb/s Fast Ethernet* oraz te gospodarstwa domowe, gdzie już świadczone są usługi o prędkości powyżej 100 Mb/s z wykorzystaniem medium radiowego. Dla oceny realizacji tego celu gospodarstwa domowe utożsamiane są z lokalami mieszkalnymi, podobnie jak ma to miejsce przy ocenie realizacji celów EAC. Uwzględnienie powyższych założeń pozwala stwierdzić, że odsetek gospodarstw domowych w zasięgu dostępu do internetu o przepustowości dosyłowej łącza wynoszącej co najmniej 100 Mb/s, z możliwością jej zwiększenia do przepustowości mierzonej w gigabitach wyniósł 58,3% wg stanu na koniec roku 2018.

2.4. Analiza cen usług stacjonarnego dostępu do internetu

Jednym z zadań Prezesa UKE, zgodnie z art. 192 ust. 1 pkt 4 ustawy Pt, jest analiza i ocena funkcjonowania rynków usług telekomunikacyjnych. W sierpniu 2019 r. na stronie www UKE opublikowano „Analizę cen usług stacjonarnego dostępu do internetu w Polsce”²³, przedstawiającą wyniki analizy cenników 7 największych operatorów internetu stacjonarnego działających na polskim rynku.

²³ Więcej: <https://uke.gov.pl/akt/analiza-cen-uslug-stacjonarnego-dostepu-do-internetu-w-polsce,232.html>.

Z analiz UKE wynika, że w 2018 r. ok. 15,8 mln osób w Polsce korzystało z internetu, w tym ok. 8,1 mln z dostępu stacjonarnego. Dynamicznie rósł udział szybkich (powyżej 30 Mb/s) oraz superszybkich (powyżej 100 Mb/s) łączy w ogólnej liczbie łączy internetowych.

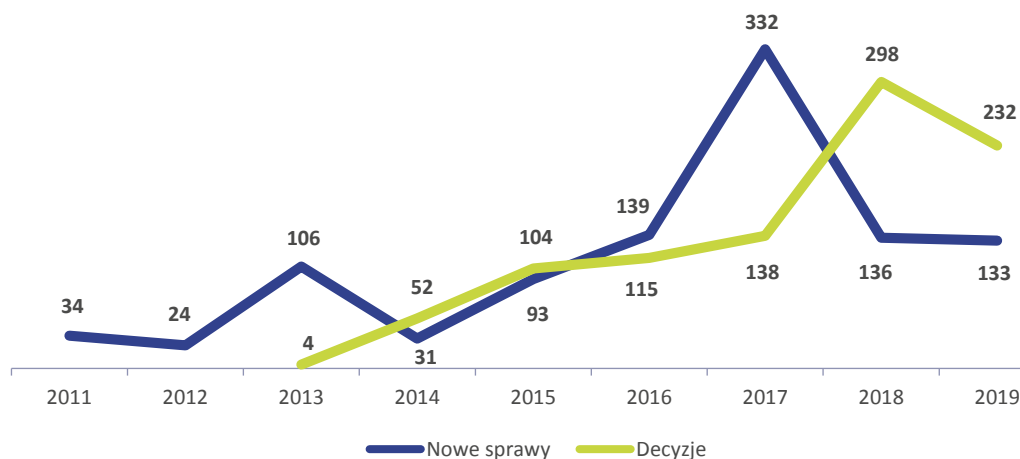
Operatorzy telekomunikacyjni inwestują w rozwój infrastruktury czemu towarzyszy wymiana dotychczas wykorzystywanych łączy na nowsze – 8% spośród wszystkich użytkowników internetu stacjonarnego korzystało z dostępu do sieci dzięki łącom FTTH.

2.5. Wspieranie budowy i współkorzystania z infrastruktury

Dostęp z art. 30, art. 17 megaustawy oraz z art. 139 ust. 1 ustawy Pt

Jednym z ważnych zadań UKE w 2019 r. było rozstrzyganie sporów o dostęp do nieruchomości i budynków w celu zapewnienia telekomunikacji w tych budynkach. Wydawane decyzje określały warunki wykonania infrastruktury telekomunikacyjnej na nieruchomościach gruntowych oraz w budynkach. Przedmiotem decyzji było głównie doprowadzenie przyłączy telekomunikacyjnych do budynków, jak i wykonanie instalacji telekomunikacyjnej budynków. W 2019 r. do UKE wpłynęło 147 wniosków przedsiębiorców telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do budynków na podstawie art. 30 megaustawy. Na podstawie 133 z nich UKE prowadził postępowania administracyjne, a w pozostałych przypadkach UKE odmówił wszczęcia postępowania albo pozostawił wnioski przedsiębiorców telekomunikacyjnych bez rozpoznania. W 2019 r. UKE kontynuował również 298 postępowań administracyjnych wszczętych wnioskami złożonymi przed 2019 r.

Wykres 11 Nowe wnioski wszczynające postępowania i decyzje o dostępie do nieruchomości



Źródło: UKE

W 2019 r. UKE wydał 232 decyzje dotyczące ustalenia warunków dostępu do nieruchomości oraz budynków (art. 30 megaustawy). 152 spośród tych decyzji zawierało rozstrzygnięcie pozytywne i określało warunki współpracy w zakresie dostępu do prawie 2 tysięcy budynków. W 51 przypadkach UKE w całości lub w części odmówił uwzględnienia wniosku przedsiębiorcy telekomunikacyjnego z powodu m.in. istnienia dostępnej instalacji telekomunikacyjnej budynku. W pozostałych przypadkach UKE wydał decyzje umarzające postępowania.

Postępowania administracyjne dotyczące dostępu do nieruchomości, w tym do budynków w celu zapewnienia telekomunikacji trwają najczęściej dłużej niż przewidziane przepisami prawa 60 dni. Wynika to bardzo często z braku aktywności strony zobowiązanej do udzielenia dostępu, przekazywania do UKE niepełnych informacji i konieczności wielokrotnego wzywania do ich przekazania. Ponadto, postępowania te dotyczą nieruchomości o skomplikowanym stanie prawnym oraz charakteryzują się czasochłonnością w pozyskaniu wiarygodnych informacji dotyczących m.in. dostępnej na budynkach i możliwej do wykorzystania infrastruktury telekomunikacyjnej/technicznej. W 2019 r. do UKE nie wpłynęły skargi na przewlekłość prowadzonych postępowań w tym zakresie.

W 2019 r. UKE zaktualizował na stronie internetowej „Poradnik dla przedsiębiorców telekomunikacyjnych dotyczący dostępu do budynków”, dostosowując opublikowane w 2018 r. materiały do stanu prawnego uwzględniającego przepisy ustawy z 30 sierpnia 2019 r. o zmianie ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2019 r. poz. 1815).

Ponadto w 2019 r. w zakresie dostępu do infrastruktury pasywnej UKE prowadził:

- a. 18 postępowań w zakresie dostępu do infrastruktury telekomunikacyjnej (w tym 7 postępowań wszczętych z urzędu),
- b. 24 postępowania w zakresie dostępu do infrastruktury technicznej (w tym 5 postępowań wszczętych z urzędu).

W 2019 r. UKE wydał:

- a. 10 rozstrzygnięć w zakresie dostępu do infrastruktury telekomunikacyjnej (wobec 7 rozstrzygnięć zostały złożone wnioski o ponowne rozpoznanie sprawy),
- b. 12 rozstrzygnięć w zakresie dostępu do infrastruktury technicznej (5 decyzji dotyczyło dostępu do słupów elektroenergetycznych, 7 decyzji dotyczyło dostępu do kanalizacji kablowej lub kanalizacji telekomunikacyjnej budynku).

Postępowania prowadzone przez UKE z urzędu wiązały się z określeniem warunków:

- a. zapewnienia dostępu do słupów elektroenergetycznych operatorów sieci dosyłowych (5 postępowań wszczętych w styczniu 2019 r. wobec: Tauron Dystrybucja S.A., Polska Grupa Energetyczna S.A., ENEA Operator sp. z o.o., Energa Operator S.A., INNOGY STOEN Operator sp. z o.o.),
- b. zapewnienia dostępu do kabli telekomunikacyjnych (7 postępowań dotyczących dostępu do kabli telekomunikacyjnych w budynkach wielorodzinnych, adresatami decyzji są: Netia, OPL, UPC, Multimedia Polska S.A., Vectra Investments sp. z o.o. sp. j. (Vectra), TOYA, Inea).

W 2019 r. UKE kontynuował 2 postępowania administracyjne wszczęte przed 2019 r. (pierwsza sprawa dotyczyła dostępu do kabli telekomunikacyjnych na podstawie art. 139 ustawy Pt, druga sprawa dotyczyła dostępu do kanalizacji kablowej na podstawie art. 18 megaustawy).

Należy także podkreślić, że w marcu 2019 r., po 6 miesięcznym okresie przejściowym, weszła w życie regulacja dostępu do kanalizacji kablowej i kanalizacji telekomunikacyjnej budynku (decyzje wydane 11 września 2018 r.).

Regulacja ta przynosi wymierny skutek – na jej podstawie do końca 2019 r.:

- a. OPL zawarła 84 umowy ramowe na dostęp do kanalizacji kablowej oraz 3 umowy ramowe na dostęp do kanalizacji telekomunikacyjnej budynku,
- b. Netia zawarła 47 umów ramowych na dostęp do kanalizacji kablowej oraz 11 umów ramowych na dostęp do kanalizacji telekomunikacyjnej budynku,
- c. Vectra zawarła 8 umów ramowych na dostęp do kanalizacji kablowej oraz 4 umowy ramowe na dostęp do kanalizacji telekomunikacyjnej budynku.

Regulacja dostępu do infrastruktury technicznej i działania podjęte przez UKE odnoszą zatem efekt w postaci współkorzystania z istniejących zasobów przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

UKE podejmował także inicjatywy związane ze zniesieniem barier w dostępie do infrastruktury technicznej w zakresie słupów elektroenergetycznych. Poza wydaniem 5 decyzji dotyczących dostępu do słupów elektroenergetycznych (decyzje te przyznawały dostęp do ponad 13 000 słupów dla przedsiębiorców telekomunikacyjnych) oraz wszczęciem z urzędu 5 postępowań w zakresie określenia warunków ramowych dostępu do słupów, UKE kontynuował współpracę z Prezesem Urzędu Regulacji Energetyki. Współpraca ta miała na celu usprawnienie relacji pomiędzy sektorem telekomunikacyjnym a energetycznym.

Na koniec 2019 r., według umów przekazanych do UKE, udostępnionych było ponad 500 000 słupów (na podstawie ponad 1 000 umów). W 2019 r. udostępniono 20 000 słupów na podstawie ponad 230 umów przekazanych do UKE.

Dostęp telekomunikacyjny z art. 28 ustawy Pt

W zakresie sporów międzyoperatorskich o dostęp telekomunikacyjny, UKE w 2019 r. wszczął na wniosek przedsiębiorców telekomunikacyjnych 4 postępowania związane z dostępem telekomunikacyjnym z art. 28 ustawy Pt. Wydał też 2 decyzje zmieniające umowy o dostępie telekomunikacyjnym, 1 decyzję odmawiającą zmiany umowy o dostępie telekomunikacyjnym, umorzył 2 postępowania w zakresie sporu międzyoperatorskiego o dostępie telekomunikacyjnym oraz utrzymał w mocy 1 decyzję w przedmiocie stwierdzenia wygaśnięcia decyzji o dostępie telekomunikacyjnym.

Dostęp do infrastruktury lub sieci wybudowanej, przebudowanej, wyremontowanej lub nabytej z wykorzystaniem środków publicznych (art. 27 megaustawy)

UKE kontynuował w 2019 r. działania z zakresu zatwierdzania, monitorowania i weryfikowania opłat stosowanych przez operatorów infrastruktury Regionalnych Sieci Szerokopasmowych (RSS). W kwietniu 2019 r. UKE zweryfikował cenniki operatorów infrastruktury RSS. Większość analizowanych cenników zawierała opłaty za usługi hurtowe częściowo niezgodne z aktualnymi referencyjnymi opłatami rynkowymi w zakresie usług hurtowych zbliżonych do usług świadczonych przez RSS. Mając na względzie rozwój sieci i usług internetowych na terenach białych plam, UKE zwrócił się więc do operatorów infrastruktury RSS o dokonanie przeglądu stosowanych opłat hurtowych i dokonanie odpowiednich zmian w cennikach.

UKE zatwierdził zmiany w cennikach Sieci Szerokopasmowej Polski Wschodniej – województwo podlaskie, Mazowieckiej Regionalnej Sieci Szerokopasmowej – „Internet dla Mazowsza”, Sieci

Szerokopasmowej Polski Wschodniej – województwo świętokrzyskie i Śląskiej Regionalnej Sieci Szerokopasmowej. Modyfikacje dotyczyły m.in. wprowadzenia nowych opcji przepływności dla usług aktywnych, rezygnacji albo obniżenia opłat jednorazowych za uruchomienie usługi, obniżenia opłat abonamentowych za oferowane usługi aktywne oraz zwiększenia opustów.

UKE zbierał również umowy przekazywane przez operatorów infrastruktury RSS zawarte z operatorami w ramach dostępu do infrastruktury RSS i prowadził ich rejestr.

W 2019 r. UKE wydał 4 decyzje kończące postępowania w sprawie rozstrzygnięcia sporów międzyoperatorskich o dostęp do sieci zrealizowanych przez beneficjentów I konkursu POPC (3 decyzje umorzeniowe i 1 określająca warunki dostępu do sieci POPC).

Zatwierdzenie przez UKE cenników operatorów infrastruktury RSS oraz akceptacja przez UKE ofert hurtowych i cenników beneficjentów POPC zapewnia otwarty dostęp na przejrzystych i niedyskryminujących warunkach do sieci tych operatorów. Wpływa też na zwiększenie dostępności szerokopasmowego internetu na obszarach białych plam.

Udostępnianie nieruchomości na potrzeby telekomunikacji

UKE prowadził również postępowania i przygotowywał projekty postanowień uzgadniających przez UKE projekty decyzji starostów wydawanych w oparciu o art. 124. ust. 1 ustawy o gospodarce nieruchomościami (w związku z art. 33 megaustawy) o ograniczeniu sposobu korzystania z nieruchomości przez jej właściciela w celu udostępnienia nieruchomości operatorom na cele telekomunikacyjne. W tym zakresie UKE prowadził w 2019 r. postępowania administracyjne w 112 sprawach.

Udostępnianie nieruchomości leśnych

UKE przygotował ponadto wytyczne dla nadleśniczych dotyczące udostępniania nieruchomości leśnych na potrzeby telekomunikacji wraz z załącznikami, tj. projektem umowy oraz propozycją warunków ramowych, o których mowa w art. 39b ust. 1 ustawy o lasach. Ww. dokumenty opracowane zostały w odpowiedzi na raport KIKE, w którym poinformowano o problemach w dostępie do nieruchomości leśnych przy realizacji inwestycji telekomunikacyjnych. Wytyczne UKE zostały bardzo dobrze ocenione przez operatorów telekomunikacyjnych.

2.6. Wdrażanie POPC

W 2019 r. UKE realizował zadania i zobowiązania w zakresie wspierania rozbudowy infrastruktury telekomunikacyjnej w ramach projektów dofinansowanych z budżetu UE. Na mocy Porozumienia Trójstronnego zawartego 3 czerwca 2015 r. pomiędzy Ministrem Infrastruktury i Rozwoju (MliR), Centrum Projektów Polska Cyfrowa (CPPC) a Prezesem UKE, w którym to UKE wskazano jako instytucję specjalistyczną w obszarze cyfryzacji, oraz Porozumienia wykonawczego do Porozumienia Trójstronnego, zawartego 10 maja 2016 r. pomiędzy Prezesem UKE a Centrum Projektów Polska Cyfrowa, UKE zrealizował zadania w ramach:

- a. II rundy III konkursu I osi POPC,
- b. konkursu „Publiczny internet dla każdego” I osi POPC,
- c. IV konkursu I osi POPC,

d. Pomocy Technicznej IV osi POPC.

W ramach II rundy III konkursu I osi POPC UKE przeprowadził ocenę merytoryczną II stopnia 7 projektów złożonych przez wnioskodawców. Ostatecznie podpisano umowy o dofinansowanie na łączną wartość 143 mln PLN, co powoduje, że zasięgiem sieci NGA zostanie objętych niemal 100 tys. gospodarstw domowych i ponad tysiąc jednostek oświatowych w trzech obszarach konkursowych.

W sierpniu 2019 r. ogłoszony został konkurs „Publiczny internet dla każdego”, w ramach którego gminy mogły ubiegać się o przyznanie dofinansowania w kwocie 64 368,00 PLN na budowę punktów bezpłatnego bezprzewodowego dostępu do internetu w przestrzeni publicznej. Kwota wyjściowa środków przeznaczonych na dofinansowanie projektów w 2019 r. w niniejszym konkursie wynosiła 120 mln PLN. Na potrzeby konkursu UKE współuczestniczył w przygotowaniu wymagań technicznych oraz w ocenie merytorycznej, złożonych przez gminy, wniosków o dofinansowanie.

W czwartym kwartale 2019 r. ogłoszony został IV konkurs I osi POPC, który zakłada m.in. objęcie zasięgiem nowych typów placówek publicznych – gminnych ośrodków kultury i ochotniczych straży pożarnych. Na jego potrzeby UKE wskazał ponad 635 tys. gospodarstw domowych oraz 251 placówek publicznych (jednostki oświatowe, gminne ośrodki kultury, ochotnicze straże pożarne), jako możliwych do objęcia zasięgiem w tym konkursie.

Ponadto pracownicy UKE:

- a. przygotowali bazy gminnych ośrodków kultury i ochotniczych straży pożarnych, na podstawie danych udostępnionych przez inne jednostki administracji publicznej,
- b. przygotowali do konsultacji społecznych bazy danych obszarów białych plam – 2,8 mln punktów adresowych,
- c. wzięli udział w ocenie planów inwestycyjnych, przeprowadzanej przez MC w ramach konsultacji społecznych organizowanych każdorazowo przed ogłoszeniem konkursu POPC (weryfikowanie i monitorowanie, w tym identyfikacja planów, które nie są realizowane zgodnie z wcześniejszym zgłoszeniem przedsiębiorcy),
- d. przygotowali i przeprowadzili warsztaty dla beneficjentów POPC,
- e. opracowali algorytm pozwalający na wyznaczenie obszarów wymagających interwencji publicznej w zakresie zapewnienia jak najszerszego dostępu do sieci szerokopasmowych,
- f. określili i pogrupowali obszary kraju wymagające interwencji publicznej przy udziale środków UE,
- g. współuczestniczyli w przygotowaniu wymagań dla podłączenia gospodarstw domowych, gminnych ośrodków kultury, ochotniczych straży pożarnych i jednostek oświatowych.

W 2019 r. UKE wykonał również analizę aktualnego statusu jednostek oświatowych z ogłoszonych wcześniej naborów POPC oraz analizę dostępności usług szerokopasmowych w różnego rodzaju placówkach publicznych (jednostki oświatowe, gminne ośrodki kultury, ochotnicze straże pożarne, placówki służby zdrowia) na potrzeby IV naboru POPC.

W zakresie swoich kompetencji UKE przeanalizował punkty adresowe, które na etapie wyznaczania obszarów interwencji w II i III naborze POPC stanowiły tzw. białe plamy NGA, jednak późniejsze inwentaryzacje wskazały na objęcie niektórych punktów zasięgiem NGA poza POPC. UKE przedstawił MC oraz CPPC listę 147,2 tys. takich punktów adresowych.

UKE kontynuował w 2019 r. realizację działań z zakresu obowiązku zapewnienia przez beneficjentów POPC otwartego i efektywnego dostępu hurtowego do sieci POPC.

W przypadku projektów zrealizowanych w I konkursie I osi POPC, UKE analizował cenniki stosowane przez beneficjentów POPC. W ramach projektów zrealizowanych w II i III konkursie I osi POPC, UKE zaakceptował: 6 ofert hurtowych dla gospodarstw domowych, 8 cenników w ofertach hurtowych na dostęp do jednostek oświatowych, 6 zmian w ofertach hurtowych dla gospodarstw domowych oraz 3 zmiany w cennikach ofert hurtowych na dostęp do jednostek oświatowych. Ponadto UKE dokonał aktualizacji wskaźnika zwrotu kosztu zaangażowanego kapitału (WACC) w Teście Margin Squeeze (Test MS), wykorzystywanego przez beneficjentów II, III i IV konkursu I osi POPC do określenia wysokości opłat hurtowych.

W 2019 r. UKE prowadził również działania edukacyjno-informacyjne, obejmujące:

- a. opublikowanie dokumentu „Jak uzyskać dostęp do sieci POPC i RSS. Poradnik dla przedsiębiorców telekomunikacyjnych”²⁴,
- b. zorganizowanie warsztatów dla beneficjentów POPC (19 marca i 15 października 2019 r.),
- c. wskazywanie beneficjentom POPC obowiązków związanych z dostępem hurtowym (publikacja ofert hurtowych, przedstawianie UKE zaktualizowanych wyników Testu MS, przekazywanie UKE podpisanych umów na świadczenie usług w sieciach POPC).

Dla ujednoczenia standardów i zasad współpracy międzyoperatorskiej w I, II, III i IV konkursie I osi POPC, UKE przygotował „Procedury współpracy międzyoperatorskiej w zakresie dostępu do sieci POPC”. Dokument ten był szeroko konsultowany i uzgadniany z przedstawicielami rynku telekomunikacyjnego, również poprzez dedykowane warsztaty (3 września i 9 grudnia 2019 r.). Finalny materiał został udostępniony przedsiębiorcom telekomunikacyjnym na początku 2020 r.

W obszarze kontroli sieci POPC zadaniem UKE jest wsparcie dla Instytucji Pośredniczącej w zakresie monitorowania, nadzoru i kontroli realizacji projektów, głównie w zakresie aspektów technicznych, w tym udział w procesie kontroli projektów w trakcie realizacji oraz kontroli trwałości w celu ustalenia, czy zbudowana infrastruktura została wykonana zgodnie z umową o dofinansowanie oraz przedstawioną przez beneficjenta dokumentacją.

Efekty pracy UKE w zakresie kontroli, oceny oraz przygotowania opinii:

- a. 101 przeprowadzonych kontroli w zakresie aspektów technicznych w celu ustalenia, czy zbudowana infrastruktura została wykonana zgodnie z umową o dofinansowanie oraz przedstawioną przez beneficjenta dokumentacją, w tym czy umożliwia zapewnienie dostępu do internetu o wymaganych parametrach dla użytkowników końcowych

²⁴ Więcej: <https://uke.gov.pl/akt/jak-uzyskac-dostep-do-sieci-popc-i-rss-poradnik-dla-przedsiębiorcow-telekomunikacyjnych,264.html>.

- oraz efektywnego dostępu hurtowego dla innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych,
- b. 29 zweryfikowanych projektów podłączenia jednostek oświatowych do sieci POPC,
 - c. 18 ocen wniosków o dofinansowanie w ramach II rundy III konkursu oraz konkursu „Publiczny internet dla każdego” dla działania 1.1 POPC,
 - d. 88 opinii ws. oceny wnioskowanych modyfikacji lokalizacji projektów oraz aspektów technicznych i ekonomicznych projektów dla działania 1.1 POPC,
 - e. 66 opinii ws. oceny osiągnięcia wskaźników rezultatu w wyniku zrealizowania projektów w ramach I konkursu dla działania 1.1 POPC,
 - f. 28 opinii ws. oceny wnioskowanych przez beneficjentów zmian dot. objęcia zasięgiem jednostek oświatowych, w projektach realizowanych w ramach III konkursu dla działania 1.1 POPC.

W celu pozyskania Pomocy Technicznej z POPC i jej właściwego rozliczenia UKE:

- a. opracował alokację środków na Pomoc Techniczną POPC dla UKE oraz harmonogram wydatków na 2019 r.,
- b. opracował wskaźniki produktu dla Pomocy Technicznej na 2019 r.,
- c. przygotował aneksy do Porozumienia o dofinansowanie projektu rzeczowego na 2019 r. (aneks nr 1 podpisany 23 lipca 2019 r., aneks nr 2 podpisany 19 grudnia 2019 r.),
- d. przygotował aneks do Porozumienia o dofinansowanie projektu wynagrodzeniowego na 2019 r. (aneks nr 1 podpisany 6 listopada 2019 r.),
- e. przygotował i złożył do Instytucji Zarządzającej wnioski o dofinansowanie projektów oraz wnioski o płatność,
- f. wziął udział w kontroli przeprowadzanej przez Instytucję Zarządzającą, dotyczącej zamówień publicznych realizowanych w ramach projektu rzeczowego na 2018 r.,
- g. wziął udział w kontroli przeprowadzanej przez Instytucję Zarządzającą, dotyczącej wniosków o płatność projektu wynagrodzeniowego i rzeczowego na 2018 r.,
- h. wziął udział w kontroli Instytucji Zarządzającej w siedzibie UKE (miejscu realizacji projektu) całości dokumentacji dla projektu rzeczowego i wynagrodzeniowego na 2018 r.

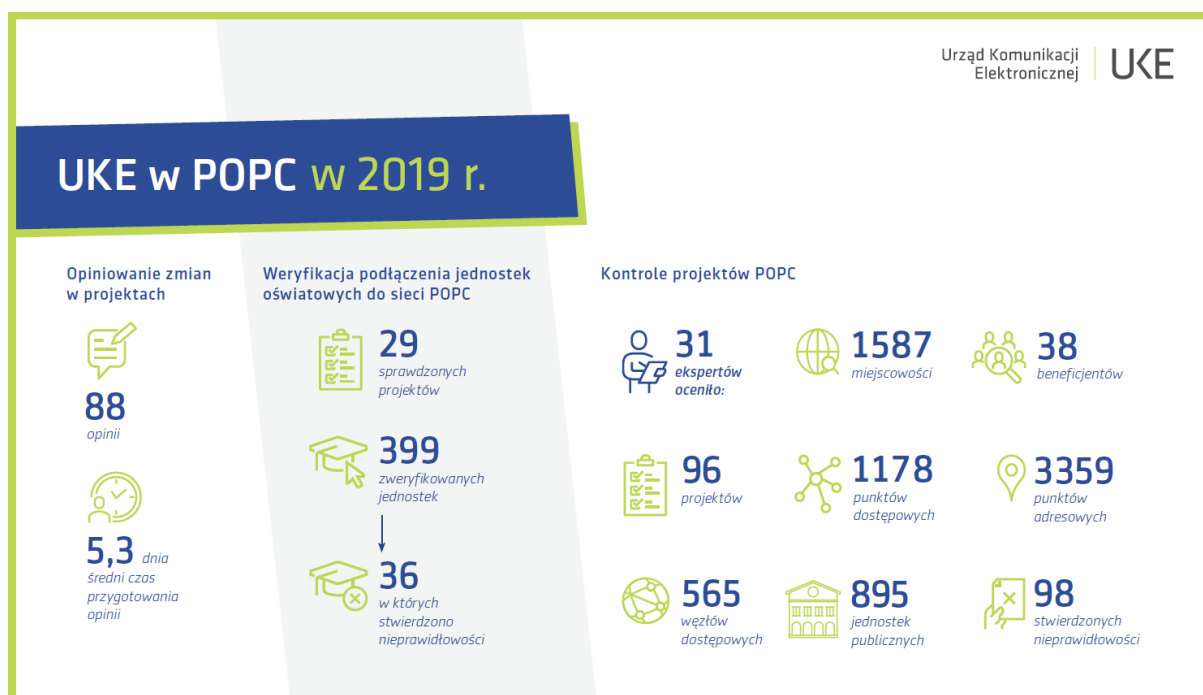
Efekty w zakresie wykorzystywania przez UKE Pomocy Technicznej:

- a. produkcyjne uruchomienie systemu teleinformatycznego obsługującego prowadzenie Punktu Informacyjnego ds. Telekomunikacji (PIT) – w 2019 r. UKE dokonał odbioru rozbudowy i modernizacji systemu PIT²⁵,
- b. 2 konferencje promocyjno-informacyjne na temat Punktu Informacyjnego ds. Telekomunikacji,
- c. 2 warsztaty przygotowane dla beneficjentów oraz potencjalnych beneficjentów działania 1.1 POPC,
- d. 2 urządzenia wraz z oprzyrządowaniem do pomiaru długości i tłumienności włókien światłowodowych w sieciach telekomunikacyjnych (reflektometry optyczne (OTDR)),

²⁵ Więcej na ten temat w pkt 4.2 Sprawozdania z działalności Prezesa UKE za 2019 rok.

- e. prace programistyczne w zakresie optymalizacji procesu historyzacji baz danych adresowych oraz inwentaryzacji infrastruktury i usług telekomunikacyjnych,
- f. przygotowanie uniwersalnych zasad i procedur współpracy pomiędzy operatorami świadczącymi usługi hurtowego dostępu do sieci szerokopasmowych a operatorami zainteresowanymi korzystaniem z tych usług,
- g. 5 wniosków o dofinansowanie złożonych do Instytucji Zarządzającej w 2019 r. na łączną kwotę 10 520 049,00 PLN,
- h. 4 podpisane umowy o dofinansowanie dla projektów:
 - „Wsparcie funkcjonowania Urzędu Komunikacji Elektronicznej w 2019 r. (zatrudnienie)”,
 - „Finansowanie zaplecza technicznego i szkoleniowego dla Urzędu Komunikacji Elektronicznej w 2019 r.”,
 - „Budowa Punktu Informacyjnego ds. Telekomunikacji w 2019 r.”,
 - „Budowa Punktu Informacyjnego ds. Telekomunikacji w 2019 r. etap II”,
- i. 16 wniosków o płatność złożonych do Instytucji Zarządzającej,
- j. 8 zamówień publicznych za 2018 r. skontrolowanych i zaakceptowanych przez Instytucję Zarządzającą,
- k. 11 zatwierdzonych wniosków o płatność za 2018 r. oraz 9 wniosków za 2019 r. (według stanu na 31 grudnia 2019 r. pozostawało do zatwierdzenia przez Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej 8 wniosków za 2019 r. oraz 1 wniosek za IV kwartał 2018 r.).

Rysunek 4 Podsumowanie działań UKE w POPC - 1



Źródło: UKE

Rysunek 5 Podsumowanie działań UKE w POPC - 2



Źródło: UKE

2.7. Prace nad wdrożeniem 5G

Pasmo 700 MHz

W 2019 r. UKE kontynuował uzgodnienia międzynarodowe mające na celu zwolnienie pasma 700 MHz, zgodnie z treścią Decyzji Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/899 z 17 maja 2017 r. w sprawie wykorzystania zakresu częstotliwości 470-790 MHz w Unii Europejskiej. Ostatnim państwem, z którym wymagane było uzgodnienie planu wykorzystania częstotliwości z zakresu 470-694 MHz, była Federacja Rosyjska. UKE prowadził korespondencyjnie negocjacje w celu:

- uzgodnienia nowych planów kanałowych dla NTC po zwolnieniu pasma 700 MHz,
- ustalenia daty wycofania z pasma 700 MHz przydziałów częstotliwości z planów kanałowych w obwodzie kaliningradzkim,
- ustalenia daty wycofania z planów kanałowych telewizyjnych nadajników analogowych w obwodzie kaliningradzkim.

Pismem z 27 marca 2019 r. Administracja Rosji poinformowała, że prześle oficjalną zgodę na negocjowany plan kanałów dla NTC poniżej pasma 700 MHz po uzyskaniu porozumienia w tym zakresie z Administracją Litwy. W ten sposób, niezależnie od działań UKE, uzależniła zakończenie uzgodnień od sfinalizowania koordynacji częstotliwości ze stroną litewską.

Impas w uzgodnieniach z Rosją pogłębiał brak zgody Administracji Rosji na wykorzystanie kanału 45 na obszarze KLAIPEDA, co w połączeniu z wcześniejszą deklaracją zwiększało zagrożenie niepowodzenia całego procesu uwalniania pasma 700 MHz w Polsce. W celu rozwiązania problemu i przyspieszenia procesu uzgodnień, Administracja Polski zainicjowała międzynarodowy

proces negocjacji zmierzający do przekazania Administracji Litwy kanału 45 w miejsce kanału 43. Decyzja ta miała znaczący wpływ na zakończenie negocjacji na linii Litwa-Rosja, jednak wymusiła dokonanie zmian w planie kanałowym Polski uzgodnionym z innymi krajami. Konieczna zatem była aktualizacja już wcześniej osiągniętych porozumień, która po procesie negocjacyjnym została ostatecznie zaakceptowana przez administracje państw ościennych.

W następstwie zintensyfikowanych działań w negocjacjach ze stroną rosyjską, pismem z 5 listopada 2019 r. Administracja Rosji uzgodniła plany kanałowe dla NTC w zakresie 470-694 MHz z Administracją Polski. Jednocześnie wskazała, że nie widzi potrzeby aby to uzgodnienie musiało być podpisane w formie oddzielnego dokumentu. Tym samym proces koordynacji kanałów poniżej pasma 700 MHz został zakończony. Administracja Rosji w dalszym ciągu nie wskazała terminu zwolnienia przez usługi telewizyjne w obwodzie kaliningradzkim pasma 700 MHz, którego wykorzystanie pozostaje tematem do dalszych rozmów ze stroną rosyjską.

W grudniu 2019 r. odbyło się spotkanie koordynacyjne z Administracją Rosji. Na spotkaniu potwierdzono zakończenie uzgodnień planów kanałowych dla NTC w zakresie 470-694 MHz pomiędzy stronami. Postanowiono również, że porozumienie w sprawie ww. uzgodnienia – mimo pierwotnych obiekcji strony rosyjskiej – zostanie podpisane w formie osobnego dokumentu, na kolejnym spotkaniu pomiędzy Polską a Rosją planowanym w połowie 2020 r. W związku ze stanem epidemii COVID-19, planowane spotkanie nie doszło do skutku.

Ponadto z uzyskanych w trakcie wideokonferencji informacji wynika, że w Rosji opracowywana jest koncepcja Rozwoju Radiodifuzji, która ma zawierać ustalenia dotyczące zagospodarowania pasma 700 MHz. Prace nad koncepcją miały zostać sfinalizowane do końca 2019 r. Na dzień przygotowania niniejszego sprawozdania UKE nie są znane informacje na temat planów i ewentualnego terminu opuszczenia pasma 700 MHz przez usługi naziemnej telewizji w obwodzie kaliningradzkim.

W celu rozwiązania problemów harmonizacji pasma 700 MHz Urząd kontynuował również działania o charakterze wewnętrznym. Na posiedzeniu Senatu w dniu 26 lutego 2019 r. obradującego nad nowelizacją ustawy Pt przyjęta została poprawka do ustawy (art. 123 ust. 2e ustawy Pt) wyłączająca możliwość dokonania przez UKE z urzędu zmian rezerwacji częstotliwości w paśmie 700 MHz, a tym samym przeprowadzenia migracji nadawców telewizyjnych w zakres 470-694 MHz.

W piśmie z 5 kwietnia 2019 r. skierowanym do Ministra Cyfryzacji oraz do wiadomości Przewodniczącego KRRiT Prezes UKE przedstawił możliwe warianty niezbędnych zmian kanałów NTC oraz konsekwencje płynące z podjęcia decyzji w zakresie liczby dostępnych multipleksów NTC, po zwolnieniu przez TV pasma 700 MHz, która na dzień opracowania przedmiotowego pisma nie była znana. Opracowanie planu kanałów, jak i migracji wymagały określenia jak najszybciej docelowej liczby multipleksów ogólnokrajowych TV, ewentualnej zmiany standardu nadawania (z DVB-T/AVC na DVB-T2/HEVC), a przede wszystkim – publikacji ostatecznej wersji KPD.

Na początku 2019 r. UKE otrzymał wniosek Administracji Danii dot. zwolnienia uzgodnionych kanałów TV, umożliwiających reorganizację NTC i uruchomienie systemów 5G na wyspie Bornholm. UKE przekazał tę informację do MC, wskazując na brak wiedzy ze strony Danii

nt. wniosku derogacyjnego Polski w sprawie udostępnienia pasma 700 MHz (z informacji zawartych w otrzymanym z MC piśmie z 17 maja 2019 r. wynika, że Dania miała dostęp do tej informacji m.in. z poziomu dokumentów udostępnianych przez KE, której MC przekazało pismo o derogacji). We wniosku Administracja Danii podkreśliła, że jeśli Polska nie udostępni wnioskowanych kanałów (40 i 45 na pomorzu) w terminie określonym Decyzją, zmuszona będzie kontynuować na wyspie Bornholm pracę NTC na kanałach z pasma 700 MHz i wnioskować o derogację terminu uruchomienia usług szerokopasmowych. W celu uniknięcia takiego scenariusza Administracja Danii oczekiwała aby ww. zwolnienie odbyło się nie później jak 30 marca 2020 r. Warunek ten, który z uwagi na postanowienia Decyzji Polska była zmuszona uwzględnić, wraz z niekorzystnym pod kątem migracji kanałów NTC zapisem w ustawie Pt oraz niezakończeniem aktualizacji KPD, komplikowały proces przeplanowania sieci NTC i zwolnienia pasma 700 MHz w Polsce. W związku z tym wymagane były m.in. kolejne prace planistyczne po stronie UKE.

Implementacja ich rezultatów była możliwa dzięki publikacji 31 lipca 2019 r. aktualizacji KPD oraz zmianie przepisów ustawy Pt dokonana 25 października 2019 r. umożliwiającej UKE podjęcie działań w zakresie zwolnienia pasma 700 MHz. W sierpniu 2019 r. opublikowano do konsultacji zmianę planu zagospodarowania częstotliwości dla zakresu 470-790 MHz. Ogłoszona po konsultacjach społecznych oraz uzgodnieniach z Przewodniczącym KRRiT zmiana planu zagospodarowania częstotliwości dla zakresu 470-790 MHz umożliwiła wszczęcie postępowań w sprawie zmian rezerwacji częstotliwości na MUX1 i MUX4. UKE wydał decyzje 30 grudnia 2019 r., pozwalając na pierwsze realne zmiany kanałów w związku z procesem zwolnienia pasma 700 MHz, w tym, umożliwiającym reorganizację NTC w północnozachodniej Polsce i uruchomienie systemów 5G na wyspie Bornholm.

W 2019 r. UKE prowadził równoległe prace nad docelowym planem kanałów pozwalającym na zwolnienie pasma 700 MHz na obszarze całej Polski. W celu przyspieszenia prac we wrześniu 2019 r. ogłosił jego konsultacje w kształcie, który został uzgodniony wstępnie z Administracją Rosji. Pomyślnie zakończenie 5 listopada 2019 r. koordynacji zagranicznej z Federacją Rosyjską dla zakresu 470-694 MHz pozwoliło na kontynuowanie prac nad planem zagospodarowania częstotliwości dla zakresu 470-790 MHz i ustalenie planu pozwalającego na migrację NTC poniżej pasma 700 MHz.

Z migracją kanałów NTC związany był ściśle temat określenia docelowej liczby multipleksów i związanej z tym ew. zmiany standardu emisji z DVB-T/AVC na DVB-T2/HEVC. Podjęte już w 2017 r. i kontynuowane z udziałem UKE prace nad rozporządzeniem w sprawie wymagań technicznych i eksploatacyjnych dla odbiorników cyfrowych zostały zwieńczone 4 listopada 2019 r. opublikowaniem tego dokumentu w formie rozporządzenia Ministra Cyfryzacji. Rozporządzenie zostało zaktualizowane 29 listopada 2019 r., w części dotyczącej obsługiwanego standardu telewizji hybrydowej (HbbTV).

Obecnie nieznana jest data wyłączenia TV w Rosji, Białorusi i na Ukrainie, pozwalająca na określenie dostępności w Polsce pasma 700 MHz na potrzeby usług szerokopasmowych. Konieczne jest prowadzenie dalszych działań na szczeblu dyplomatycznym, prowadzących w szczególności do zawarcia porozumienia z Rosją w sprawie wykorzystania pasma 700 MHz.

Pasmo 3,5 GHz

W 2019 r. UKE kontynuował działania zmierzające do zwolnienia pasma 3400-3600 MHz przeprowadzając szereg spotkań i konsultacji z dysponentami częstotliwości poświęconych konieczności zwolnienia zasobów. W zakresie tym UKE wszczął 14 postępowań administracyjnych związanych z cofnięciem oraz stwierdzeniem wygaśnięcia rezerwacji częstotliwości. W ramach podjętych działań:

- a. 9 postępowań stało się bezprzedmiotowych (w trakcie postępowania operator uiścił zaległe opłaty za prawo do dysponowania częstotliwościami),
- b. 2 postępowania stały się bezprzedmiotowe (w trakcie postępowania rezerwacje utraciły ważność),
- c. 3 postępowania zakończyły się wydaniem decyzji stwierdzającej wygaśnięcie rezerwacji (na wnioski strony),
- d. w 1 przypadku odmówiono dokonania rezerwacji,
- e. 5 postępowań w sprawie cofnięcia rezerwacji na koniec 2019 r. pozostawało w toku.

W dniu wejścia w życie nowelizacji przepisów ustawy Pt, 6 maja 2019 r. UKE wszczął 17 postępowań w sprawie stwierdzenia braku możliwości dokonania rezerwacji na kolejny okres wydanych w paśmie 3,5 GHz. W ramach tych postępowań wydano 17 decyzji stwierdzających brak możliwości dokonania rezerwacji z pasma 3,5 GHz na kolejny okres.

W 2019 r. UKE wydał również 4 pozwolenia radiowe (dwa pozwolenia radiowe w oparciu o rezerwację częstotliwości, dwa pozostałe z datą ważności do 31 grudnia 2019 r.).

Dzięki prowadzonym działaniom zmniejszyła się o 30 liczba decyzji przyznających uprawnienia w paśmie 3,5 GHz. Na dzień 30 stycznia 2020 r. w paśmie 3,5 GHz obowiązywało 37 decyzji w sprawie rezerwacji częstotliwości i 131 decyzji w sprawie pozwoleń radiowych.

Pasmo 3,7 GHz

Oczekując na nowelizację ustawy Pt, UKE kontynuował rozpoczęte w 2018 r. działania związane z udostępnieniem pasma 3,7 GHz dla 5G. W ramach prowadzonych w 2019 r. postępowań administracyjnych UKE podjął następujące działania:

- a. w przypadku rezerwacji regionalnych z zakresów 3657-3699 MHz oraz 3757-3799 MHz:
 - dla 5 obszarów zmniejszono obszar obowiązywania rezerwacji (obszar 06.3 do 19 gmin, obszar 24.2 do 23 gmin, obszar 10.4 do 5 gmin, obszar 09.3 do 1 gminy, obszar 26.2 do 1 gminy) – zwolniono łącznie 112 gmin,
 - dla 1 obszaru stwierdzono wygaśnięcie rezerwacji (obszary 14.2) – zwolniono 3 gminy,
- b. w przypadku rezerwacji regionalnych z zakresu 3629-3643 MHz oraz 3729-3743 MHz:
 - cofnięto jedną rezerwację – zwolniono 1 gminę,
 - zmniejszono obszar obowiązywania 2 rezerwacji do 82 gmin – zwolniono łącznie 64 gminy,
 - skrócono obowiązywanie 1 rezerwacji z 31 grudnia 2020 r. na 28 grudnia 2019 r.

W ramach wszczętych w 2019 r. postępowań administracyjnych zwolniono łącznie 180 gmin.

Jednocześnie w 2019 r. UKE odmówił dokonania rezerwacji częstotliwości z pasma 3,7 GHz w 1 przypadku, odmówił zmiany rezerwacji z pasma 3,7 GHz w 3 przypadkach oraz wydał 1 decyzję przenoszącą uprawnienia z rezerwacji w paśmie 3,7 GHz.

W zakresie dokonywania rezerwacji na kolejny okres, po nowelizacji przepisów ustawy Pt, 6 maja 2019 r. UKE wszczął 33 postępowania w sprawie stwierdzenia braku możliwości dokonania rezerwacji z pasma 3,7 GHz na kolejny okres. W ramach wszczętych postępowań:

- a. wydano 31 decyzji stwierdzających brak możliwości dokonania rezerwacji z pasma 3,7 GHz na kolejny okres,
- b. umorzono 2 postępowania (1 postępowanie dla obszaru 08.2 z uwagi na wcześniejsze wpłynięcie wniosku o dokonanie rezerwacji na kolejny okres i 1 postępowanie dla obszaru 14.2 z uwagi na złożenie wniosku o stwierdzenie wygaśnięcia rezerwacji).

Ponadto UKE, po rozpatrzeniu wniosków, odmówił dokonania 3 rezerwacji z pasma 3,7 GHz na kolejny okres (dla obszaru 08.2 i dla dwóch rezerwacji ogólnopolskich z zakresu 3601-3629 MHz).

Tym samym wobec wszystkich 34 obowiązujących w maju 2019 r. rezerwacji z pasma 3,7 GHz wydano decyzję o stwierdzeniu braku możliwości dokonania rezerwacji na kolejny okres (31 rezerwacji) lub o odmowie dokonania rezerwacji na kolejny okres (3 rezerwacje).

Z dniem z dniem 30 kwietnia 2019 r., na mocy decyzji wydanej w roku 2018, wygasła rezerwacja na obszarze 06.2 obejmująca 48 gmin.

Z końcem 2019 r. wygasły rezerwacje częstotliwości z zakresu:

- a. 3601-3629 MHz udzielone T-Mobile (2 rezerwacje ogólnopolskie),
- b. 3701-3729 MHz udzielone P4 (2 rezerwacje ogólnopolskie),
- c. 3629-3643 MHz oraz 3729-3743 MHz udzielone Państwowemu Instytutowi Badawczemu – Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa (2 rezerwacje obejmujące 82 gminy na obszarze województwa mazowieckiego).

Na dzień 1 stycznia 2020 r. w paśmie 3,7 GHz obowiązywały:

- a. 2 decyzje w sprawie ogólnopolskich rezerwacji częstotliwości z zakresów 3643-3657 MHz oraz 3743-3757 MHz (łącznie 2 477 gmin objętych rezerwacjami do 31 grudnia 2020 r.),
- b. 3 decyzje w sprawie regionalnych rezerwacji częstotliwości z zakresów 3629-3643 MHz oraz 3729-3743 MHz (łącznie 233 gminy objęte rezerwacjami do 31 grudnia 2020 r.),
- c. 23 decyzje w sprawie regionalnych rezerwacji częstotliwości z zakresów 3657-3699 MHz oraz 3757-3799 MHz (łącznie 670 gmin objętych rezerwacjami najpóźniej do 31 grudnia 2022 r.).

Przygotowania do procedury selekcyjnej na częstotliwości z pasma C

W ślad za przeprowadzonymi w 2018 r. konsultacjami ws. częstotliwości przeznaczonych dla 5G i pytaniami rynku dotyczącymi przyszłej dystrybucji pasma na te potrzeby, UKE rozpoczął prace nad przygotowaniem przetargu na częstotliwości z zakresu 3600-3800 MHz. 19 kwietnia 2019 r.

UKE opublikował wstępne założenia do przetargu dla zakresu 3600-3800 MHz²⁶. W informacji o rozpoczęciu wstępnych konsultacji wskazano również, że rozważana jest możliwość przeprowadzenia przetargu, którego przedmiotem będą 4 rezerwacje częstotliwości z zakresu 3480-3800 MHz, każda obejmująca 80 MHz widma.

W związku z nowelizacją ustawy Pt (przepisy weszły w życie 6 maja 2019 r.) oraz ogłoszeniem 6 sierpnia 2019 r. nowego rozporządzenia w sprawie przetargu, aukcji oraz konkursu na rezerwację częstotliwości lub zasobów orbitalnych i po przeanalizowaniu zgłoszonych stanowisk, UKE podjął prace nad przygotowaniem aukcji na cztery rezerwacje częstotliwości z pasma 3,6 GHz (zakres 3480-3800 MHz). Po zakończeniu drugoinstancyjnych postępowań ws. stwierdzenia braku możliwości dokonania rezerwacji na kolejny okres lub o odmowie dokonania rezerwacji na kolejny okres i aktualizacji przedmiotu aukcji w zakresie terminów rozpoczęcia wykorzystywania częstotliwości na obszarach poszczególnych gmin, oraz po przeprowadzeniu przetargu na wykonawcę elektronicznego systemu aukcyjnego, w dniu 9 grudnia 2019 r. UKE ogłosił pierwsze konsultacje dotyczące aukcji²⁷. Termin na złożenie stanowisk upłynął 10 stycznia 2020 r.

W założeniach aukcji przewidziano:

- a. rozdysponowanie 4 rezerwacji, każda po 80 MHz z pasma 3480-3800 MHz,
- b. udzielenie rezerwacji do końca maja 2035 r.,
- c. cenę wywoławczą każdego z bloków na poziomie 450 mln PLN,
- d. zobowiązania zapewniające rozwój sieci w największych skupiskach ludności, tj. gminach powyżej 80 tys. mieszkańców.

Pasma 26 GHz

Po przeprowadzeniu cyklu spotkań w ubiegłych latach w ramach Zespołu roboczego do spraw analizy i przeglądu częstotliwości i zakresów częstotliwości wykorzystywanych przez użytkowników cywilnych i wojskowych, działającego na mocy porozumienia zawartego między Ministrem Obrony Narodowej a Prezesem UKE, ustalono konieczność zmiany KTPCz celem zwiększenia zasobów widma na potrzeby wdrożenia w Polsce sieci 5G w paśmie milimetrowym.

Zwieńczeniem tych prac było dokonanie zmiany KTPCz. W dniu 18 września 2019 r.

Rozporządzeniem Rady Ministrów z 23 sierpnia 2019 r. zmieniono dotychczasowe rządowe użytkowanie zakresu 26,5-27,5 GHz na trzy podzakresy, tj.:

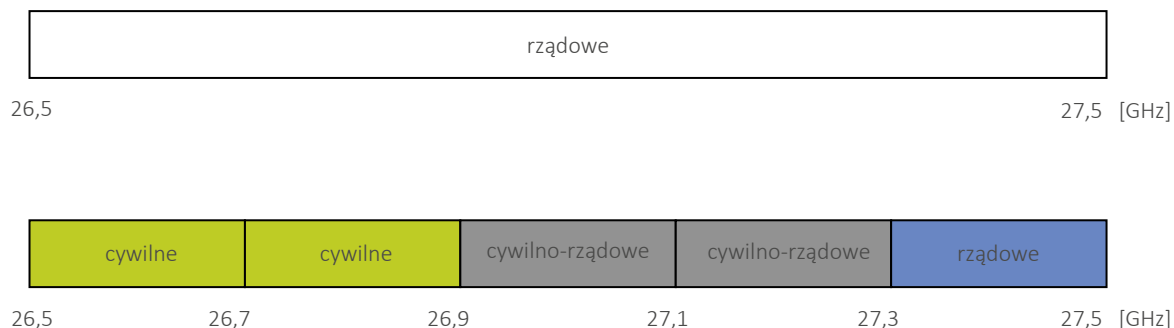
- a. 26,5-26,9 GHz – użytkowanie cywilne,
- b. 26,9-27,3 GHz – użytkowanie cywilno-rządowe,
- c. 27,3-27,5 GHz – użytkowanie rządowe.

Dokonana zmiana daje możliwość rozdysponowania zasobu (400 MHz) na potrzeby świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie 26,5-26,9 GHz na obszarze całego kraju.

²⁶ Więcej: <https://uke.gov.pl/akt/wstepne-zalozenia-do-przetargu-3-7-ghz,205.html>.

²⁷ Więcej: <https://bip.uke.gov.pl/konsultacje-i-wyniki-konsultacji/konsultacje-aukcji-na-cztery-rezerwacje-czestotlosci-z-pasma-3-6-ghz,993.html>.

Rysunek 6 Podział wykorzystania zakresu 26,5-27,5 GHz



Źródło: UKE

Na dzień 1 stycznia 2020 r. w paśmie 26 GHz obowiązywało 7 decyzji w sprawie rezerwacji częstotliwości i 430 decyzji w sprawie pozwoleń radiowych.

2.8. Działania wspierające wdrożenie 5G

W 2019 r. UKE wydał 265 decyzji zezwalających lub przedłużających zezwolenia na prowadzenie testów technologii 5G w pasmach 2100 MHz, 3,5 GHz, 26 GHz oraz 28 GHz.

Tabela 5 Zestawienie testów 5G

Lp.	Podmiot	Lokalizacja testów	Liczba stacji bazowych	Pasmo	Zasób pasma [MHz]	Data wydania decyzji	Data zakończenia testów
1	Orange Polska S.A.	Zakopane	2	28 GHz	750	18-01-2019	31-12-2020
2	Orange Polska S.A.	Warszawa	9	3,5 GHz	80	27-02-2019	28-02-2020
3	Orange Polska S.A.	Lublin	10	3,5 GHz	80	27-02-2019	28-02-2020
4	P4 sp. z o.o.	Toruń	3	3,5 GHz	100	05-06-2019	29-02-2020
5	P4 sp. z o.o.	Toruń	3	26 GHz	200	01-07-2019	30-06-2020
6	P4 sp. z o.o.	Warszawa	1	3,5 GHz	28	09-08-2019	31-12-2019
7	T-Mobile Polska S.A.	Kraków	1	3,5 GHz	80	19-09-2019	29-02-2020
8	P4 sp. z o.o.	Sokołów Podlaski	3	3,5 GHz	55	19-09-2019	29-02-2020
9	P4 sp. z o.o.	Grójec	2	3,5 GHz	100	31-10-2019	29-02-2020

10	T-Mobile Polska S.A.	Warszawa	15	3,5 GHz	100	31-10-2019	29-02-2020
11	T-Mobile Polska S.A.	Katowice	5	3,5 GHz	100	31-10-2019	29-02-2020
12	Orange Polska S.A.	Chorzów	7	3,5 GHz	100	08-11-2019	28-02-2020
13	P4 sp. z o.o.	Trójmiasto	101	2100 MHz	29,6	18-11-2019	01-11-2020
14	EXATEL S.A.	Skierniewice	-	3,5 GHz	170	21-11-2019	28-02-2020

Źródło: UKE

2.9. Zarządzanie zasobami częstotliwości

W 2019 r. UKE na bieżąco wydawał pozwolenia radiowe i decyzje, które je zmieniały, a także świadectwa radiooperatora. We wszystkich służbach UKE wydał łącznie 35 024 decyzje związane z obsługą wykorzystania częstotliwości.

Tabela 6 Decyzje związane z obsługą wykorzystania częstotliwości

Lp.	Rodzaj decyzji	Liczba
1	Decyzje w służbie stałej typu punkt – punkt	14 516
2	Decyzje w służbie stałej typu punkt – wiele punktów	168
3	Decyzje w służbie ruchomej dla operatorów sieci komórkowych	14 421
4	Decyzje w służbie ruchomej dla sieci RRL	966
5	Decyzje w służbach lotniczych	1 226
6	Decyzje w służbach morskich	782
7	Decyzje w służbie radiodifuzyjnej dla radiofonii	738
8	Decyzje w służbie radiodifuzyjnej dla telewizji	31
9	Decyzje w służbach satelitarnych	47
10	Decyzje w służbie amatorskiej	1 988
11	Decyzje w zakresie wykorzystania PLB (osobisty nadajnik lokalizacyjny)	141
Razem		35 024

Źródło: UKE

Dodatkowo UKE dokonał, zgodnie z art. 144c ustawy Pt, 4 735 wpisów do rejestru urządzeń radiowych używanych bez pozwolenia, pracujących w stacjach bazowych telefonii komórkowej.

W 2019 r. UKE przeprowadził egzaminy na świadectwo radiooperatora w trakcie 166 sesji egzaminacyjnych oraz wydał 4 871 świadectw uprawniających do obsługi urządzeń radiowych.

Tabela 7 Świadectwa uprawniające do obsługi urządzeń radiowych

Lp.	Rodzaj świadectwa	Liczba
1	Świadectwa operatora urządzeń radiowych w służbie radiokomunikacyjnej morskiej i żeglugi śródlądowej	3 037
2	Świadectwa operatora urządzeń radiowych w służbie radiokomunikacyjnej lotniczej	1 017
3	Świadectwa operatora urządzeń radiowych w służbie radiokomunikacyjnej amatorskiej	817
Razem		4 871

Źródło: UKE

W 2019 r. na stronie podmiotowej BIP UKE nie publikowano wyników przeglądu konieczności stosowania w decyzjach w sprawie rezerwacji częstotliwości ograniczeń, o których mowa w art. 115 ust. 2 pkt 5 ustawy Pt. Publikacja wyników przeglądu, którym mowa z art. 192 ust. 4 ustawy Pt planowana jest na czwarty kwartał 2020 r.

W ramach współpracy z organami regulacyjnymi innych państw w 2019 r. zawarto porozumienia dotyczące wykorzystywania częstotliwości w obszarach przygranicznych:

- a. Porozumienie pomiędzy administracjami Polski i Niemiec dotyczące planowania i wykorzystywania w obszarach przygranicznych częstotliwości z zakresów 703-733 MHz oraz 758-788 MHz na potrzeby systemów ziemskich umożliwiających dostarczanie usług komunikacji elektronicznej (zawarte korespondencyjnie, 21 października 2019 r.),
- b. Porozumienie pomiędzy administracjami Polski i Niemiec dotyczące planowania i wykorzystywania w obszarach przygranicznych częstotliwości z zakresu 1427-1518 MHz na potrzeby systemów ziemskich umożliwiających dostarczanie usług komunikacji elektronicznej (zawarte korespondencyjnie, 21 października 2019 r.),
- c. Uzgodnienia techniczne i proceduralne w sprawie wykorzystania zakresu częstotliwości 1427-1518 MHz przez systemy ziemskie w obszarach przygranicznych Polski i Ukrainy (Sharm el-Sheikh, 11 listopada 2019 r.),
- d. Podstawy i kryteria techniczne dotyczące wykorzystywania zakresów częstotliwości 1710-1785 MHz oraz 1805-1880 MHz przez systemy ziemskie uzgodnione pomiędzy UKE oraz Departamentem Nadzoru Państwowego ds. Telekomunikacji Ministerstwa Telekomunikacji i Informatyzacji Republiki Białorusi (zawarte korespondencyjnie, 7 października 2019 r.),
- e. Porozumienie techniczne pomiędzy krajowymi organami zarządzania częstotliwościami Polski i Republiki Słowackiej w sprawie koordynacji systemów ziemskich umożliwiających dostarczanie usług łączności elektronicznej w zakresie częstotliwości 3400-3800 MHz (Genewa, 25 lutego 2019 r.),
- f. Porozumienie techniczne pomiędzy administracjami łączności Polski i Niemiec w sprawie wykorzystania zakresu częstotliwości 3400-3800 MHz na potrzeby ziemskich sieci łączności

ruchomej/stacjonarnej (MFCN) w obszarach przygranicznych (zawarte korespondencyjnie, 29 listopada 2019 r.).

W ramach planów zagospodarowania częstotliwości Prezes UKE ogłosił:

- a. Zarządzenie nr 1 Prezesa UKE z 14 stycznia 2019 r. zmieniające zarządzenie w sprawie planu zagospodarowania częstotliwości dla zakresu 174-230 MHz (Dz. Urz. UKE z 2019 r. poz. 1),
- b. Zarządzenie nr 28 Prezesa UKE z 14 października 2019 r. zmieniające zarządzenie w sprawie planu zagospodarowania częstotliwości dla zakresu 470-790 MHz opublikowane 14 października 2019 r. (Dz. Urz. UKE z 2019 r. poz. 6),
- c. Zarządzenie Prezesa UKE z 17 stycznia 2020 r. w sprawie planu zagospodarowania częstotliwości dla zakresu 470-790 MHz opublikowane 20 stycznia 2020 r. (Dz. Urz. UKE z 2020 r. poz. 4).

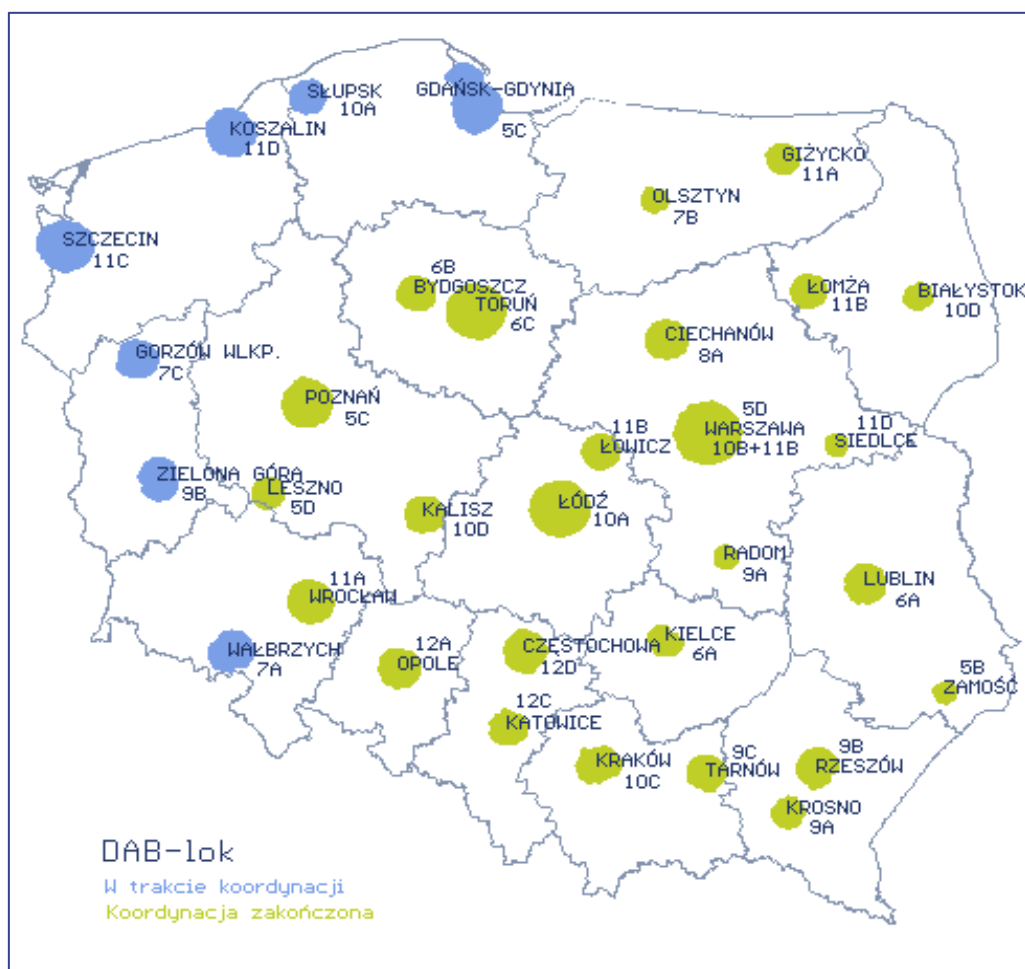
Naziemne radio cyfrowe T-DAB+

Na konferencji na rzecz radia cyfrowego w Genewie w 2006 r. Polska uzgodniła 3 ogólnopolskie pokrycia w zakresie 174-230 MHz zapewniając nadawcom radiowym częstotliwości przeznaczone do emisji programów ogólnokrajowych lub regionalnych. Plan ten nie uwzględniał jednak potrzeb rozgłośni lokalnych. KRRiT opisała ten problem w marcu 2016 r. w „Zielonej księdze cyfryzacji radia w Polsce”, proponując dobór dodatkowych bloków częstotliwości, spoza Planu Genewa 2006, i stworzenie w oparciu o nie tzw. mini-multipleksów o zasięgu lokalnym.

W 2017 r. UKE rozpoczął proces koordynacji zagranicznej nowych bloków częstotliwościowych (stacji nadawczych) w 34 dużych miastach dla stacji o małych mocach (ok. 1 kW). Proces uzgodnień międzynarodowych okazał się trudny i długotrwały. Kraje ościenne również zmagają się z szeregiem problemów (w Niemczech dostosowywano plany częstotliwościowe do potrzeb nadawców radiowych, w Czechach dopiero podjęto decyzję o wykorzystaniu całego zakresu 174-230 MHz przez NRC, a w Szwecji realizacja tego procesu była przesuwana z uwagi na uwarunkowania polityczne.

W zawiązku z wydłużającym się procesem uzgodnień z krajami zachodnimi i północnymi, UKE podjął decyzję o dodaniu do planu zagospodarowania częstotliwości tylko tych multipleksów, dla których proces uzgodnień międzynarodowych się zakończył. Publikacja zmiany planu zagospodarowania dla zakresu 174-230 MHz ukazała się 14 stycznia 2019 r.

Rysunek 7 Lokalne multipleksy naziemnej radiofonii cyfrowej



Źródło: UKE

UKE kontynuował uzgodnienia dotyczące obszarów/stacji, które nie znalazły się w planie zagospodarowania częstotliwości dla zakresu 174-230 MHz. W lutym 2019 r. odbyło się dwustronne spotkanie z Administracją Czech, natomiast w odniesieniu do obszarów/stacji położonych w zachodniej oraz północnej Polsce UKE prowadził negocjacje z Administracjami: Danii, Niemiec oraz Szwecji w celu osiągnięcia czterostronnego porozumienia. Ze względu na wielostronne negocjacje Administracji Niemiec plan dynamicznie się zmienia, co komplikuje osiągnięcie czterostronnego porozumienia. Jego podpisanie jest odsuwane w czasie również z uwagi na Administrację Szwecji, gdyż jeszcze w 2019 r. toczyły się na szczeblu parlamentu rozmowy nad przyszłością zakresu 174-230 MHz. Niemniej wymiana korespondencji ze stycznia 2020 r. stwarza szansę na zakończenie procesu uzgodnień w 2020 r.

Równoległe do prowadzonych uzgodnień międzynarodowych, w związku z nowymi obszarami wykorzystania częstotliwości z zakresu 174- 230 MHz, Prezes UKE wspólnie z Przewodniczącym KRRiT wydał 17 maja 2019 r. komunikat w sprawie trybu wyłaniania operatora lokalnego multipleksu DAB+. Opisano w nim zasady, jakimi będą się kierować ww. organy przy wydawaniu koncesji oraz rezerwacji częstotliwości dotyczących lokalnych multipleksów radia cyfrowego.

Warunki te znalazły odzwierciedlenie w zapisach Ogłoszeń Przewodniczącego KRRiT o możliwości uzyskania koncesji na rozpowszechnianie programu radiowego w sposób cyfrowy, rozsiewczy, naziemny w standardzie DAB+, uzgadnianych z Prezesem UKE. Natomiast do końca 2019 r. Przewodniczący KRRiT, w porozumieniu z Prezesem UKE, wydał koncesje w sprawie emisji T-DAB+ na 7 obszarach. Kolejnym krokiem w procesie cyfryzacji radia będzie wydanie decyzji rezerwacyjnych na wnioski zainteresowanych podmiotów, po ewentualnej procedurze selekcyjnej.

Z kolei 17 grudnia 2019 r. Prezes UKE wydał decyzję zmieniającą ogólnokrajową rezerwację częstotliwości z zakresu 174-230 MHz w standardzie T-DAB+, wydaną na rzecz Polskiego Radia S.A. Zmiana polegała przede wszystkim na wydłużeniu okresu obowiązywania rezerwacji. Wydając decyzję Prezes UKE przychylił się do stanowiska Polskiego Radia S.A. przedstawionego we wniosku o zmianę. Decyzja umożliwia wykorzystywanie częstotliwości określonych rezerwacją przez dłuższy okres, co wpisuje się w długofalową politykę gospodarowania częstotliwościami oraz uwzględnia aktualne międzynarodowe kierunki rozwoju radiofonii.

2.10. Analiza usług OTT

W związku z funkcjonowaniem na rynku usług Over-The-Top UKE zlecił w 2019 r. przeprowadzenie analizy dotyczącej obowiązków przedsiębiorców OTT oraz kompetencji Prezesa UKE w odniesieniu do tych podmiotów na gruncie obowiązującego stanu prawnego. Raport *Działalność dostawców usług OTT w kontekście wpływu świadczonych przez nich usług na rynek telekomunikacyjny w Polsce oraz ekonomicznego podejścia do kwestii operator – dostawca OTT* został sporządzony przez Kancelarię Prawną Media oraz Gekko advisoryNOW. Analiza dotyczyła kwestii prawnych regulacji rynku OTT oraz potencjalnej regulacji w świetle analizy rynku usług OTT w Polsce i ekonomicznych zależności pomiędzy dostawcami usług OTT a operatorami telekomunikacyjnymi, z drugiej zbadanie możliwości i zasadności regulowania pewnych obszarów działalności dostawców usług OTT. Konieczność zbadania usytuowania powyższych usługodawców na rynku telekomunikacyjnym wynika w dużej mierze z faktu ich konkurowania z dostawcami „tradycyjnych” usług telekomunikacyjnych, przy jednoczesnym zajmowaniu pozycji de facto uprzywilejowanej, wynikającej z niepodlegania regulacjom ustawy Pt. Kwestią wymagającą rozstrzygnięcia była ponadto możliwość stosowania wobec ww. przedsiębiorców określonych ustawowo sankcji.

Penetracja usług OTT w Polsce jest wciąż na niższym poziomie niż w najlepiej rozwiniętych pod tym względem krajach, ale nie odbiega znacząco od sytuacji w krajach naszego regionu. Mimo że wiele raportów rynkowych wskazuje na kanibalizację tradycyjnych usług telekomunikacyjnych przez usługi OTT, to brak jest jednoznacznych dowodów na występowanie pełnej substytucyjności usług OTT względem wybranych usług telekomunikacyjnych. Dostępne badania wskazują raczej na komplementarność w/w usług, choć potwierdzają również, że usługi OTT konkurują w niektórych obszarach z usługami telekomunikacyjnymi. Trudność w ustaleniu dowodów na substytucyjność usług OTT względem tradycyjnych usług telekomunikacyjnych, ogranicza możliwość jednoznacznego wskazania rynków właściwych. Nie oznacza to jednak, że usługi OTT nie oddziałują na tradycyjne usługi telekomunikacyjne oraz działania i strategię telekomów, zarówno na poziomie krajowym, jak i europejskim i globalnym. Pojawienie się i rozwój usług OTT w istotny sposób wpłynęło na sytuację na rynku telekomunikacyjnym. Wpływ dostawców OTT

na przedsiębiorców telekomunikacyjnych widać też na innych polach – usługi OTT wpływają m.in. na zwiększenie przez nich skali i rozbudowę sieci, a także modyfikowanie oferty (bundlowanie usług, zwiększanie ich bezpieczeństwa i jakości, upraszczanie zasad korzystania z usług, a także oferowanie pakietów no-limit).

Wnioski przedstawione w raporcie odnieść można do działalności innych przedsiębiorców wykonujących działalność telekomunikacyjną, a nie wpisanych do RPT. W ramach przeprowadzanej analizy UKE skonfrontował przyjętą w warunkach polskich praktykę z obowiązującymi przepisami prawa krajowego, przepisami prawa unijnego (w tym EKŁE), a także wypowiedziami doktryny i orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości UE. W raporcie przedstawiono również stanowiska organów regulacyjnych innych krajów członkowskich w kontekście rozpatrywanego problemu.

Wnioski płynące z badania prowadzą do uzasadnionych wątpliwości w zakresie dotychczasowych poglądów doktryny oraz stanowisk wyrażonych w orzeczeniach sądowych, z których wynika, że warunkiem uznania podmiotu za przedsiębiorcę telekomunikacyjnego jest jego wpis do RPT. Zgodnie z analizą wpis do rejestru ma charakter jedynie deklaracyjny, natomiast istotą uznania danego podmiotu za przedsiębiorcę telekomunikacyjnego jest rzeczywiście prowadzona przez niego działalność. Implikacją powyższego jest zatem możliwość stosowania wobec podmiotów niewpisanych do rejestru, których działalność kwalifikuje się jako działalność telekomunikacyjna, sankcji określonych w art. 209 ustawy Pt. W analizie wskazano ponadto na zasadność karania za brak wpisu do RPT a rekomendacje w tym zakresie formułują konieczność stosownych zmian legislacyjnych, tak by kwestie sankcji nie były przedmiotem dalszych sporów interpretacyjnych.

Podjęta przez UKE próba rozszerzenia zawartej w EKŁE definicji usług łączności elektronicznej (ECS) o usługi OTT nie uzyskała akceptacji podczas prac nad dokumentem w Radzie UE. Z inicjatywy UKE wprowadzono do EKŁE możliwość zbierania danych od dostawców usług OTT (art. 20 EKŁE).

2.11. Platforma GOVTECH

Jednym z obszarów działalności UKE jest wspieranie polskich innowacyjnych rozwiązań i przedsiębiorstw na rynku usług telekomunikacyjnych. W 2019 r. UKE dołączył do realizowanego pod patronatem Prezesa Rady Ministrów Programu Govtech Polska – Aktywuj pomysły!, łączącego we współpracy podmioty publiczne, przedsiębiorców, start-upy, środowiska naukowe oraz obywateli. Program wykorzystując formułę konkursową zaprasza zainteresowane podmioty, które chcą za pomocą nowoczesnych rozwiązań informatycznych i technologicznych wspólnie rozwiązywać istotne społecznie wyzwania, poprawiać warunki życia obywateli czy efektywność działania sfery publicznej.

W ramach programu UKE zgłosił wyzwanie związane ze stworzeniem powszechnie dostępnej platformy prezentującej atrakcyjność inwestycyjną, przede wszystkim w zakresie obszarów pozbawionych infrastruktury o standardzie NGA. UKE dąży do tego, aby w 2020 r. cała Polska miała możliwość korzystania z szybkiego internetu, a podejmowane przez UKE działania służą promowaniu i stymulowaniu inwestycji w rozbudowę sieci NGA.

Konkurs na zrealizowanie powszechnie dostępnej platformy prezentującej atrakcyjność inwestycyjną w 2019 r., realizowany był dwuetapowo. Ocena zgłoszonych prac I etapu konkursu UKE zakończyła się wyłonieniem 5 prac zakwalifikowanych do II etapu konkursu. W II etapie największą liczbę punktów za pracę konkursową zdobyła firma InProjects sp. z o.o. Sp. k., która ostatecznie będzie wykonawcą powszechnie dostępnej platformy prezentującej atrakcyjność inwestycyjną. Budowa systemu jest przewidziana na rok 2020. Udostępnienie platformy dla przedsiębiorców planowane jest na początek 2021 r.

2.12. Rozwój rynku pocztowego

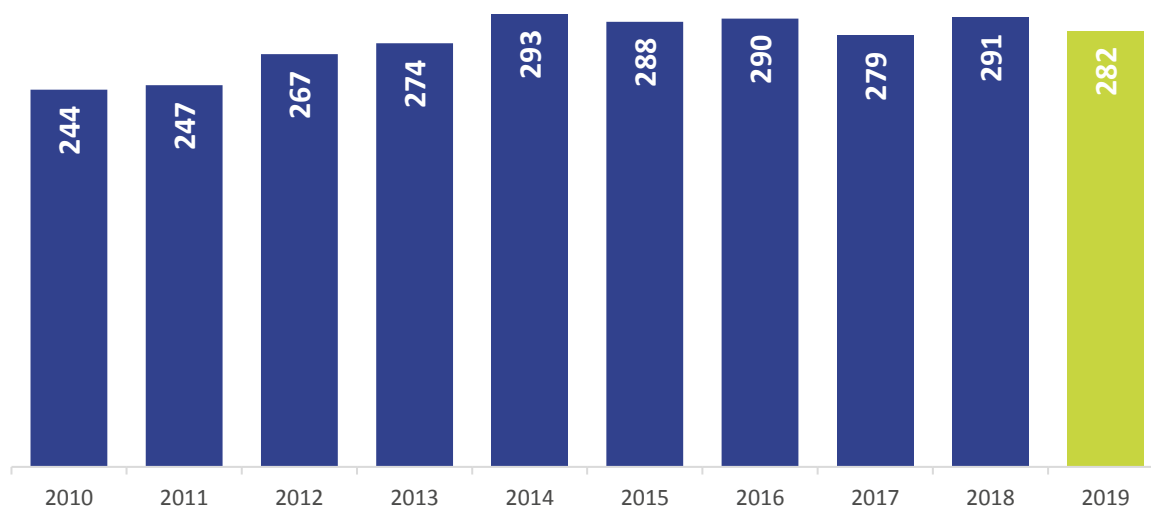
Prowadzenie rejestru ROP

W 2019 r. UKE przyjął:

- 22 wnioski o wpis do rejestru operatorów pocztowych (ROP), w tym jeden wniosek wpłynął w 2019 r., ale wpisu dokonano w 2020 r.,
- 21 wniosków o wykreślenie z ROP,
- 3 wnioski o zawieszenie wykonywania działalności pocztowej,
- 17 wniosków o zmianę danych w zakresie objętym wnioskiem o wpis do ROP.

9 podmiotów zostało wykreślonych z ROP z urzędu na skutek stwierdzenia trwałego zaprzestania wykonywania działalności pocztowej (podmioty te zostały wcześniej wykreślone z CEIDG lub KRS). Ogółem wg stanu na dzień 31 grudnia 2019 r. w ROP znajdowały się 283 podmioty, w tym Poczta Polska i 282 operatorów nieświadczących usług powszechnych.

Wykres 102 Alternatywni operatorzy pocztowi wpisani do ROP



Źródło: UKE

Analizy rynku pocztowego

W 2019 r. UKE przeprowadził analizy funkcjonowania rynku pocztowego oraz opracował: Raport o stanie rynku pocztowego w 2018 roku, Raport Prezesa UKE z badań czasu przebiegu przesyłek

pocztowych uzyskanego w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym za rok 2018 oraz Informację na temat realizacji obowiązku wynikającego z art. 6 ust. 7 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/644 z 18 kwietnia 2018 r. w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek (Rozporządzenie 2018/644).

Raport o stanie rynku pocztowego w 2018 roku

Raport zawiera informacje o funkcjonowaniu rynku pocztowego sporządzone na podstawie danych przekazanych przez operatorów pocztowych w sprawozdaniach z ich działalności w 2018 r. Analizie została poddana działalność Poczty Polskiej jako operatora wyznaczonego do świadczenia usług powszechnych oraz 144 operatorów alternatywnych. Dokonano także analizy poszczególnych segmentów rynku pocztowego. Zgodnie z przepisami ustawy Pp Prezes UKE przedłożył Ministrowi Infrastruktury „Raport o stanie rynku pocztowego w 2018 roku”, łącznie z wynikami kontroli działalności pocztowej. Raport został opublikowany w BIP UKE²⁸.

Raport Prezesa UKE z badań czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym za rok 2018

Raport omawia przeprowadzone w 2018 r. badania czasu przebiegu przesyłek listowych nierejestrowanych ekonomicznych i priorytetowych oraz paczek pocztowych ekonomicznych i priorytetowych uzyskanego w 2018 r. w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym przez Poczta Polską. Wyniki badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych zostały porównane z celami w zakresie terminowości określonymi przepisami prawa. Zgodnie z przepisami ustawy Pp UKE opublikował „Raport z badań czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym za rok 2018” w BIP UKE²⁹.

Informacja na temat realizacji obowiązku wynikającego z art. 6 ust. 7 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/644 z 18 kwietnia 2018 r. w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek (Rozporządzenie 2018/644)

Zgodnie obowiązkiem wynikającym z art. 6 ust. 7 Rozporządzenia 2018/644 krajowe organy regulacyjne państw członkowskich UE do dnia 30 czerwca danego roku kalendarzowego przedkładają Komisji Europejskiej swoją ocenę opłat za transgraniczną dostawę pojedynczej paczki. Zgodnie z art. 6 ust. 1 Rozporządzenia 2018/644 krajowy organ regulacyjny identyfikuje – w odniesieniu do każdej pojedynczej przesyłki pocztowej wymienionej w załączniku do Rozporządzenia 2018/644 – te opłaty za transgraniczne dostawy paczek, które podlegają obowiązkowi świadczenia usługi powszechnej i które organ obiektywnie uznaje za wymagające oceny.

W komunikacie KE z 12 grudnia 2018 r. w sprawie wytycznych dla krajowych organów regulacyjnych dotyczących przejrzystości i oceny stawek opłat za transgraniczne dostawy paczek na podstawie Rozporządzenia 2018/644 i rozporządzenia wykonawczego KE 2018/1263 zalecono krajowym organom regulacyjnym w celu zidentyfikowania stawek wymagających oceny zastosowanie obiektywnego mechanizmu filtrującego dostarczonego przez KE.

²⁸ Więcej: <https://bip.uke.gov.pl/raporty/raport-o-stanie-ryнку-pocztowego-w-2018-roku,29.html>.

²⁹ Więcej: <https://bip.uke.gov.pl/raporty/raport-prezesa-uke-z-badan-czasu-przebiegu-przesylek-pocztowych,28.html>.

W odniesieniu do stawek operatorów świadczących usługi doręczania paczek objętych obowiązkiem świadczenia usługi powszechnej w Polsce mechanizm filtrujący KE nie wskazał żadnych stawek jako wymagających dokonania dalszej oceny na podstawie art. 6 ust. 2 i 3 Rozporządzenia 2018/644.

Sporządzając i upubliczniając „Raport o stanie rynku pocztowego w 2018 roku” oraz „Raport Prezesa UKE z badań czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym za rok 2018”, UKE zapewniał uczestnikom rynku pocztowego szersze i praktyczne informacje na temat jego funkcjonowania.

Realizacja Rozporządzenia 2018/644 ma na celu zwiększenie przejrzystości cenowej i wzmocnienie nadzoru regulacyjnego nad usługami transgranicznego dostarczania przesyłek, w sposób umożliwiający konsumentom i detalistom korzystanie z niższych cen dostaw i dogodnych opcji zwrotu przesyłek.

3. Konkurencja dzięki optymalnym regulacjom

3.1. Regulacje rynków właściwych

Przegląd rynków właściwych

Jednym z głównych zadań UKE jest dokonywanie przeglądów rynków właściwych, w wyniku których stwierdza się występowanie skutecznej konkurencji, bądź występowanie przedsiębiorcy o znaczącej pozycji rynkowej (SMP). Punktem wyjścia do przeglądów jest właściwe przeanalizowanie oraz zdefiniowanie rynków, a następnie, w przypadku stwierdzenia SMP, nałożenie skutecznych obowiązków regulacyjnych.

Zgodnie z obowiązującym aktualnie zaleceniem Komisji Europejskiej z 9 października 2014 r.³⁰ rynkami właściwymi podlegającymi regulacji ex ante są³¹:

- a. hurtowy rynek usługi zakańczania połączeń w poszczególnych publicznych sieciach telefonicznych w stałej lokalizacji (ostatni przegląd 11 grudnia 2019 r.),
- b. hurtowy rynek usługi zakańczania połączeń głosowych w poszczególnych sieciach telefonii komórkowej (ostatni przegląd 14 grudnia 2012 r.),
- c. hurtowy rynek usługi lokalnego dostępu w stałej lokalizacji (ostatni przegląd 22 października 2019 r.),
- d. hurtowy rynek usługi centralnego dostępu w stałej lokalizacji dla produktów rynku masowego (ostatni przegląd 22 października 2019 r.),
- e. hurtowy rynek usługi dostępu wysokiej jakości w stałej lokalizacji (ostatni przegląd 16 września 2015 r.).

Rynki właściwe poddane przeglądowi w 2019 r.

Biorąc pod uwagę wyniki analiz rynkowych UKE wydał w 2019 r. rozstrzygnięcia dotyczące:

- f. hurtowego rynku usługi lokalnego dostępu w stałej lokalizacji (rynek 3a/2014):
 - decyzja deregulacyjna dla 51 obszarów gminnych,
 - decyzja regulacyjna (wyznaczająca OPL jako przedsiębiorcę o znaczącej pozycji rynkowej) dla pozostałej części kraju,
- g. hurtowego rynku usługi centralnego dostępu w stałej lokalizacji dla produktów rynku masowego (rynek 3b/2014):
 - postanowienie o skutecznej konkurencji dla 67 obszarów gminnych,
 - decyzja deregulacyjna dla 84 obszarów gminnych,
 - decyzja regulacyjna (wyznaczająca OPL jako przedsiębiorcę o znaczącej pozycji rynkowej) dla pozostałej części kraju,
- h. hurtowego rynku świadczenia usługi zakańczania połączeń w publicznych sieciach

³⁰ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014H0710&from=PL>

³¹ w nawiasie podano datę ostatniego przeglądu danego rynku właściwego przeprowadzonego przez UKE

telefonicznych w stałej lokalizacji (rynek 1/2014).

Hurtowy rynek usługi lokalnego dostępu w stałej lokalizacji (rynek 3a/2014) oraz hurtowy rynek usługi centralnego dostępu w stałej lokalizacji dla produktów rynku masowego (rynek 3b/2014)

22 października 2019 r. UKE wydał rozstrzygnięcia, które przewidują częściową deregulację geograficzną rynków 3a/2014 i 3b/2014. Wyłączył spod regulacji te obszary, na których OPL nie jest już operatorem o znaczącej pozycji rynkowej. Na rynku 3a/2014 UKE zidentyfikował 51 takich obszarów gminnych, zaś na rynku 3b/2014 – 151 obszarów.

Efektom przeprowadzonej regulacji jest zniesienie obowiązków na obszarach konkurencyjnych oraz zapewnienie skutecznego i niedyskryminacyjnego dostępu operatorom alternatywnym (OA), tam gdzie pozycja OPL jest nadal znacząca.

Na obszarach regulowanych na obu rynkach właściwych UKE zastosował obowiązki regulacyjne:

- a. zapewnienia dostępu telekomunikacyjnego,
- b. niedyskryminacji i przejrzystości,
- c. ustalania opłat w oparciu o koszty uzasadnione (przejściowo w oparciu o koszty ponoszone),
- d. przygotowania i stosowania oferty ramowej,
- e. rachunkowości regulacyjnej.

Decyzje wpisują się w „Strategiczne kierunki działań Prezesa UKE w latach 2017-2021”, zgodnie z którymi analizy rynkowe powinny uwzględniać lokalne podejście.

Hurtowy rynek świadczenia usługi zakańczania połączeń w poszczególnych publicznych sieciach telefonicznych w stałej lokalizacji (rynek 1/2014)

11 grudnia 2019 r. UKE wydał decyzje regulacyjne dotyczące 191 operatorów, w których zastosował obowiązki regulacyjne:

- a. zapewnienia dostępu telekomunikacyjnego,
- b. niedyskryminacji i przejrzystości,
- c. przygotowania i stosowania oferty ramowej (obowiązek zastosowany wobec OPL),
- d. ustalania opłat z tytułu połączenia sieci oraz usług mu towarzyszących (z wyłączeniem stawki FTR) w oparciu o koszty ponoszone (obowiązek zastosowany wobec OPL),
- e. stosowania stawki za zakańczanie połączeń określonej w oparciu o model efektywnego operatora (wysokość stawki FTR zostanie określona w następnej decyzji).

Planowane w 2020 r. przeglądy rynków właściwych

16 września 2015 r. UKE wydał ostatecznie rozstrzygnięcia dotyczące hurtowego rynku usługi dostępu wysokiej jakości w stałej lokalizacji (rynek 4/2014). Uznał wtedy, że hurtowy rynek usługi dostępu wysokiej jakości w stałej lokalizacji powyżej 2 Mb/s jest skutecznie konkurencyjny, natomiast rynek do 2 Mb/s włącznie podlegać będzie regulacji (OPL jako przedsiębiorca regulowany). W roku 2020 UKE planuje ponowny przegląd tych rynków.

W przypadku hurtowego rynku usługi zakańczania połączeń głosowych w poszczególnych sieciach telefonii komórkowej (rynek 2/2014) ostatni jego przegląd miał miejsce 14 grudnia 2012 r., kiedy

to na 7 operatorów komórkowych nałożono obowiązki regulacyjne (obowiązek dostępu, niedyskryminacji, przejrzystości oraz kosztowy). W decyzjach tych określono symetryczną stawkę za zakańczanie połączeń w sieciach ruchomych (MTR) według metodologii BU-LRIC, która obowiązuje nieprzerwanie od 2013 r. i jest zgodna z obowiązującym Zaleceniem Komisji Europejskiej w sprawie uregulowań dotyczących stawek za zakańczanie połączeń w sieciach stacjonarnych i ruchomych³². Jednocześnie EKtE przewiduje, że do końca 2020 r. Komisja Europejska ma wydać akt delegowany, który będzie już bezpośrednio określać, ogólnounijne stawki za zakańczanie połączeń w sieciach stacjonarnych i ruchomych, bez konieczności implementacji przez krajowe organy regulacyjne w decyzjach dla poszczególnych operatorów.

Efekty regulacji rynków właściwych:

- ustandaryzowanie zasad dostępu do sieci operatorów świadczących usługi zakańczania połączeń w sieciach stacjonarnych,
- dostosowanie regulacji rynków 3a/2014 i 3b/2014 do zmieniającej się sytuacji konkurencyjnej na polskim rynku telekomunikacyjnym (częściowa deregulacja obu rynków oraz w pozostałej części ich komplementarna regulacja).

3.2. Efektywna współpraca międzyoperatorska

Postępowania dotyczące ofert ramowych

W 2019 r. w UKE prowadzone były następujące postępowania administracyjne dotyczące ofert ramowych:

- postępowanie wszczęte na wniosek Netii S.A. (Netia) z 8 marca 2019 r. o zobowiązanie OPL do zmiany Oferty SOR zakresie opłat za WLR-ISDN – postępowanie zakończone;
- postępowanie wszczęte na wniosek Novum S.A. z 21 sierpnia 2019 r. o ponowne rozpatrzenie sprawy zakończonej decyzją z 31 lipca 2019 r. odmawiającą zobowiązania OPL do przygotowania zmiany Oferty SOR w zakresie terminu usunięcia awarii usług głosowych oraz wysokości kar umownych za opóźnienia w usuwaniu awarii usług głosowych – postępowanie zakończone;
- postępowanie wszczęte na wnioski Netii oraz Krajowej Izby Gospodarczej Elektroniki i Telekomunikacji (KIGEiT) z 10 stycznia 2018 r. o ponowne rozpatrzenie sprawy zakończonej decyzją z 19 grudnia 2017 r. odmawiającą zobowiązania OPL do przygotowania zmian Oferty SOR w zakresie zniesienia opłaty za utrzymanie łącza w technologii FTTH – postępowanie zakończone;
- postępowanie wszczęte na wniosek OPL o ponowne rozpatrzenie sprawy zakończonej decyzją z 25 października 2018 r. odmawiającą zobowiązania OPL do zmiany Oferty SOR w zakresie rozdzielenia opłaty za uruchomienie usługi w technologii xPON(FTTH) – postępowanie zakończone;
- postępowanie wszczęte na wniosek OPL z 29 stycznia 2019 r. o zobowiązanie do zmiany Oferty SOR w zakresie kar umownych i bonifikat – postępowanie zakończone;
- postępowanie wszczęte na wniosek OPL z 17 maja 2019 r., o zatwierdzenie zmiany Oferty SOR w zakresie kar umownych i bonifikat – postępowania zakończone;

³² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32009H0396&from=PL>

- postępowanie z wniosku Leon sp. z o.o. z 21 grudnia 2018 r. o zobowiązanie do zmiany Oferty SOR w zakresie oferowania punktów styku sieci realizowanych w technologii IP/SIP – postępowanie zakończone;
- postępowanie wszczęte na wnioski OPL oraz KIGEiT o ponowne rozpatrzenie sprawy zakończonej decyzją z 25 września 2018 r. zmieniającą Ofertę SOR w zakresie opłaty abonamentowej za usługę hurtowego dostępu do sieci (WLR) – postępowanie zakończone;
- postępowanie wszczęte na wniosek OPL z 26 października 2018 r. w przedmiocie ponownego rozpatrzenia sprawy zakończonej decyzją z 8 października 2018 r. zatwierdzającą zmianę Oferty SOR w zakresie zmiany wysokości opłaty za usługę przeniesienia numeru – postępowanie zakończone;
- postępowanie wszczęte na wniosek OPL z 10 stycznia 2019 r. w przedmiocie ponownego rozpatrzenia sprawy zakończonej decyzją z 20 grudnia 2018 r. odmawiającą zatwierdzenia zmiany Oferty SOR, poprzez wykreślenie zapisów obejmujących synchronizację Interfejsu Systemu Informatycznego z Platformą Lokalizacyjno-Informacyjną z Centralną Bazą Danych – postępowanie umorzone z uwagi na brak podstawy prawnej;
- postępowanie wszczęte na wnioski OPL (połączone postępowania) w przedmiocie zatwierdzenia projektu zmiany Oferty SOR w zakresie zniesienia ograniczeń ilości uruchamianych interfejsów 10 GE w PDU i dodania interfejsu 100 GE oraz w zakresie wprowadzenia nowej opcji prędkości 1 Gbps usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu w technologii FTTH – postępowanie umorzone z uwagi na brak podstawy prawnej;
- postępowanie wszczęte na wniosek OPL z 3 marca 2018 r. o zmianę oferty ramowej w zakresie KPI i kar umownych – postępowanie umorzone z uwagi na brak podstawy prawnej;
- postępowanie wszczęte na wniosek OPL z 29 czerwca 2018 r., o zatwierdzenie zmiany Oferty SOR w zakresie usunięcia oświadczenia o dobrowolnym poddaniu się egzekucji, doprecyzowania zapisów w Części VI Kolokacja, skrócenie terminu płatności faktury VAT, dodania zmian doprecyzowujących w zakresie fakturowania i sposobów płatności – postępowanie umorzone z uwagi na brak podstawy prawnej;
- postępowanie wszczęte na wniosek OPL z 19 października 2018 r. o zatwierdzenie zmiany oferty SOR w zakresie rozdzielenia opłaty za utrzymanie łącza abonenckiego w technologii światłowodowej ze względu na typ zabudowy – postępowanie umorzone z uwagi na brak podstawy prawnej;
- postępowanie wszczęte na wniosek OPL z 28 czerwca 2019 r. w sprawie zniesienia ograniczeń ilości uruchamianych interfejsów 10 GE w PDU i dodania interfejsu 100 GE – postępowanie w toku;
- postępowanie wszczęte na wniosek OPL z 2 sierpnia 2019 r. dotyczące wprowadzenia nowych opcji prędkości w technologii xPON (FTTH) oraz rozdzielenia opłaty za usługę utrzymania łącza Abonenckiego (dla zabudowy jedno-/wielorodzinnej) – postępowanie w toku;
- postępowanie z wniosku Krajowej Izby Komunikacji Ethernetowej o ponowne rozpatrzenie sprawy zakończonej decyzją z 8 lipca 2019 r. w zakresie zatwierdzenia projektu oferty ramowej o dostępie telekomunikacyjnym w celu świadczenia usługi transmisji radiofonicznych i telewizyjnych – postępowanie w toku – 27 lipca 2020 r. rozpoczęto

konsultacje projektu decyzji w sprawie³³.

Decyzje zmieniające lub zatwierdzające oferty ramowe

UKE kontynuował w 2019 r. proces dostosowywania treści ofert ramowych do zmieniających się warunków rynkowych zgodnie z przesłankami wskazanymi w art. 43 ust. 1 i ust. 2 ustawy Pt. 8 lipca 2019 r. wydał decyzję zmieniającą i zatwierdzającą zmieniony projekt oferty ramowej o dostępie telekomunikacyjnym w celu świadczenia usługi transmisji radiofonicznych i telewizyjnych. Oferta ramowa umożliwiła uzyskanie skutecznego dostępu telekomunikacyjnego do infrastruktury Emitel S.A. (Emitel). Opłaty za udostępnienie infrastruktury zostały ustalone na poziomie kosztów ponoszonych, zgodnie z nałożonymi wcześniej obowiązkami, co powinno umożliwić operatorom alternatywnym skonstruowanie konkurencyjnej oferty. Zatwierdzając ofertę uwzględniono również wymagania związane z koniecznością ochrony infrastruktury krytycznej. Wprowadzona regulacja powinna przyczynić się do zapewnienia efektywnej współpracy międzyoperatorskiej, a tym samym do wspierania rozwoju skutecznej konkurencji na rynku telekomunikacyjnym.

30 sierpnia 2019 r. UKE wydał decyzję utrzymującą w mocy decyzję z 25 września 2018 r. zmieniającą ofertę ramową OPL w zakresie opłaty abonamentowej za usługę hurtowego dostępu do sieci (WLR), w której uznano, że dotychczasowa opłata w wysokości 20,05 PLN nie spełnia wymogu zapewnienia konkurencyjności na rynku stacjonarnych usług głosowych i zasadne jest jej obniżenie do poziomu 18,82 PLN. Wszyscy OA posiadający aktywne usługi WLR na dzień wydania decyzji zmieniającej opłatę do 18,82 PLN (21 operatorów) podpisali stosowne aneksy obniżające jej wysokość. Natomiast dla nowych OA stawka 18,82 PLN została zaproponowana od początku w umowie. Efektem obniżenia wysokości opłaty za usługę WLR powinno być zwiększenie atrakcyjności usługi WLR dla operatorów alternatywnych, a przez to maksymalizacja korzyści użytkowników końcowych korzystających z usług telefonii stacjonarnej.

Decyzją z 20 września 2019 r. UKE utrzymał w mocy decyzję z 8 października 2018 r. zatwierdzającą zmianę oferty ramowej OPL polegającą na wykreśleniu opłaty za usługę przeniesienia numeru (NP). Podtrzymane zostało wcześniejsze rozstrzygnięcie uznające, że dotychczasowa opłata w wysokości 25,39 PLN nie spełnia wymogu zapewnienia konkurencyjności na rynku stacjonarnych usług głosowych.

20 listopada 2019 r., po wcześniejszym zobowiązaniu OPL, UKE wydał decyzję zmieniającą ofertę ramową w zakresie postanowień dotyczących kar umownych oraz bonifikat. Przyjęte rozstrzygnięcie jest zbieżne z poprzednimi regulacjami z lat 2014 i 2015. Przeprowadzenie ponownego postępowania w zakresie kar umownych i bonifikat związane było z wyrokiem Naczelnego Sądu Administracyjnego z 29 stycznia 2019 r., uchylającym ze względów formalnych (brak wydania decyzji zobowiązującej) decyzje w tym zakresie. Po ponownym rozpatrzeniu sprawy UKE uznał, że z uwagi na poprawę jakości i terminowości usług hurtowych świadczonych przez

³³ <https://bip.uke.gov.pl/konsultacje-i-wyniki-konsultacji/konsultacje-projektu-decyzji-prezesa-uke-dla-emitel-s-a-,1273.html>

OPL oraz zmiany na rynku telekomunikacyjnym zasadne jest dostosowanie poziomu kar i bonifikat do aktualnej sytuacji rynkowej.

2 sierpnia 2019 r., po wcześniejszym zobowiązaniu OPL, UKE wszczął postępowanie dotyczące zatwierdzenia projektu zmiany oferty ramowej w zakresie szerokopasmowej transmisji danych. Zmiana oferty ramowej polega na:

- a. wprowadzeniu nowych opcji prędkości w technologii xPON (FTTH) na poziomie dostępu Ethernet, IP Zarządzany oraz IP Niezarządzany (300/50 Mbit/s, 600/100 Mbit/s i 1Gbit/s/300 Mbit/s),
- b. rozdzieleniu opłaty za usługę utrzymania Łącza Abonenckiego (dla zabudowy jedno-/wielorodzinnej).

Efekty decyzji UKE zmieniających oferty ramowe:

- zapewnienie efektywnej współpracy międzyoperatorskiej, a tym samym wspieranie rozwoju skutecznej konkurencji na rynku telekomunikacyjnym,
- dostosowanie ofert ramowych do zmieniającej się sytuacji konkurencyjnej na polskim rynku telekomunikacyjnym,
- obniżenie opłat za niektóre usługi hurtowe (np. WLR, NP) co przełoży się na zwiększenie atrakcyjności usług dla operatorów alternatywnych, a przez to wpłynie na maksymalizację korzyści użytkowników końcowych korzystających z usług telekomunikacyjnych,
- uatrakcyjnienie i unowocześnienie oferty usług hurtowych – wprowadzenie obowiązku oferowania operatorom alternatywnym przez OPL nowoczesnych usług telekomunikacyjnych.

Decyzje zobowiązujące do zmiany oferty ramowej

W 2019 r. UKE wydał 4 decyzje odmawiające zobowiązania OPL do przygotowania zmiany oferty ramowej:

- a. decyzję w całości utrzymującą w mocy decyzję odmawiającą zobowiązania OPL do zmiany oferty ramowej polegającej na rozdzieleniu pozycji cennikowej „Uruchomienie usługi w technologii xPON (FTTH)” na dwie alternatywne usługi: uruchomienie usługi w technologii xPON (FTTH) na łączy aktywnym oraz uruchomienie usługi w technologii xPON (FTTH) na łączy nieaktywnym,
- b. decyzję w całości utrzymującą w mocy decyzję odmawiającą zobowiązania OPL do zmiany oferty ramowej w zakresie zniesienia opłaty cyklicznej za Utrzymanie Łącza Abonenckiego w technologii światłowodowej xPON (FTTH) dla Usługi BSA,
- c. decyzję odmawiającą zobowiązania OPL do przygotowania zmiany oferty ramowej w zakresie terminu usunięcia awarii usług głosowych oraz wysokości kar umownych za opóźnienia w usuwaniu awarii usług głosowych,
- d. decyzję odmawiającą zobowiązania OPL do przygotowania zmiany oferty ramowej w zakresie zmiany wysokości opłat za Usługę WLR-ISDN.

W ocenie UKE nie wystąpiła zmiana zapotrzebowania na usługi i zmiana warunków rynkowych, które uzasadniałyby wydanie decyzji zobowiązującej OPL do przedstawienia zmiany oferty ramowej we wskazanym zakresie.

24 grudnia 2019 r. UKE wydał decyzję zobowiązującą OPL do przygotowania zmiany oferty ramowej w zakresie oferowania punktów styku sieci telekomunikacyjnej w technologii IP/SIP. W ocenie UKE rozwój technologii telekomunikacyjnych w kierunku powszechnego zastosowania technologii IP oraz zmiana zapotrzebowania na nowoczesne i zróżnicowane usługi nierealizowane w sieci PSTN/TDM/SS7 sprawiły, iż koniecznym stało się zaktualizowanie zapisów oferty ramowej w tym zakresie.

Obowiązujące oferty ramowe

Na koniec 2019 r. obowiązywały następujące oferty ramowe:

- a. oferta ramowa 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, zatwierdzona decyzją z 29 września 2010 r., zmieniona następnie kolejnymi decyzjami Prezesa UKE;
- b. oferta ramowa o dostępie telekomunikacyjnym w zakresie świadczenia usługi dostępu wysokiej jakości w stałej lokalizacji do 2 Mbit/s włącznie, zatwierdzona decyzją z 23 czerwca 2017 r. zmieniona decyzją z 11 kwietnia 2018 r.;
- c. oferta ramowa Emitel o dostępie telekomunikacyjnym w celu świadczenia usługi transmisji radiofonicznych i telewizyjnych zatwierdzona decyzją z 8 lipca 2019 r.

Rachunkowość regulacyjna – Instrukcja z rachunkowości regulacyjnej OPL za 2018 r. i Opis kalkulacji kosztów na rok 2020, wskaźnik WACC

10 kwietnia 2019 r. UKE wydał decyzję (Decyzja I) zatwierdzającą instrukcję z rachunkowości regulacyjnej OPL za rok 2018 oraz opis kalkulacji kosztów usług szerokopasmowej transmisji danych (BSA) na rok 2020 (Opis kalkulacji 2020). Decyzja I została utrzymana w mocy decyzją z 22 maja 2019 r. (Decyzja II).

Opis kalkulacji 2020 dotyczy kalkulacji kosztów bieżących dostępowej sieci światłowodowej oraz sieci miedzianej według metody LRIC³⁴. Zatwierdzony Opis kalkulacji 2020, zgodny z Zaleceniem KE³⁵, wychodzi naprzeciw założeniom dotyczącym w szczególności: wyceny elementów sieci światłowodowej, okresu ekonomicznej użyteczności aktywów oraz wolumenu łączy abonenckich.

W trakcie uzgodnień UKE wzywał OPL do dokonania zmian Instrukcji 2018 i Opisu kalkulacji 2020 oraz do przedstawienia wyjaśnień. OPL dokonała zmian i modyfikacji dokumentów, w efekcie czego UKE zatwierdził uzgodnioną Instrukcję 2018 i Opis kalkulacji 2020 bez zmian.

³⁴ Metoda długookresowych kosztów przyrostowych wraz z narzutem kosztów wspólnych.

³⁵ Zalecenie Komisji Europejskiej z dnia 11 września 2013 r. w sprawie jednolitych obowiązków niedyskryminacji i metod kalkulacji kosztów w celu promowania konkurencji i poprawienia otoczenia dla inwestycji w sieci szerokopasmowe.

28 marca 2019 r. UKE wydał decyzję określającą wskaźnik zwrotu kosztu zaangażowanego kapitału (WACC) dla OPL na rynku hurtowych usług dostępu szerokopasmowego. Dla usług szerokopasmowej transmisji danych realizowanych w oparciu o infrastrukturę światłowodową wskaźnik WACC został określony w wysokości 10,07%, dla pozostałych usług szerokopasmowej transmisji danych, w zakresie w jakim są one realizowane w oparciu o infrastrukturę miedzianą – na poziomie 8,82%. Wyższy WACC dla usług szerokopasmowej transmisji danych realizowanych w oparciu o infrastrukturę światłowodową uwzględnia dodatkową premię (1,25%) za ryzyko związane z inwestycjami operatora. W przypadku sieci zapewniających wysokie przepływności istnieje niepewność w odniesieniu do zapotrzebowania detalicznego i hurtowego. Wyznaczenie i dywersyfikacja wskaźnika WACC stanowi narzędzie motywujące OPL do podejmowania inwestycji obciążonych ryzykiem, jednocześnie umożliwia kształtowanie opłat na poziomie zapewniającym zwrot uzasadnionych kosztów.

Ww. wskaźniki zostały zastosowane przez OPL w przygotowaniu wyników kalkulacji kosztów Usługi BSA na 2020 r.

Tabela 8 Wskaźnik WACC zastosowany przez OPL w kalkulacji kosztów Usługi BSA w latach 2017-2020

Technologia	2017	2018	2019	2020
xDSL	8,36%	8,13%	8,12%	8,82%
FTTH	9,61%	9,38%	9,37%	10,07%

Źródło: UKE

Realizacja obowiązków z art. 38 ustawy Pt

19 sierpnia 2019 r. zakończyło się badanie sprawozdania z prowadzonej przez OPL rachunkowości regulacyjnej (art. 38 ustawy Pt) dotyczącego roku obrotowego zakończonego 31 grudnia 2018 r. oraz wyników kalkulacji kosztów uzasadnionych (art. 39 ustawy Pt) na rok 2020 (o którym mowa w art. 53 ust. 5 ustawy Pt).

Biegły rewident wydał pozytywną opinię z badania, stwierdzając prawidłowość kalkulacji kosztów dla rynku hurtowych usług dostępu szerokopasmowego. Z kolei sprawozdanie z prowadzonej rachunkowości regulacyjnej, pozytywnie zaopiniowane przez biegłego rewidenta, dostarczyło informacji, że w 2018 r. OPL nie stosowała dyskryminacji cenowej wobec operatorów alternatywnych, jak również nie zachodziło subsydiowanie pomiędzy wyodrębnionymi działalnościami operatora regulowanego.

Realizacja obowiązku z art. 39 ustawy Pt

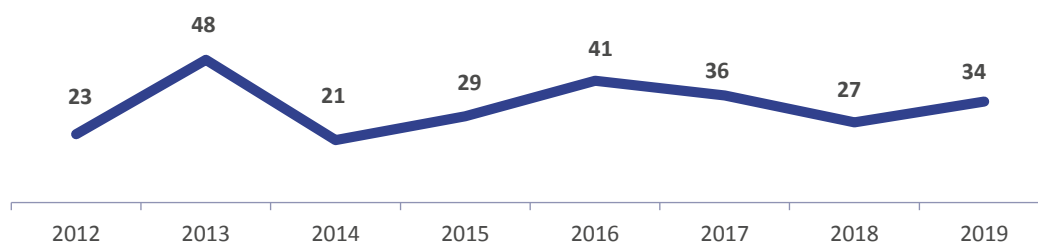
Niezależny biegły rewident 19 sierpnia 2019 r. pozytywnie zaopiniował wyniki kalkulacji kosztów na rynku hurtowych usług dostępu szerokopasmowego na rok 2020. Analiza wyników kalkulacji przedstawionych przez OPL kosztów wykazała jedynie nieznaczne zmiany, bądź też brak zmian poziomu kosztów, wobec kosztów z roku poprzedniego. W konsekwencji nie było potrzeby zmiany oferty ramowej w zakresie wysokości opłat. Ponadto do UKE nie wpłynęły wnioski o zmianę oferty ramowej w zakresie opłat na rynku hurtowych usług dostępu szerokopasmowego. Z uwagi na wskazane okoliczności opłaty nie uległy zmianie, a obowiązującymi na rynku hurtowych usług

dostępu szerokopasmowego są opłaty zatwierdzone decyzją z 25 maja 2017 r., w części zmieniającą, a w części utrzymującą w mocy decyzję z 11 sierpnia 2016 r.

Testy MS/PS przeprowadzone w 2019 r.

W 2019 r. UKE rozpatrzył 8 wniosków OPL o Testy MS dla 34 promocji detalicznych, z czego 13 promocji dotyczyło usług realizowanych w technologii xDSL, zaś 21 promocji usług realizowanych w technologii FTTH. Dla porównania w 2018 r. UKE także rozpatrzył 8 wniosków o Testy MS dla 27 promocji detalicznych, z których 10 dotyczyło usług realizowanych w technologii xDSL, a 17 usług realizowanych w technologii FTTH. Wzrost udziału usług o wysokich przepływnościach potwierdza rosnące znaczenie usług realizowanych w technologii FTTH, przy jednoczesnym spadku znaczenia usług realizowanych w technologii xDSL.

Wykres 113 Liczba promocji poddanych Testom MS



Źródło: UKE

Rachunkowość regulacyjna – Instrukcja oraz badanie rachunkowości regulacyjnej Emitel

5 kwietnia 2019 r. UKE wydał decyzję zatwierdzającą instrukcję z rachunkowości regulacyjnej Emitel za rok 2018. 26 sierpnia 2019 r. zakończyło się badanie sprawozdania z prowadzonej przez Emitel rachunkowości regulacyjnej (art. 38 ustawy Pt) dotyczące roku obrotowego zakończonego 31 grudnia 2018 r. w zakresie rynku świadczenia usługi transmisji programów radiofonicznych i telewizyjnych. Biegły rewident wydał pozytywną opinię z badania, stwierdzając prawidłowość sprawozdania, które dostarczyło informacji, że w 2018 r. Emitel nie stosował dyskryminacji cenowej, jak również nie zachodziło subsydiowanie pomiędzy wyodrębnionymi działalnościami operatora regulowanego.

3.3. Kontrole w zakresie telekomunikacji

W 2019 r. Prezes UKE prowadził kontrole w zakresie telekomunikacji, przede wszystkim w obszarach:

- a. przestrzegania przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych przepisów ustawy Pt dotyczących wykonywania obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego,
- b. wykonywania rozporządzenia w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych,
- c. realizacji obowiązku niezwłocznego blokowania skradzionych urządzeń końcowych w sieciach ruchomych,
- d. procedur rozpatrywania skarg w zakresie jakości usług dostępu do internetu, ze szczególnym uwzględnieniem wpływu raportów pomiarowych generowanych przez użytkowników za pomocą Certyfikowanego Narzędzia Monitorowania Jakości internetu przedstawianych w procesie reklamacyjnym jako dowód złej jakości usług,
- e. realizacji obowiązków przez dostawców usług telekomunikacyjnych w zakresie przestrzegania przepisów ustawy Pt względem użytkowników końcowych,
- f. wykorzystywania urządzeń końcowych przy prowadzeniu marketingu bezpośredniego,
- g. przestrzegania przepisu art. 106 ustawy Pt oraz rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie kontroli trybu reklamacyjnego z uwzględnieniem reklamacji złożonych w oparciu o raporty wygenerowane przez użytkowników przy użyciu certyfikowanego mechanizmu,
- h. dokumentów umownych dostawców oferujących klientom usługi dostępu do internetu pod względem zakresu elementów zawartych w dokumentach umownych.

W 2019 r. Prezes UKE przeprowadził 84 kontrole w zakresie telekomunikacji, wśród których 46 stanowiło kontrole planowe, natomiast 38 miało charakter doraźny. Kontrole zostały przeprowadzone w następujących obszarach m.in.:

- ochrona użytkowników końcowych i usługa powszechna,
- obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego,
- blokowanie ruchu,
- tajemnica telekomunikacyjna i ochrona danych użytkowników końcowych,
- przestrzeganie przepisów rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych (Dz. U. z 2014 r., poz. 464),
- przestrzeganie przepisów art. 4 ust. 1 lit. d (część pierwsza) Rozporządzenia 2015/2120,
- przestrzeganie przepisów Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych (Dz. U. z 2014 r. poz. 284).

W trakcie kontroli 54 pracowników UKE, poświęcając w sumie 130 dni robocze na czynności sprawdzające u przedsiębiorców, skontrolowało 63 podmioty. Wszczęcie 30 kontroli telekomunikacyjnych z uwagi na ich złożoność zostało poprzedzone naradami koordynacyjnymi.

UKE wydał w 2019 r. łącznie 33 zalecenia pokontrolne dotyczące poszczególnych stwierdzonych nieprawidłowości dotyczących merytorycznych zagadnień podlegających kontroli m.in. w zakresie realizacji udogodnień dla osób niepełnosprawnych, obowiązków informacyjnych wobec abonentów. Operatorzy, oprócz jednego podmiotu, zrealizowali wskazane zalecenia pokontrolne. Wobec jednego podmiotu, który nie zrealizował zaleceń pokontrolnych podjęto decyzję o przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o nałożenie kary pieniężnej za niewykonanie zaleceń pokontrolnych wynikających z obowiązków wynikających z art. 56 ust 3. ustawy Pt, rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych (Dz. U. z 2014 r. poz. 284) oraz art. 4 ust. 1 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120

W 2019 r. w wyniku przeprowadzonych postępowań kontrolnych Prezes UKE nie wydał decyzji zmieniających lub cofających uprawnienia w zakresie rezerwacji częstotliwości i numeracji.

Ponadto należy zwrócić uwagę na działania Prezesa UKE związane z realizacją przez przedsiębiorców działań telemarketingowych bez zgody abonenta. Prezes UKE otrzymuje szereg skarg abonentów, w których brak jest jednoznacznego wskazania podmiotów, które realizują działania telemarketingowe bez zgody abonentów. Wielokrotnie skarżący abonenci wskazują jedynie ogólną nazwę dzwoniącego np.: „centrum relaksu”, która nie pozwala na jednoznaczne ustalenie podmiotu realizującego telemarketing. Również sama informacja wskazująca jedynie numer telefonu, z którego realizowano połączenie, nie pozwala na jednoznaczne wskazanie podmiotu, gdyż dany numer jest przekazywany przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych różnym podmiotom i w chwili podjęcia działań kontrolnych jest on często wykorzystywany przez inny podmiot niż w chwili realizacji połączeń telemarketingowych lub w chwili kontroli jest numerem nieaktywnym. Dodatkowo należy pamiętać, iż zgodnie z zasadami tajemnicy telekomunikacyjnej przedsiębiorcy telekomunikacyjni nie mają obowiązku przekazywania informacji o abonentach (przedsiębiorcach realizujących telemarketing) wykorzystujących dane numeracje.

Niemniej jednak, pomimo wskazanych powyżej trudności w 2019 r. Prezes UKE podjął następujące działania wobec trzech podmiotów:

- a. kompleksowa kontrola przedsiębiorcy z sektora finansowego LoanME sp. z o.o. w związku ze skargami abonentów, rozpoczęta w 2019 r. a zakończona w lutym 2020 r. Kontrola obejmująca analizę kilku milionów danych bilingowych, nagranych rozmów i elektronicznych kontaktów klientów z firmą nie stwierdziła naruszenia art. 172a ustawy Pt. Kontrola wskazała, że wiele skarg abonentów, w tym skarg będących podstawą kontroli wynikała z braku świadomości konsumentów, że zgody na przekazywanie treści marketingowych i przetwarzanie swoich danych osobowych udzielili w ramach aktywności w internecie np. zakładając konta mailowe, korzystając z portali zakupowych itp.
- b. kontrola przedsiębiorcy z sektora call center Poltel sp. z o.o. prowadzącego działalność telemarketingową na rzecz podmiotów trzecich nie została skutecznie wszczęta z uwagi na zaprzestanie / likwidację działalności gospodarczej. W trakcie prób wszczęcia kontroli ustalono, że przedsiębiorca zaprzestał prowadzenia działalności gospodarczej i zlikwidował dotychczasowe siedzibę i oddziały firmy. Przedsiębiorcy telekomunikacyjni, którzy współpracowali z Poltel sp. z o.o. udostępniając numeracje call center również zaprzestali

prowadzenia działalności.

- c. działania sprawdzające wobec operatora telekomunikacyjnego Novum sp. z o.o. w związku ze skargą operatora Orange Polska S.A. na działania operatora Novum sp. z o.o., który nakłaniał klientów Orange Polska S.A. do zmiany operatora. W toku postępowania wyjaśniającego stwierdzono, że operator Novum prowadził działania telemarketingowe wobec abonentów Orange Polska S.A. bez ich uprzedniej zgody. W wyniku działań wyjaśniających stwierdzono naruszenie art. 172a ustawy Pt i w konsekwencji w marcu 2020 r. przekazano sprawę do wszczęcia postępowania o nałożenie kary pieniężnej.

UKE przeprowadził 4 spośród 84 kontroli w zakresie telekomunikacji na terenie wszystkich województw, co wymagało zaangażowania pracowników każdej delegatury UKE. Jeśli chodzi o poszczególne województwa to najwięcej kontroli miało miejsce w województwie mazowieckim – 22 oraz w województwie śląskim – 17.

Wykres 124 Liczba kontroli w poszczególnych obszarach

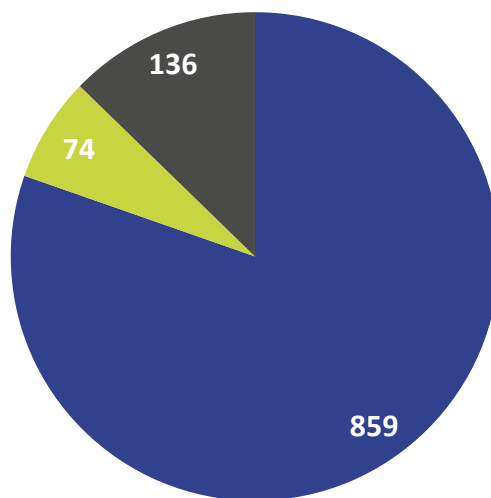


Źródło: UKE

W 2019 r. UKE prowadził i zakończył 1 069 postępowań administracyjnych w przedmiocie nałożenia kary pieniężnej, służących przede wszystkim badaniu przez UKE przestrzegania przez podmioty zobowiązane podstawowych obowiązków wynikających z ustawy Pt oraz megaustawy, w tym obowiązków sprawozdawczych.

Blisko 90% stwierdzonych naruszeń dotyczyła nieprzekazania w terminie sprawozdań dotyczących rodzaju i zakresu wykonywanej działalności telekomunikacyjnej oraz wielkości sprzedaży usług telekomunikacyjnych, a także informacji w SIIS o posiadanej infrastrukturze telekomunikacyjnej i świadczonych usługach telekomunikacyjnych. Systematyczne nakładanie kar za naruszenie obowiązków sprawozdawczych powoduje, że rosną liczby podmiotów przekazujących dane w terminie i jednocześnie liczby podmiotów dokonujących naruszeń systematycznie spadają (o kilkaset rocznie).

Wykres 135 Sposób zakończenia postępowań w przedmiocie nałożenia kary pieniężnej



■ Nałożenie kary ■ Umorzenie ■ Odstąpienie

Źródło: UKE

Do najważniejszych postępowań UKE zakończonych w 2019 r. zaliczyć należy sprawy w przedmiocie nałożenia kary pieniężnej wobec:

- a. Kocsztys S.A. – kara w wysokości 80 000 PLN za naruszenie zakazu wykonywania telefonicznych połączeń o charakterze marketingowym bez posiadania wymaganych prawem zgód abonentów lub użytkowników końcowych,
- b. Skynet sp. z o.o. – kara w wysokości 15 000 PLN za niewypełnienie obowiązku określonego w art. 4 ust. 1 lit. d Rozporządzenia 2015/2120, tj. obowiązku zawarcia w umowach obejmujących usługę dostępu do internetu informacji o minimalnych, zwykle dostępnych i maksymalnych prędkościach pobierania i wysyłania danych,
- c. Tani Opał sp. z o.o. – kara w wysokości 500 000 PLN za wykonywanie telefonicznych połączeń o charakterze marketingowym bez wymaganych prawem uprzednich zgód abonentów lub użytkowników końcowych.

3.4. Kontrole w zakresie gospodarki częstotliwościami

UKE prowadził w 2019 r. stały oraz doraźny monitoring widma częstotliwości radiowych za pomocą:

- a. Pomiarowych Stacji Stałych wchodzących w skład Krajowego Automatycznego Systemu Monitoringu Widma Radiowego (KASMON),
- b. Ruchomych Stacji Pomiarowych,
- c. Ruchomych Stacji Monitoringowych.

Stałym monitoringiem objęto:

- a. 1 228 urządzeń radiowych nadawczych i nadawczo-odbiorczych, wobec których przeprowadzono w ciągu roku 53 470 pomiarów parametrów emisji,

- b. 58 emisji częstotliwości bezpieczeństwa w celu ochrony przed zakłóceniami.

Doraźnym monitoringiem objęto 4 608 pasm częstotliwości pod kątem efektywnej zajętości kanałów częstotliwości.

Ponadto w 2019 r. UKE przeprowadził:

- a. 395 postępowań kontrolnych wobec użytkowników urządzeń radiowych nadawczych lub nadawczo-odbiorczych (1 055 urządzeń radiowych), ujawniając 232 przypadki naruszeń,
- b. 17 kontroli zaleceń pokontrolnych będących efektem stwierdzonych w trakcie kontroli nieprawidłowości (w tym 33 decyzje z art. 201 ustawy Pt),
- c. 6 postępowań administracyjnych w sprawie używania urządzenia radiowego bez pozwolenia (art. 203 ustawy Pt),
- d. 5 postępowań w sprawie nałożenia kary.

Dodatkowo UKE przeprowadził w 2019 r. ogólnopolską kampanię kontrolną dotyczącą wybranych decyzji rezerwacyjnych pasm 3,5 i 3,7 GHz:

- a. skontrolował 25 decyzji rezerwacji częstotliwości w pasmach 3,5 i 3,7 GHz,
- b. stwierdził 6 nieuruchomionych stacji bazowych,
- c. stwierdził niezgodności z warunkami wykorzystania częstotliwości w pracy 11 stacji bazowych,
- d. uchylił jedną decyzję rezerwacyjną na wniosek strony oraz wszczął 1 postępowanie o cofnięcie decyzji rezerwacyjnej.

3.5. Kontrole w zakresie wymagań kompatybilności elektromagnetycznej

W zakresie spełniania wymagań dotyczących kompatybilności elektromagnetycznej UKE w 2019 r.:

- a. przyjął 3 968 zgłoszeń o zakłóceniach w sieciach i urządzeniach radiokomunikacyjnych, w tym:
 - 212 zgłoszeń o zakłóceniach w odbiorze radiowym i telewizyjnym,
 - 3 374 zgłoszenia o zakłóceniach w sieciach komórkowych,
- b. wykonał 765 monitoringów zajętości widma radiowego w celu wykrywania i lokalizacji źródeł zakłóceń.

W 2019 r. UKE przeprowadził 220 kontroli będących wynikiem wcześniejszego przyjęcia zgłoszenia o zakłóceniach w odbiorze radiowym i telewizyjnym.

Liczba zgłoszeń zakłóceń w odbiorze RTV maleje z każdym rokiem i dotyczy w znacznej większości przypadków niestanowiących zakłóceń w rozumieniu definicji zawartej w ustawie Pt. Jednakże z uwagi na społeczny aspekt zagadnienia pracownicy UKE podejmują działania zmierzające do zidentyfikowania i rozwiązania problemu zgłaszającego. Abonenci zgłaszają utrudnienia spowodowane brakiem możliwości odbioru NTC bądź nieodpowiednią jakością odbieranych programów telewizyjnych. Przyczyną tych problemów może być położenie geograficzne, tj. ukształtowanie terenu powodujące brak bezpośredniej widoczności nadajnika przez indywidualny system antenowy abonenta, skierowanie anteny na nadajnik, który nie jest przewidziany

do odbioru programów na danym terenie, niesprawna instalacja antenowa abonenta, chwilowy brak sygnału wynikający z konserwacji nadajnika.

UKE prowadzi rejestr liczby wykrytych urządzeń zakłócających wg rodzaju źródła, bez względu na zakłócaną służbę radiokomunikacyjną:

- DECT- 29
- Inne urządzenia EMC- 18
- Inne urządzenia radiowe- 289
- przetwornice i zasilacze- 6
- repeater- 2654
- urządzenia oświetleniowe- 38
- urządzenia sieci energetycznej- 12
- **wzmacniacz antenowy – 176**

W 2019 r. UKE odnotował wzrost liczby zgłoszeń zakłóceń w sieciach i urządzeniach radiokomunikacyjnych. W stosunku do roku 2018 wzrost wyniósł 31%. Odnotowano natomiast 36% spadek liczby zgłoszeń zakłóceń w odbiorze stacji radiowych i telewizyjnych. W wyniku przeprowadzonych działań wykryto 3 232 urządzenia zakłócające. UKE stwierdził, że głównym źródłem zakłóceń były instalowane indywidualnie przez abonentów wzmacniacze sygnału telefonii komórkowej, które stanowiły ponad 82% liczby wszystkich zlokalizowanych urządzeń zakłócających.

Prezes UKE nałożył 5 kar za używanie urządzeń radiowych powodujących zakłócenia w pracy innych urządzeń (pow. suwalski – woj. podlaskie, pow. tatrzański – woj. małopolskie, pow. krakowski – woj. małopolskie, pow. poznański - woj. wielkopolskie, pow. legnicki – woj. dolnośląskie). Natomiast w 192 przypadkach Prezes UKE skierował zawiadomienia do organów ścigania o możliwości popełnienia wykroczenia w związku z nielegalnym używaniem urządzeń radiowych typu wzmacniacz sygnałów GSM.

W celu ograniczenia instalowania wzmacniaczy UKE przeprowadził ogólnopolską kampanię, w trakcie której informował o prawnych ograniczeniach i konsekwencjach używania tych urządzeń przez osoby do tego nieupoważnione. Plakaty wraz ze szczegółową informacją dotyczącą działania i wpływu wzmacniaczy na powodowanie zakłóceń w sieciach komórkowych oraz konsekwencjami ich wystąpienia w przypadku braku możliwości nawiązania połączeń telefonicznych, zostały przekazane do wszystkich Jednostek Samorządu Terytorialnego oraz Polskiej Izby Informatyki i Telekomunikacji. Plakaty były dystrybuowane także przez pracowników UKE w trakcie wyjazdów służbowych na tablicach ogłoszeń we wsiach i miasteczkach oraz do skrzynek pocztowych.

Inną formę ograniczania przez UKE instalowania wzmacniaczy stanowiła współpraca z portalem handlowym Allegro, polegająca na wyszukiwaniu przez pracownika UKE aukcji z ofertami, które naruszają regulamin serwisu, ponieważ nie zawierają w opisie informacji o prawnych ograniczeniach i konsekwencjach używania wzmacniaczy przez osoby do tego nieupoważnione, a następnie na informowaniu o tym Allegro. W wyniku działań UKE w 2019 r. usunięto 271 ofert

sprzedaży wzmacniaczy, które nie spełniały wymagań regulaminu – odnotowano w tym zakresie 58% poprawę w stosunku do 2018 r.

Pracownicy UKE uczestniczyli w warsztatach i szkoleniach z zakresu kontroli radiowej i obsługi aparatury pomiarowej.

W 2019 r. w ramach warsztatów pomiarowych RSP - pomiarów poligonowych w terenie, przeszkolono 59 pracowników zajmujących się kontrolami. Celem warsztatów było podniesienie umiejętności pracowników w zakresie obsługi, lokalizowania zakłóceń oraz pomiarów za pomocą Ruchomych Stacji Pomiarowych ze szczególnym uwzględnieniem obszarów nadgranicznych. Pracownicy UKE uczestniczyli także w szkoleniu z zakresu obsługi systemu i oprogramowania ROMES- zaawansowanego narzędzia pomiarowego do analizy i monitoringu sieci telefonii komórkowej (Przeszkolono 17 pracowników).

UKE zakupił w 2019 r. urządzenia pomiarowe wykorzystywane do prowadzenia czynności monitoringowych i kontrolnych z zakresu gospodarki widmem częstotliwości na łączną kwotę ponad 5 600 mln PLN.

3.6. Kontrole na rynku pocztowym

Kontrole operatora świadczącego usługi powszechne

UKE przeprowadził w 2019 r. kontrole Poczty Polskiej, będącej operatorem wyznaczonym, w zakresie:

- a. badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych w obrocie krajowym w zakresie usług powszechnych, w tym:
 - przesyłek listowych nierejestrowanych,
 - paczek pocztowych,
- b. zapewniania osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług powszechnych,
- c. rozpatrywania reklamacji usług powszechnych,
- d. obowiązku udostępnienia w wybranych placówkach pocztowych Poczty Polskiej regulaminu świadczenia usług powszechnych,
- e. realizacji obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej.

Badania terminowości doręczeń przesyłek pocztowych

Zgodnie z obowiązującymi przepisami UKE jest zobowiązany do zapewnienia przeprowadzania badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w danym roku w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym oraz do zapewnienia weryfikacji prawidłowości realizacji badania, a także jego wyników.

Prowadzone badania mają na celu stałe monitorowanie jakości świadczenia usług powszechnych oraz wywieranie wpływu na operatora wyznaczonego do jej podnoszenia. W tym zakresie stosuje się wymagania dotyczące zachowania wskaźników czasu przebiegu przesyłek pocztowych określonych w przepisach prawa wydanych na podstawie art. 47 ustawy Pp.

W przypadku niezachowania przez operatora wyznaczonego wskaźników czasu przebiegu przesyłek pocztowych UKE każdorazowo przeprowadzał analizę przesłanek odstąpienia od wymierzenia kary obejmujących: koniunkturę gospodarczą, aktualną sytuację finansową operatora wyznaczonego (w tym w zakresie świadczenia usług powszechnych), uwarunkowania rynku pracy oraz utrzymanie ciągłości świadczenia usług powszechnych. UKE uwzględnił także wyniki badań terminowości z ostatnich dwóch lat, wielkość różnicy między wskaźnikami obowiązującymi a osiągniętymi i działania podjęte przez operatora na rzecz poprawy osiąganych wskaźników.

Dotychczas dokonywane analizy ww. przesłanek nie wykazały zasadności wszczęcia postępowania w celu wymierzenia kary operatorowi wyznaczonemu.

W 2019 r. UKE zwrócił się do operatora wyznaczonego o wyjaśnienia w sprawie podjętych działań na rzecz poprawy osiąganych wskaźników terminowości w związku z wynikami badania czasu przebiegu przesyłek listowych nierejestrowanych w 2018 r. Poczta Polska przekazała informacje wskazujące na dokonanie przez operatora wyznaczonego szczegółowej analizy sytuacji i podjęcie wielu działań w celu wyeliminowania problemów pojawiających się w najistotniejszych fazach procesu doręczania przesyłek (nadawczej i oddawczej), w tym związanych z brakami kadrowymi głównie w służbie doręczeń oraz rotacją pracowników w służbach eksploatacyjnych.

Tabela 9 Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu przesyłek listowych oraz paczek pocztowych w 2019 r.

przesyłki listowe priorytetowe			przesyłki listowe ekonomiczne		
czas przebiegu [D+n] ³⁶	wskaźnik czasu przebiegu ³⁷ - standard jakościowy ³⁸	ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu [2019]	czas przebiegu [D+n]	wskaźnik czasu przebiegu - standard jakościowy	ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu [2019]
D+1	82%	59,2%	D+3	85%	75,5%
D+2	90%	85,4%	D+5	97%	94,0%
D+3	94%	93,8%			
paczki pocztowe priorytetowe			paczki pocztowe ekonomiczne		
czas przebiegu [D+n]	wskaźnik czasu przebiegu - standard jakościowy	ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu [2019]	czas przebiegu [D+n]	wskaźnik czasu przebiegu - standard jakościowy	ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu [2019]
D+1	80%	75,6%	D+3	90%	98,8%

Źródło: UKE na podstawie badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych

Prezentowane powyżej wskaźniki czasu przebiegu przesyłek listowych nierejestrowanych oraz paczek pocztowych w 2019 r. są wyższe od uzyskanych w 2018 r. w zakresie pięciu celów: D+1 i D+2 – dla przesyłek listowych priorytetowych, D+3 – dla przesyłek listowych ekonomicznych,

³⁶ „D” – dzień zawarcia umowy o świadczenie usługi pocztowej; n - liczba dni, które upłynęły od dnia nadania do dnia doręczenia przesyłki pocztowej (do terminów nie wlicza się dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót).

³⁷ Udział liczby przesyłek pocztowych doręczonych w określonym terminie liczonym od dnia nadania do dnia doręczenia do ogólnej liczby nadanych przesyłek pocztowych.

³⁸ Wskaźnik czasu przebiegu przesyłek pocztowych w obrocie krajowym określony w Załączniku nr 1 do Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z 29 kwietnia 2013 r. w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (Dz. U. z 2013 r. poz. 545).

D+1 – dla paczek pocztowych priorytetowych oraz D+3 – dla paczek pocztowych ekonomicznych. Jeden wskaźnik, w zakresie celu D+3 dla przesyłek listowych priorytetowych, kształtuje się na tym samym poziomie jaki został osiągnięty w 2018 r.

Kontrola w zakresie zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług powszechnych

W okresie od października do listopada 2019 r. UKE przeprowadził kontrolę w 470 placówkach pocztowych (285 placówkach miejskich oraz 185 placówkach wiejskich), co stanowiło 6,2% wszystkich placówek Poczty Polskiej świadczących usługi pocztowe na terenie kraju³⁹. Spośród skontrolowanych: 269 placówek pocztowych posiadało możliwość samodzielnego wjazdu do budynku, natomiast w przypadku braku możliwości samodzielnego wjazdu w 185 placówkach został zamontowany sprawnie działający dzwonek przywołujący personel placówki.

Wyniki kontroli oznaczają, że w 454 placówkach Poczty Polskiej spośród 470 poddanych kontroli (96,6%) osobom niepełnosprawnym poruszającym się za pomocą wózka inwalidzkiego zapewniono korzystanie z usług poprzez możliwość samodzielnego wjazdu do placówki lub możliwość skutecznego przywołania pracownika.

Wykres 146 Placówki z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych



Źródło: UKE

Wszystkie ze 172 skontrolowanych placówek pocztowych, które posiadały służbę doręczeń, gwarantowały przyjmowanie przesyłek od osoby niepełnosprawnej w miejscu zamieszkania oraz prowadziły ewidencję osób niepełnosprawnych.

Przeprowadzona kontrola potwierdziła, że większość skontrolowanych placówek pocztowych spełnia określone w ustawie Pp wymogi. Ponadto uzyskane informacje wskazują, iż operator wyznaczony w ramach realizowanego procesu nowej wizualizacji placówek pocztowych,

³⁹ Według danych umieszczonych w rocznym sprawozdaniu operatora wyznaczonego, na koniec roku 2018 na terenie kraju działały 7 602 placówki pocztowe, w tym 4 987 placówek było zlokalizowanych na obszarach miejskich oraz 2 615 na terenach wiejskich.

remontując lub rozwijając sieć placówek pocztowych, przystosowuje je do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Kontrola w zakresie rozpatrywania reklamacji usług powszechnych

Od października do listopada 2019 r. UKE przeprowadził kontrole w jednostkach organizacyjnych Poczty Polskiej zajmujących się rozpatrywaniem reklamacji. Kontrolą objęto okres od 1 stycznia do 19 listopada 2019 r. W toku kontroli sprawdzeniu poddano łącznie 299 reklamacji w zakresie przesyłek rejestrowanych w obrocie krajowym, w tym: 202 reklamacje przesyłki listowej, 1 reklamację przesyłki listowej z zadeklarowaną wartością, 91 reklamacji w zakresie paczek pocztowych i 5 reklamacji paczek pocztowych z zadeklarowaną wartością. Celem kontroli było ustalenie, czy Poczta Polska rozpatruje reklamacje powszechnej usługi pocztowej dotyczące przesyłki rejestrowanej, zgodnie z przepisami prawa, a także uzyskanie danych dotyczących kompletności odpowiedzi na reklamacje i terminowości ich udzielania. Kontrola została przeprowadzona również w zakresie zastosowania się do zaleceń pokontrolnych wydanych w 2019 r., po przeprowadzeniu kontroli w 2018 r. dotyczących rozpatrywania reklamacji powszechnej usługi pocztowej. W toku kontroli ustalono, że Poczta Polska zastosowała się do zaleceń pokontrolnych.

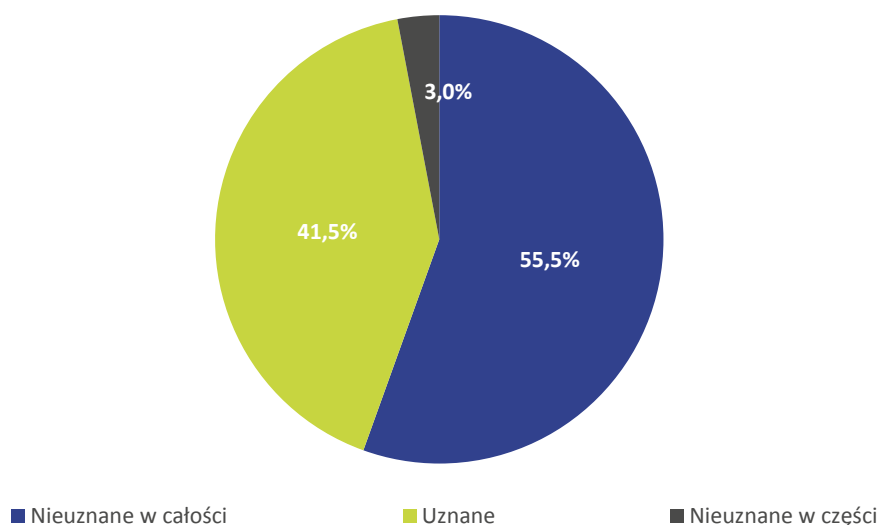
Wykres 157 Powody składania reklamacji poddanych kontroli



Źródło: UKE

Z ustaleń dokonanych przez UKE podczas kontroli wynika, że ponad 40% reklamacji złożonych w kontrolowanym okresie uznanych zostało za zasadne, natomiast 166 (55,5%) reklamacji zakwalifikowanych zostało jako nieuznane w całości.

Wykres 168 Sposób rozpatrzenia reklamacji



Źródło: UKE

Kontrola w zakresie realizacji obowiązku udostępnienia w placówkach pocztowych regulaminu świadczenia usług powszechnych i obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej

W 2019 r. UKE przeprowadził również kontrole Poczty Polskiej w zakresie realizacji obowiązku udostępnienia w wybranych placówkach Poczty Polskiej regulaminu świadczenia usług powszechnych oraz w zakresie realizacji obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej. UKE ustalił, że w skontrolowanych placówkach operator pocztowy udostępnił regulamin świadczenia usług powszechnych. Natomiast mając na uwadze ustalenia kontroli w zakresie realizacji obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej, Prezes UKE wydał Poczcie Polskiej zalecenia pokontrolne.

Kontrole uprawnionych do wykonywania działalności pocztowej na podstawie wpisu do ROP

W 2019 r. UKE objął kontrolą 14 operatorów pocztowych. Podstawą było m.in. nieprzedłożenie UKE sprawozdania z działalności pocztowej, weryfikacja danych zawartych w sprawozdaniu z działalności pocztowej i niewywiązanie się z obowiązku informacyjnego. UKE skutecznie skontrolował 2 operatorów pocztowych. Wobec pozostałych, pomimo wielokrotnego podejmowania działań, nie było możliwe wszczęcie kontroli z uwagi na brak kontaktu z przedsiębiorcą. W większości przypadków adres siedziby przedsiębiorcy wykorzystany został do rejestracji firmy, a przedsiębiorca nie przebywał pod nim i nie prowadził w tym miejscu działalności gospodarczej. UKE podejmuje dalsze działania zmierzające do skontaktowania się z przedsiębiorcami w celu przeprowadzenia kontroli.

Kontrole w celu wykrywania działalności pocztowej wykonywanej bez wymaganych uprawnień

UKE w tym zakresie przeprowadził w 2019 r. kontrolę 2 przedsiębiorców. W wyniku kontroli ustalił, że jeden z przedsiębiorców wykonuje działalność pocztową w szczególności za pośrednictwem operatorów pocztowych. Przedsiębiorca wystąpił do UKE z wnioskiem o wpis do ROP i został wpisany do rejestru.

W toku kontroli drugiego przedsiębiorcy stwierdzono, że nie wykonuje on działalności pocztowej. Ustalenia kontroli pozwoliły jednocześnie uznać, że przedsiębiorca ten wykonał decyzję Prezesa UKE z 2018 r. nakazującą wstrzymanie wykonywania działalności pocztowej z uwagi na fakt, że świadczył on usługi pocztowe bez wymaganego wpisu do ROP.

Efektami działań kontrolnych było zabezpieczenie interesów użytkowników usług pocztowych, w tym zabezpieczenie im dostępu do usług na równych i jednolitych zasadach, zapewnianie właściwej jakości usług oraz zapewnienie zgodności prowadzonej działalności pocztowej z obowiązującymi przepisami, jak również sprawdzenie wykonania decyzji Prezesa UKE.

Postępowania administracyjne i wymierzone kary

W 2019 r. UKE prowadził w ramach rynku pocztowego postępowania administracyjne dotyczące:

- a. wymierzenia kary pieniężnej przedsiębiorcy z tytułu wykonywania działalności pocztowej bez wymaganego wpisu do ROP,
- b. wymierzenia kary pieniężnej przedsiębiorcy z tytułu uniemożliwiania Prezesowi UKE przeprowadzenia kontroli działalności pocztowej – Prezes UKE wydał decyzję wymierzającą karę pieniężną (decyzja jest prawomocna),
- c. wymierzenia kar pieniężnych operatorom pocztowym, którzy nie przedłożyli sprawozdań z działalności pocztowej albo uczynili to z naruszeniem terminu (7 decyzji, w tym jedna decyzja o umorzeniu postępowania),
- d. ustalenia wysokości udziału w dopłacie dla operatora pocztowego zobowiązanego do tego udziału oraz określenia 30-dniowego terminu do jego wniesienia,
- e. zatwierdzenia instrukcji rachunkowości regulacyjnej na rok 2020 oraz opisu kalkulacji kosztów na rok 2020,
- f. nałożenia na operatora wyznaczonego obowiązku przedłożenia do publikacji w BIP UKE zatwierdzonych: instrukcji rachunkowości regulacyjnej na rok 2019 oraz opisu kalkulacji kosztów na rok 2019.

Skala i zakres kontroli przeprowadzanych przez UKE w 2019 r.:

- 395 postępowań kontrolnych w odniesieniu do 1 055 urzędzeń radiowych,
- stały nadzór 1 228 urzędzeń radiowych i 58 częstotliwości bezpieczeństwa,
- doraźny monitoring 4 608 pasm częstotliwości,
- realizacja 3 968 zgłoszeń o zakłóceniach (3 374 w sieciach komórkowych i 212 w odbiorze radiowym i telewizyjnym),
- 84 kontrole w zakresie telekomunikacji wobec 63 przedsiębiorców (przestrzeżenie ustawy Pt i przepisów wykonawczych),
- 1 069 postępowań administracyjnych w przedmiocie nałożenia kary pieniężnej (przede wszystkim przestrzeżenie obowiązków sprawozdawczych przez podmioty działające na rynku telekomunikacyjnym),
- kontrola 470 placówek Poczty Polskiej w zakresie zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług,

- sprawdzenie sposobu rozpatrzenia 299 reklamacji w zakresie przesyłek pocztowych rejestrowanych w obrocie krajowym.

3.7. Gospodarowanie zasobami numeracji

Prezes UKE wydał w 2019 r. ponad 300 decyzji dotyczących gospodarowania zasobami numeracji, a średni czas wydania decyzji wyniósł 7 dni (w 2018 r. – 8 dni).

Przy współpracy z OPL i służbami ustawowo powołanymi do niesienia pomocy ustalano numery kierowania alarmowego dla nowych lokalizacji służb obsługujących wywołania alarmowe oraz centrów powiadamiania ratunkowego. Numery kierowania alarmowego (NKA) na bieżąco publikowano na stronie www UKE w formie Tablic NKA, zawierających aktualne lokalizacje służb obsługujących wywołania alarmowe na danym terenie oraz centrów powiadamiania ratunkowego. Obecnie dostępne są aktualne Tablice NKA dla wszystkich numerów alarmowych, tj. numeru 112 oraz numerów 99X i 98X, i stanowią one jedyne wiarygodne źródło informacji o obszarach kierowania wywołań na numery alarmowe.

UKE zapewniał w 2019 r. bieżącą aktualizację Tablic Zagospodarowania Numeracji w module systemu PLI CBD, prezentowanych również na stronie www UKE i wykorzystywanych w procesach przenoszenia numerów, a także uzupełniał funkcjonalności Tablic wraz z wdrożeniem nowego interfejsu.

Ponadto UKE zakończył wdrażanie nowych przepisów dotyczących rejestru numerów wykorzystywanych do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie poprzez implementację modyfikacji dotychczasowego rejestru, mającej na celu zwiększenie przejrzystości udostępnianych danych. Nowy rejestr, wraz z wyszukiwarką, publikowany na stronach www UKE zapewnia użytkownikom i konsumentom pełną informację merytoryczną wraz z niezbędnymi danymi kontaktowymi podmiotów realizujących dodatkowe świadczenie.

Efekty gospodarki UKE w zakresie numeracji:

- sprawne wydawanie decyzji (średni czas wydania decyzji – 7 dni roboczych),
- wpływy do budżetu państwa na poziomie 85 mln PLN,
- zapewnienie aktualności publicznie dostępnych Tablic Zagospodarowania Numeracji oraz wyszukiwarki dostawcy usług dla numeru telefonu,
- zapewnienie pełnej i aktualnej informacji nt. numerów wykorzystywanych do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie.

3.8. Legislacja i postępowania sądowe

Największym przedsięwzięciem legislacyjnym Urzędu w 2019 r. był udział w prowadzonych przez MC pracach nad wdrożeniem EKŁE. W celu opracowania przepisów krajowych powołano 5 grup roboczych, pomiędzy które podzielono tematycznie przepisy Kodeksu. Każda grupa robocza składała się z pracowników UKE oraz przedstawicieli MC. W ramach prac grup roboczych pracownicy UKE zaproponowali rozwiązania (w tym propozycje przepisów) mające na celu

rozwiązanie zidentyfikowanych przez organ regulacyjny problemów polskiego rynku telekomunikacyjnego.

Kolejnym ważnym aspektem normatywnym była ustawa o zmianie ustawy – Prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw, która weszła w życie z dniem 6 maja 2019 r. Ustawa ta wprowadziła szereg zmian mających na celu przede wszystkim realizację decyzji Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/899 z dnia 17 maja 2017 r. w sprawie wykorzystywania zakresu częstotliwości 470-790 MHz w Unii (Dz. Urz. UE L 138 z 25.05.2017, str. 131), przewidującej zmianę przeznaczenia pasma 700 MHz we wszystkich państwach członkowskich UE na potrzeby świadczenia bezprzewodowych usług szerokopasmowej łączności elektronicznej. Jednocześnie niniejsza ustawa stworzyła podstawy prawne do wdrożenia technologii 5G w Polsce, w szczególności związane z zapewnieniem zasobów częstotliwości na potrzeby rozwoju telefonii komórkowej w tej technologii.

Wprowadzone zmiany dotyczą w szczególności kwestii związanych z rozdysponowaniem częstotliwości, m. in. umożliwią Prezesowi UKE zmianę lub cofnięcie rezerwacji częstotliwości, gdy jest to konieczne dla realizacji zobowiązań wynikających z wiążących Rzeczpospolitą Polską umów międzynarodowych lub aktów prawnych Unii Europejskiej. Istotnymi zmianami mającymi zapewnić realizację ww. celów niniejszej ustawy są także zmiany dotyczące postępowania selekcyjnego przeprowadzanego na potrzeby wyłonienia podmiotu, dla którego zostanie dokonana rezerwacja częstotliwości w przypadku braku dostatecznych zasobów częstotliwości. Poza tym nowe przepisy umożliwią przeprowadzanie, procedury selekcyjnej w odniesieniu do częstotliwości, które nie są jeszcze dostępne. Dodatkowo ustawa wprowadziła szereg zmian zapewniających sprawny i prawidłowy przebieg postępowania selekcyjnego, wynikających z praktyki stosowania dotychczas obowiązujących przepisów.

Ponadto w ustawie została wprowadzona instytucja reshufflingu dająca Prezesowi UKE możliwość zmiany już przydzielonych rezerwacji częstotliwości z danego zakresu częstotliwości, poprzez zamianę częstotliwości objętych rezerwacją na częstotliwości o analogicznych właściwościach – w celu zapewnienia ładu w gospodarce częstotliwościami oraz zwiększenia efektywności wykorzystywanych częstotliwości.

Istotnym projektem legislacyjnym była również ustawa o zmianie ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych oraz niektórych innych ustaw, do której pracownicy UKE przedstawili liczne propozycje w zakresie prowadzenia wprowadziła również zmiany w art. 30 Megaustawy, mające na celu ułatwienie dostępu na potrzeby zapewnienia telekomunikacji w budynku. Wśród tych zmian należy wymienić: uprawnienie przedsiębiorcy telekomunikacyjnego do utrzymywania, eksploatacji lub przebudowy przyłącza telekomunikacyjnego lub instalacji telekomunikacyjnej budynku; umożliwienie dalszego prowadzenia postępowania administracyjnego w sprawie wydania decyzji o dostępie w sytuacji zmiany zarządcy nieruchomości, ustania zarządu albo utraty przez dotychczasowego zarządcę uprawnienia do zawarcia umowy w sprawie dostępu (zmieniony ust. 5b w art. 30 Megaustawy); jak również zapewnienie ciągłości procedury dostępowej w razie zmiany obowiązanego do zapewnienia dostępu już na etapie po wystąpieniu z wnioskiem o zawarcie umowy o dostęp, a przed złożeniem wniosku o wydanie decyzji (nowy ust. 5ba w art. 30 Megaustawy).

W zakresie spraw pocztowych Prezes UKE brał udział w opracowaniu:

- a. projektu ustawy o doręczeniach elektronicznych, przyjętego w dniu 24 września 2019 r. przez Radę Ministrów, który przewiduje nałożenie na Prezesa UKE dodatkowych obowiązków w zakresie nadzoru nad świadczeniem nowych usług,
- b. ustawy z 30 sierpnia 2019 r. o zmianie ustawy- Prawo pocztowe oraz ustawy- Prawo telekomunikacyjne, której celem jest uzupełnienie krajowych przepisów w zakresie wynikającym z Rozporządzenia 2018/644.

Postępowania sądowe z udziałem UKE dotyczą spraw z odwołań i skarg na rozstrzygnięcia UKE. W 2019 r. do UKE wpłynęło ogółem 346 spraw sądowych (żadna z nich nie dotyczyła rynku pocztowego), w tym:

- a. odwołania wniesione do SOKiK – 171,
- b. skargi wniesione do WSA – 142,
- c. pozostałe sprawy (zawezwania do próby ugodowej, zgłoszenia wierzytelności, wnioski o ogłoszenie upadłości, powództwa z art. 299 ustawy Kodeks spółek handlowych, ustanowienie kuratora) – 33.

Spośród 192 prawomocnie rozstrzygniętych w 2019 r. spraw z odwołań i skarg na decyzje oraz postanowienia 183 zakończone zostały pomyślnym dla UKE wynikiem, co oznacza ponad 95% wygranych spraw. W 1 przypadku sąd zmienił decyzję Prezesa UKE, zaś w 8 ją uchylił.

Tabela 10 Prawomocne rozstrzygnięcia sądów w 2019 r.

Rodzaj sprawy	Utrzymanie w mocy rozstrzygnięcia UKE	Uchylenie rozstrzygnięcia UKE	Zmiana rozstrzygnięcia UKE
Znacząca pozycja rynkowa, obowiązki regulacyjne	9	3 ⁴⁰	
Nałożenie kary pieniężnej	55	1	1
Dopłata do usługi powszechnej	6		
Rezerwacja częstotliwości, pozwolenia radiowe	66	1	
Dostęp do nieruchomości	25		
Spory międzyoperatorskie	4	1	
Rachunkowość regulacyjna	1		
Opłaty telekomunikacyjne		1	
Inne – w kompetencji UKE ⁴¹	17	1	

Źródło: UKE

Spośród postępowań sądowych prowadzonych przez UKE w 2019 r. należy zwrócić uwagę na istotne dla rynku telekomunikacyjnego sprawy:

- a. Sprawa z odwołania OPL od decyzji Prezesa UKE z 30 grudnia 2011 r., nr DKE-WPP-621-4/11(41), nakładającej na PTK Centertel Sp. z o.o. (poprzednika OPL) karę pieniężną w wysokości 5 000 000 PLN za naruszenie art. 172 ust. 1 ustawy Pt w zw. z art. 174 ust. 1 ustawy Pt poprzez niewypełnienie obowiązku uzyskania zgody abonentów lub użytkowników końcowych na używanie, a także użycie względem nich automatycznych systemów wywołujących dla celów marketingu bezpośredniego, polegające na wysyłaniu komunikatów tekstowych SMS zachęcających do udziału w loterii audiotekstowej pod nazwą „Loteria Orange”.

Sąd Najwyższy wyrokiem z 15 października 2019 r., sygn. akt I NSK 74/18, oddalił skargę kasacyjną OPL od wyroku Sądu Apelacyjnego z 21 grudnia 2015 r., sygn. akt VI ACa

⁴⁰ Decyzje dot. zatwierdzenia zmiany oferty ramowej OPL. Uchylenie nastąpiło w wyniku zmiany linii orzeczniczej NSA, który uznał, iż zatwierdzenie projektu zmiany oferty ramowej także w przypadku gdy zmiana ta następuje na wniosek operatora zobowiązanego do jej stosowania może nastąpić wyłącznie po uprzednim wezwaniu tego operatora do przedstawienia projektu takiej zmiany (art. 43 ust. 2 Pt).

⁴¹ M.in. ograniczanie prawa wglądu do akt administracyjnych, wyjaśnienie treści decyzji, odmowa udostępnienia akt, informacja publiczna, przewlekłość i beczynność organu.

1644/14, oddalającego apelację OPL od wyroku Sądu Okręgowego SOKiK z 11 lipca 2014 r., sygn. akt XVII AmT 41/12, oddalającego odwołanie od powyższej decyzji. Tym samym kara nałożona na OPL jest prawomocna.

- b. Sprawa z odwołania T-Mobile od decyzji Prezesa UKE z 2 sierpnia 2011 r., nr DKE-WPP-621-2/11(32), nakładającej na T-Mobile karę pieniężną w wysokości 5 000 000 PLN za naruszenie art. 172 ust. 1 ustawy Pt w zw. z art. 174 ust. 1 ustawy Pt poprzez niewypełnienie obowiązku uzyskania zgody abonentów lub użytkowników końcowych na używanie, a także użycie względem nich automatycznych systemów wywołujących dla celów marketingu bezpośredniego polegające na wysyłaniu komunikatów tekstowych SMS zachęcających do udziału w loterii audiotekstowej pod nazwą „Czy stałeś się dzisiaj milionerem?”.

Sąd Najwyższy wyrokiem z 9 października 2019 r., sygn. akt I NSK 63/18, oddalił skargę kasacyjną T-Mobile od wyroku Sądu Apelacyjnego z 21 grudnia 2016 r., sygn. akt VI ACa 897/14, oddalającego apelację T-Mobile od wyroku SOKiK z 21 marca 2014 r., sygn. akt XVII AmT 10/12, oddalającego odwołanie od powyższej decyzji. Tym samym kara nałożona na T-Mobile jest prawomocna.

- c. Sprawa ze skarg Polskiej Izby Komunikacji Elektronicznej (PIKE) oraz Krajowej Izby Gospodarczej Elektroniki i Telekomunikacji (KIGEiT) od decyzji Prezesa UKE z 9 października 2015 r., nr DART-SMP-6041-6/14(60), którą Prezes UKE utrzymał w mocy decyzję z 14 listopada 2014 r., nr DART-SMP-6041-6/14(22), stwierdzającą wygaśnięcie z dniem 7 października 2014 r. decyzji Prezesa UKE z 28 kwietnia 2011 r., nr DART-SMP-6040-1/10(47), w sprawie określenia rynku właściwego jako krajowego rynku świadczenia hurtowych usług dostępu szerokopasmowego, z wyłączeniem obszarów gminnych, określonych w pkt 1 Załącznika nr 1 do Decyzji SMP 2011; ustalenia, że na krajowym rynku świadczenia hurtowych usług dostępu szerokopasmowego, z wyłączeniem obszarów gminnych, określonych w pkt 1 Załącznika nr 1 do Decyzji SMP 2011, występuje przedsiębiorca telekomunikacyjny o znaczącej pozycji rynkowej; wyznaczenia OPL, jako przedsiębiorcy telekomunikacyjnego o znaczącej pozycji rynkowej na krajowym rynku świadczenia hurtowych usług dostępu szerokopasmowego, z wyłączeniem obszarów gminnych, określonych w pkt 1 Załącznika nr 1 do Decyzji SMP 2011; oraz nałożenia na OPL obowiązków regulacyjnych. Wyrokiem z 11 kwietnia 2019 r., sygn. akt II GSK 1129/17, Naczelny Sąd Administracyjny oddalił skargi kasacyjne PIKE i KIGEiT od wyroku WSA z 22 września 2016 r., sygn. akt VI SA/Wa 3249/15, oddalającego skargi PIKE i KIGEiT na powyższą decyzję.
- d. Sprawy z 19 skarg Polkomtel oraz 2 skarg T-Mobile od 19 decyzji Prezesa UKE z 23 czerwca 2016 r. w przedmiocie dokonania rezerwacji częstotliwości z pasma 800 MHz i 2,6 GHz na rzecz podmiotów wyłonionych w aukcji. Naczelny Sąd Administracyjny wyrokami z 10 kwietnia 2019 r. - sygn. akt: II GSK 1965/17, II GSK 2395/17, II GSK 2396/17, II GSK 2397/17, II GSK 2397/17, II GSK 2398/17; z 8 października 2019 r.: sygn. akt: II GSK 2509/17, II GSK 2480/17, II GSK 2446/17, II GSK 2481/17, II GSK 2445/17, II GSK 2531/17; z 28 listopada 2019 r.: sygn. akt: II GSK 3174/17, II GSK 3197/17; oraz z 5 grudnia 2019 r.: sygn. akt: II GSK 2399/17, II GSK 2400/17, II GSK 2401/17, II GSK 2402/17, II GSK 2403/17,

II GSK 2404/17 oddalił skargi kasacyjne Polkomtel oraz T-Mobile od wyroków WSA oddalających skargi Polkomtel i T-Mobile od powyższych decyzji. Tym samym wszystkie decyzje rezerwacyjne wydane w wyniku aukcji są prawomocne.

3.9. Działania na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa i porządku publicznego

Budowa i wdrażanie systemu cyberbezpieczeństwa RP

W ramach realizacji zadań wynikających z kompetencji zapisanych w przepisach ustawy Pt, zmienionej ustawą o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa, UKE w 2019 r.:

- a. uczestniczył w projektowaniu rozporządzenia Ministra Cyfryzacji w sprawie minimalnych środków technicznych i organizacyjnych oraz metod, jakie przedsiębiorcy telekomunikacyjni są obowiązani stosować w celu zapewnienia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług,
- b. współpracował z CSIRT NASK oraz CSIRT GOV w wymianie informacji o incydentach,
- c. przygotował i przekazał do MC propozycje rozwiązań prawnych do wykorzystania przy nowelizacji rozporządzenia wydanego na podstawie upoważnienia ustawowego zawartego w art. 176a ust. 5 ustawy Pt, dotyczącego planu działania przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w sytuacjach szczególnych zagrożeń.

Realizacja zadań określonych w ramach stopni alarmowych lub stopni alarmowych dla zagrożeń w cyberprzestrzeni RP

Kompetencje regulatora w zakresie bezpieczeństwa w telekomunikacji realizowane były przez Punkt Kontaktowy Prezesa UKE rozwinięty na bazie Departamentu Bezpieczeństwa UKE. Podczas zabezpieczenia spotkania ministerialnego „Budowanie pokoju i bezpieczeństwa na Bliskim Wschodzie” w Warszawie, wyborów do Parlamentu Europejskiego, Sejmu i Senatu oraz wizyty wiceprezydenta USA, UKE:

- a. przygotowywał i uzgadniał z przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi realizację działań związanych z wprowadzeniem ograniczeń w eksploatacji sieci i urządzeń telekomunikacyjnych w sieciach ruchomych,
- b. prowadził monitoring naruszeń bezpieczeństwa i integralności sieci i usług oraz był w gotowości do informowania o nich podmiotów realizujących zadania w zakresie bezpieczeństwa i utrzymania porządku publicznego,
- c. przeprowadził audyt bezpieczeństwa widma radiowego oraz gotowości do wykrywania źródeł zakłóceń radiowych.

Wsparcie działań uprawnionych podmiotów państwowych w dziedzinie utrzymania porządku publicznego i zwalczania przestępczości

W 2019 r. UKE współpracował z podmiotami odpowiedzialnymi za utrzymanie bezpieczeństwa i porządku publicznego oraz ściganie przestępstw.

W ramach kontroli w 2019 r. podejmowano działania mające na celu zapewnienie realizacji przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych i operatorów pocztowych ich obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.

Prezes UKE poddał kontroli wykonywanie obowiązków dotyczących zapewnienia warunków dostępu i utrwalania, o których mowa w art. 179 ust. 3 ustawy Pt oraz zatrzymywania i przechowywania danych, o których mowa w art. 180c ustawy Pt, generowanych w sieciach telekomunikacyjnych wybranych przedsiębiorców, dla których prawdopodobieństwa naruszenia prawa w ramach wykonywania działalności gospodarczej oceniono jako wysokie. Podstawę oceny stanowiły wyniki dotychczasowej działalności kontrolnej Prezesa UKE, analiza rejestru przedsiębiorców jak i skargi uprawnionych podmiotów. Kontrola została przeprowadzona zarówno w odniesieniu do pojedynczych przedsiębiorców jak i przedsiębiorców działających w grupie. W uzasadnionych przypadkach kontroli poddano również sposób wykonywania umów powierzenia obowiązków, o których mowa w art. 179 ust. 3 ustawy Pt. W przypadku skarg i wniosków uprawnionych podmiotów, prokuratorów i sądów UKE prowadził postępowania wyjaśniające i współpracował m.in. w zakresie nadużyć fraudowych, kwestii spełniania wymogów w zakresie pełnego udostępniania danych uprawnionym podmiotom i wykonywania umów powierzeń (w przypadku otrzymania informacji o zmianie podmiotu lub wypowiedzenia umów) oraz problemów w ramach dokonywania ustaleń. Postępowania administracyjne w sprawie nałożenia kar pieniężnych na przedsiębiorców uchybiających obowiązkom ustawowym dotyczyły braku wykonania zaleceń pokontrolnych Prezesa UKE, w szczególności polegających na braku posiadania świadectwa bezpieczeństwa przemysłowego.

W 2019 r. Prezes UKE prowadził powyższe działania wobec 55 podmiotów, w tym 9 kontroli, 24 interwencje i postępowania wyjaśniające na wniosek uprawnionych podmiotów oraz 22 z urzędu. Sześć kontroli potwierdziło pełną i właściwą realizację obowiązków ustawowych. W pozostałych przypadkach Prezes UKE wydał zalecenia pokontrolne lub decyzje w sprawie określenia zakresu naruszeń prawa. Ze względu na skalę stwierdzonych uchybień – przyjęty przez Prezesa UKE sposób weryfikacji podmiotów telekomunikacyjnych podlegających kontroli należy uznać za efektywny.

Na skutek stwierdzenia uchybień w wykonywaniu przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego UKE przeprowadził 2 postępowania administracyjne w sprawie nałożenia kary pieniężnej. W ich wyniku wydał decyzje administracyjne nakładające kary pieniężne w kwocie 50 tys. PLN.

Doskonalenie procedur współpracy z organami państwa odpowiedzialnymi za utrzymanie bezpieczeństwa i porządku publicznego

W ramach współpracy pracowników Urzędu z kluczowymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi i funkcjonariuszami uprawnionych podmiotów realizujących ustawowe zadania w obszarze utrzymania bezpieczeństwa państwa UKE organizował spotkania mające na celu doskonalenie procedur współdziałania w zakresie wzajemnej komunikacji oraz uzgodnienie wymogów technicznych i formalnych procesu.

Przygotowywanie działań i procedur przedsiębiorców w sytuacjach szczególnych zagrożeń

UKE kontynuował proces uzgadniania planów działań przedsiębiorców telekomunikacyjnych i operatorów pocztowych zawierających procedury postępowania w sytuacjach szczególnych

zagrożeń. Plany te służą zapewnieniu ciągłości świadczenia usług telekomunikacyjnych i pocztowych, przede wszystkim organom koordynującym działania ratownicze i służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy oraz innym podmiotom realizującym zadania na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego. UKE sprawdzał posiadanie aktualnych planów również w ramach prowadzonych kontroli planowych.

W związku z wejściem w życie ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa UKE przygotował i przekazał MC propozycje rozwiązań prawnych do wykorzystania w trakcie projektowania nowego rozporządzenia ws. planów działań przedsiębiorców telekomunikacyjnych w sytuacjach szczególnych zagrożeń. Główną proponowaną zmianę stanowi obowiązek prowadzenia przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych analiz zagrożeń w obszarze cyberbezpieczeństwa oraz oceny ich wpływu na bezpieczeństwo i integralność własnej sieci lub świadczonych usług. Konieczność posiadania planu ograniczona została jedynie do grupy największych, mających znaczenie gospodarcze przedsiębiorców poprzez zwiększenie kryterium przychodu zwalniającego z obowiązku sporządzenia planu. Dodatkowo zaproponowano zmianę w zakresie rodzajów planów i przyznano możliwość sporządzania wspólnego planu przez podmioty wchodzące w skład grupy kapitałowej. Doprecyzowano również analizy i oceny jakich powinien dokonać operator oraz zakres, procedury i terminy obowiązujące w procesie przygotowania planu. Zakończenie prac legislacyjnych przewidziano do końca sierpnia 2020 r.

Natomiast w związku z wejściem w życie ustawy z 31 lipca 2019 r. o zmianie niektórych ustaw w celu zmniejszenia obciążeń regulacyjnych (dotyczących m.in. ograniczenia obowiązku sporządzania planu działania w sytuacjach szczególnych zagrożeń dla najmniejszych operatorów pocztowych niemających z uwagi na swój niewielki potencjał rzeczywistego znaczenia dla obronności, bezpieczeństwa państwa i funkcjonowania w sytuacjach kryzysowych oraz nieposiadających realnych możliwości sprostania wymogom i procedurom sporządzenia planów) UKE przygotował i przekazał MI propozycje rozwiązań prawnych do wykorzystania w trakcie projektowania nowego rozporządzenia ws. planów działań operatorów pocztowych w sytuacjach szczególnych zagrożeń. Główną proponowaną zmianą jest zwolnienie z obowiązku sporządzenia planu operatora pocztowego, którego roczne przychody z tytułu wykonywania działalności pocztowej w poprzednim roku obrotowym były mniejsze bądź równe kwocie 400 tysięcy PLN lub który wykonuje działalność pocztową wyłącznie na obszarze nieprzekraczającym granic administracyjnych jednego województwa. Dodatkowo, podobnie jak w przypadku planów przedsiębiorców telekomunikacyjnych, zaproponowano m.in. zmianę w zakresie rodzajów planów. Umożliwiono sporządzanie wspólnego planu przez podmioty wchodzące w skład grupy kapitałowej oraz doprecyzowano analizy i oceny jakich powinien dokonać operator oraz zakres, procedury i terminy obowiązujące w procesie przygotowania planu. Ponadto dodano analizę dotyczącą zagrożeń cyberbezpieczeństwa w związku z wprowadzaniem do działalności pocztowej e-usługami. Zakończenie prac legislacyjnych przewidziano do końca 2020 r.

Efekty działań UKE na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa i porządku publicznego:

- przygotowano rozwiązania prawne mające na celu wprowadzenie obowiązku prowadzenia przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych i operatorów pocztowych analiz zagrożeń w obszarze cyberbezpieczeństwa oraz oceny ich wpływu na bezpieczeństwo świadczonych usług,
- w dziedzinie spełniania prawnych wymogów w dziedzinie obronności i bezpieczeństwa przeprowadzono różnorodne działania sprawdzające wobec 55 podmiotów telekomunikacyjnych, w tym przeprowadzono 9 kontroli oraz wszczęto 24 interwencje i postępowania wyjaśniające na wniosek uprawnionych podmiotów i 22 z urzędu,
- wsparto pod względem bezpieczeństwa w telekomunikacji organizację konferencji bliskowschodniej w Warszawie, wizyty wiceprezydenta USA oraz wybory do Sejmu i Senatu oraz Parlamentu Europejskiego,
- uzgodniono 173 plany działań w sytuacjach szczególnych zagrożeń sporządzone przez 37 przedsiębiorców telekomunikacyjnych oraz 20 planów sporządzonych przez 4 operatorów pocztowych,
- kontynuowano prace nad zmniejszeniem barier administracyjnych dla operatorów pocztowych – przygotowano i przekazano do MI rozwiązania mające na celu ograniczenie obowiązku sporządzania planu działania w sytuacjach szczególnych zagrożeń dla najmniejszych operatorów pocztowych.

3.10. Aktywność UKE na arenie międzynarodowej – telekomunikacja

Współpraca z instytucjami UE i organami regulacyjnymi innych państw

Prezes UKE realizując swoje ustawowe kompetencje (art. 189 ust. 2 pkt 2 lit. b, d i e oraz art. 192 ust. 1 pkt 13, 16 – 18 i 20 ustawy Pt) prowadził w 2019 r. działania na forum międzynarodowym w wymienionych poniżej obszarach.

Współpraca z Radą Unii Europejskiej (RUE)

W 2019 r. pracownicy UKE brali udział w opiniowaniu dokumentów i instrukcji na spotkaniu grupy roboczej Rady Unii Europejskiej ds. Telekomunikacji i Społeczeństwa Informacyjnego (H.05), współpracując z MC w tym zakresie. Pracownicy UKE analizowali w szczególności projekt rozporządzenia w sprawie prywatności i łączności elektronicznej, projekt decyzji RUE w sprawie Światowej Konferencji Radiokomunikacyjnej (WRC) i projekt samego stanowiska, jakie ma zaprezentować KE na WRC. W ramach prac nad opinią UKE do projektu decyzji Rady ws. WRC UKE informował, że popiera ten projekt, podobnie jak uwagi niektórych innych krajów, które zostały uwzględnione w tekście decyzji. W zakresie samego stanowiska na WRC UKE nie zgłaszał uwag merytorycznych, w opinii podkreślaliśmy jedynie właściwość państw członkowskich do przygotowania i prezentowania stanowiska na WRC. Natomiast w ramach prac nad projektem rozporządzenia w sprawie prywatności UKE wskazywał przede wszystkim na konieczność zagwarantowania elastyczności państw członkowskich w wyborze organu nadzoru oraz zakresu współpracy organów nadzorczych, zakresu prawa do skargi z art. 21, uprzedniości wymaganej zgody marketingowej użytkownika (i wyłączenie tym samym możliwości uzyskania zgody następczej), konieczności precyzyjnego określenia maksymalnego czasu wykorzystywania danych konsumenta oraz postulatu objęcia zakresem regulacji rozporządzenia także fundacji, podmiotów

charytatywnych, stowarzyszeń i partii politycznych. Zgłaszane przez UKE postulaty miały na celu zaproponowanie stosownych zmian do projektów poszczególnych dokumentów i aktów prawnych oraz przekazanie ich do MC, które ma bezpośredni wpływ na kształt instrukcji i przebieg negocjacji w Radzie.

Współpraca w ramach Komitetu ds. łączności

W 2019 r. odbyły się trzy posiedzenia Komitetu ds. łączności. Podczas posiedzeń pracownik UKE przedstawił stanowisko dotyczące proponowanego przez KE projektu aktu implementującego dyrektywę ustanawiającą EKŁE w zakresie podsumowania warunków umowy zgodnie z art. 102(3) EKŁE. Pracownik UKE przestawił uwagi do zaproponowanego formatu podsumowania oraz zastosowania nieprecyzyjnych i niejednoznacznych warunków w podsumowaniu, zaproponował zastosowanie w podsumowaniu wskaźnika minimalnej prędkości pobierania danych dla sieci stacjonarnych oraz zgłosił uwagę dotyczącą dostępności podsumowania dla użytkowników z niepełnosprawnościami. Po przekazanych uwagach KE wprowadziła do podsumowania wskaźnik minimalnej prędkości pobierania danych dla sieci stacjonarnych. Podczas obrad przedyskutowano projekt aktu implementacyjnego w zakresie punktów dostępu bezprzewodowego o bliskim zasięgu zgodnie z art. 57 EKŁE, przyjęto regulamin Komitetu utworzonego na podstawie art. 118 EKŁE, omówiono raport z prac Grupy ds. MSS, wyniki kwestionariusza dotyczącego numeru 112 oraz zakres kwestionariusza i kluczowych wskaźników efektywności (KPI) dotyczących implementacji dyrektywy nr 2014/61/UE w sprawie środków mających na celu zmniejszenie kosztów realizacji szybkich sieci łączności elektronicznej. Przedstawiono także aktualne informacje o rozwoju sieci 5G, stosowaniu zalecenia KE z 26 marca 2019 r. w zakresie cyberbezpieczeństwa w sieciach 5G oraz implementacji EKŁE. Podczas posiedzeń zaprezentowano planowany harmonogram prac nad przeglądem realizacji polityki uczciwego korzystania oraz zapewnienia zrównoważonego charakteru zniesienia dodatkowych opłat z tytułu detalicznych usług roamingu, a także opracowanie na temat satelitarnych usług ruchomych oraz informacje o funkcjonowaniu systemu sądownictwa w obszarze łączności elektronicznej w UE i infolinii wykorzystujących numer 116.

Współpraca z RSC

W 2019 r. pracownik UKE wziął udział w trzech posiedzeniach Komitetu ds. Widma Radiowego (RSC) dotyczących:

- a. zakończenia procesu uzgadniania decyzji implementacyjnej dotyczącej parametrów technicznych dla wykorzystania przez służby stałe i ruchome sieci 5G – w paśmie 26 GHz (decyzja wykonawcza Komisji (UE) 2019/784 w sprawie harmonizacji zakresu częstotliwości 24,25–27,5 GHz na potrzeby systemów naziemnych umożliwiających świadczenie usług bezprzewodowej szerokopasmowej łączności elektronicznej w UE została opublikowana 14 maja 2019 r.),
- b. uzgodnienia decyzji w sprawie technologii ultraszerokopasmowej (Ultra Wide Band, UWB) w UE oraz decyzji KE określającej możliwości harmonizacji widma radiowego używanego przez urządzenia bliskiego zasięgu (SRD),
- c. modyfikacji decyzji 2008/671/WE celem umożliwienia bezpiecznego umieszczenia inteligentnych systemów transportowych (ITS) w paśmie częstotliwości 5,9 GHz,

- d. projektu decyzji wykonawczej KE zmieniającej decyzję 2012/688/UE w odniesieniu do aktualizacji odpowiednich warunków technicznych mających zastosowanie do zakresów częstotliwości 1920–1980 MHz i 2110–2170 MHz,
- e. projektu decyzji KE dotyczącej projektu decyzji wykonawczej Komisji zmieniającej decyzję 2008/477/WE w odniesieniu do aktualizacji odpowiednich warunków technicznych mających zastosowanie do zakresu częstotliwości 2500–2690 MHz, dla systemów naziemnych zdolnych do świadczenia usług łączności elektronicznej,
- f. badań i studiów wykonywanych na zlecenie KE dotyczących obecnego i przyszłego wykorzystania pasma 900 MHz przez systemy GSM, jako technologii odniesienia, jak to określono w dyrektywie 2009/114/WE.

Współpraca z RSPG

W 2019 r. pracownicy UKE uczestniczyli w trzech posiedzeniach Grupy ds. Polityki Widma Radiowego (RSPG) dotyczących:

- a. kontynuacji działań ułatwiających wdrażanie systemów 5G w Europie i omówienia inicjatyw,
- b. trudności związanych ze zwolnieniem pasma 700 MHz m.in. przez Rosję i uzyskania zapewnienia KE o wsparciu i współpracy w tym zakresie,
- c. podjęcia działań przez KE umożliwiających uzgodnienie decyzji wykonawczej dla pasma 26 GHz,
- d. zakończenia konsultacji publicznych aktu implementacyjnego małoobszarowych punktów dostępowych,
- e. postępów prac grupy ukierunkowanej na Europejską Strategię Widma Radiowego (grupa zidentyfikowała sześć zagadnień, nad którymi będzie pracować: innowacje, współużytkowanie, harmonizacja, rola mechanizmów rynkowych, spełnienie wymagań wszystkich użytkowników widma, odbiorniki i standardy),
- f. postępów grupy roboczej koordynującej organizację warsztatów m.in. dotyczących aukcji na pasma: 700 MHz, 3,6 GHz oraz 26 GHz, w tym oceny sprawozdania z konsultacji publicznych,
- g. prac grupy roboczej ds. przygotowania do WRC-19,
- h. programu pracy Grupy na lata 2020-2021,
- i. podsumowania prac grupy w zakresie przeglądu EKŁE pod kątem wpływu na działalność RSPG.

Podczas 50. spotkania RSPG, w trakcie omawiania tematu związanego z trudnościami ze zwolnieniem pasma 700 MHz przez Rosję, przedstawiciele UKE i MC zaprotestowali przeciwko umieszczeniu w raporcie prac Grupy Roboczej RSPG ds. Good Offices zapisów o niepotwierdzonych intencjach Rosji dotyczących przeznaczenia pasma 700 MHz dla systemów szerokopasmowych, co jakoby miałyby gwarantować brak ryzyka wystąpienia zakłóceń od sygnałów TV dla systemów szerokopasmowych w państwach sąsiednich. Argumentem miałyby być fakt braku pracujących nadajników TV w tym paśmie w Obwodzie Kaliningradzkim. Ostatecznie sporny akapit został usunięty z raportu.

Współpraca z Europejskim Organem Regulatorów ds. Łączności Elektronicznej (BEREC) oraz Niezależną Grupą Regulatorów (IRG)

W 2019 r. UKE uczestniczył w pracach merytorycznych BEREC na wszystkich szczeblach organizacyjnych, od Rady Organów Regulacyjnych i Grupy Kontaktowej, po prace w poszczególnych grupach roboczych. Prezes UKE Marcin Cichy pełnił również funkcję wiceprzewodniczącego IRG/BEREC, co łączyło się z dodatkowymi obowiązkami. W ramach nowej roli Prezes UKE nadzorował prace grup roboczych BEREC ds. ram regulacyjnych, roamingu oraz ewolucji sieci bezprzewodowych. Nadzorowane grupy opracowały wytyczne w sprawie ogólnych powiadomień o zezwoleniach przekazywanych właściwym organom, nowe regulaminy dla BEREC, opinię o funkcjonowaniu rynku roamingowego dla KE, wytyczne w sprawie łączności wewnętrznej oraz raport o transparentności i porównywalności taryf roamingowych. Prezes UKE Marcin Cichy brał także udział w spotkaniach i wideokonferencjach ścisłego zarządu BEREC, na których omawiano najważniejsze sprawy związane z funkcjonowaniem BEREC.

BEREC prowadził prace nad ok. 38 projektami w 11 grupach roboczych. UKE wyznaczył 13 pracowników do pracy redakcyjnej nad dokumentami, w tym w grupie ds. analiz rynkowych i ekonomicznych, ewolucji sieci stacjonarnych, roamingu oraz planowania i przyszłych trendów. Pracownicy UKE przekazywali dane, współtworzyli projekty przyjmowanych dokumentów, a dzięki pracy w zespołach redakcyjnych mieli bezpośredni wpływ na ich kształt, zwłaszcza na:

- a. wytyczne w sprawie ogólnych powiadomień o zezwoleniach przekazywanych właściwym organom,
- b. badanie dotyczące wskaźników inwestycji w sieci o bardzo wysokich przepustowościach,
- c. raport o gospodarce opartej na danych,
- d. raport o dostępie do fizycznej infrastruktury w analizach rynkowych,
- e. wkład do aktów wykonawczych KE ws. wzoru podsumowania umowy,
- f. wytyczne dotyczące spójnego stosowania badań geograficznych zasięgu sieci łączności elektronicznej.

Jako wiceprzewodniczący BEREC Prezes UKE Marcin Cichy reprezentował organizację m.in. na następujących wydarzeniach: warsztacie o infrastrukturze 5G organizowanym w ramach 2. edycji „CYBERSEC Brussels Leaders’ Foresight”, 19. Globalnym Sympozjum dla Regulatorów, Międzynarodowym Forum Regulatorów w Londynie, Forum „5G Techritory” w Rydze, 12. edycji Florence Air Forum w Budapeszcie i konferencji Florenckiej Szkoły Regulacji o EKŁE we Florencji.

UKE uczestniczył także w wymianie informacji w ramach IRG, udzielając odpowiedzi na zapytania i kwestionariusze kierowane przez inne organy regulacyjne, jak również poszukując informacji u swoich odpowiedników. UKE odpowiedział w 2019 r. na 70 kwestionariuszy i wystąpił 9 zapytań.

Współpraca regionalna

UKE kontynuował współpracę w ramach Memorandum w sprawie jakości usług i zarządzania widmem. Delegacja UKE pod przewodnictwem Prezesa UKE Marcina Cichego wzięła udział w spotkaniu sygnatariuszy Memorandum – Krajowych Organów Regulacyjnych z Polski, Republiki Czeskiej, Słowacji, Słowenii, Chorwacji, Serbii i Rumunii, i zaprezentowała polskie doświadczenia

związane z wdrożeniem systemu pomiarowego do celów certyfikowanego mechanizmu monitorowania usługi dostępu do internetu. Zapoznano się również z doświadczeniami innych sygnatariuszy Memorandum w zakresie wdrażania narzędzi monitorowania QoS.

UKE prowadził współpracę na forum Partnerstwa Wschodniego (Armenia, Azerbejdżan, Białoruś, Gruzja, Mołdawia, Ukraina) w ramach platformy regulacyjnej ds. łączności elektronicznej EaPeReg. Delegacje UKE pod przewodnictwem Prezesa UKE Marcina Cichego uczestniczyły w dwóch posiedzeniach plenarnych platformy. Ponadto pracownicy UKE brali udział w pracach grup roboczych ds. roamingu oraz niezależności regulatora i internetu szerokopasmowego, dzieląc się polskimi doświadczeniami w obu tych obszarach, a także proponując rozwiązania, które mogłyby być zastosowane przez ww. kraje. Duże zaangażowanie UKE w prace platformy zostało docenione przez państwa Partnerstwa Wschodniego poprzez wybór Prezesa UKE na Przewodniczącego EaPeReg na 2020 r. Jest to pierwszy przypadek powierzenia funkcji przewodniczącego regulatorowi spoza Partnerstwa Wschodniego.

Współpraca bilateralna

UKE umacniał dotychczasowe kontakty bilateralne z innymi organami regulacyjnymi oraz nawiązywał nowe. W lipcu 2019 r. w Warszawie Prezes UKE i Dyrektor Krajowej Agencji Regulacyjnej do spraw Komunikacji Elektronicznej i Technologii Informacyjnych Republiki Mołdawii (ANRCETI) podpisali Memorandum o porozumieniu w dziedzinie komunikacji elektronicznej. Ponadto delegacja UKE pod przewodnictwem Prezesa UKE Marcina Cichego złożyła wizytę w Kiszyniowie, podczas której podzieliła się z regulatorem mołdawskim doświadczeniami w zakresie mapowania infrastruktury i usług, wdrożenia infrastruktury sieci telekomunikacyjnych oraz roamingu.

UKE odbył w 2019 r. w Warszawie szereg spotkań z regulatorami z krajów UE: w maju z przedstawicielami regulatora chorwackiego (sytuacja na rynku telekomunikacyjnym obu krajów, mapowanie sieci, budowa infrastruktury ze środków unijnych, implementacja EKŁE), we wrześniu z delegacją regulatora maltańskiego (jakość usług), a w listopadzie z delegacją regulatora słowackiego (m.in. ekonomiczna regulacja rynku telekomunikacyjnego, neutralność sieci, zarządzanie widmem radiowym i monitoring widma, kwestie numeracyjne, sytuacja na rynku pocztowym, implementacja EKŁE).

W ramach Światowej Konferencji Radiokomunikacyjnej WRC-19 UKE przeprowadził szereg spotkań dwustronnych z przedstawicielami administracji Białorusi, Ukrainy, Czech i Słowacji. Spotkania miały na celu omówienie zagadnień związanych z dalszą współpracą głównie w kwestiach zawarcia porozumień dwustronnych odnośnie wykorzystania wielu zakresów częstotliwości, w tym w szczególności zakresu 3,4 GHz – 3,8 GHz oraz wyspecyfikowanie problemów związanych z pasmem 700 MHz. Zawarte zostało porozumienie dwustronne z Ukrainą dotyczące technicznych i proceduralnych uwarunkowań związanych z wykorzystaniem zakresu częstotliwości 1427-1518 MHz przez systemy ziemskie w obszarach przygranicznych Polski i Ukrainy.

W dniach 11-12 lutego 2019 r. odbyło się spotkanie koordynacyjne z Administracją Czech, które dotyczyło koordynacji czeskich stacji T-DAB planowanych w blokach częstotliwości

pochodzących z konwersji jednej ogólnokrajowej sieci DVB-T na cztery sieci T-DAB. W związku z faktem, iż taka konwersja mogłaby spowodować wzrost zakłóceń polskiej sieci DVB-T w paśmie VHF, wszystkie nowe czeskie stacje T-DAB wymagały analizy i uzgodnienia parametrów.

31 października 2019 r., w trakcie Światowej Konferencji Radiokomunikacyjnej WRC'19, w Egipcie odbyło się spotkanie przedstawicieli Polski i Federacji Rosyjskiej, któremu przewodniczyli zastępcy przewodniczących delegacji obu państw, w przypadku delegacji polskiej Prezes UKE Marcin Cichy. Tematem przewodnim była zmiana przeznaczenia pasma 700 MHz i transgraniczna koordynacja tego procesu. Spotkanie zostało zorganizowane z inicjatywy strony polskiej, w efekcie spotkania Komisarz Maryi Gabriel z wicepremierem Federacji Rosyjskiej Panem Maximem Akimovem w Salzburgu w sierpniu 2019 r, w wyniku którego uzyskano deklarację Federacji Rosyjskiej w zakresie możliwości zorganizowania spotkania dwustronnego w sprawie zmiany przeznaczenia pasma 700 MHz w grudniu 2019 r. Podczas spotkania strona rosyjska poinformowała że do końca 2019 roku powinna zostać przygotowana strategia dla naziemnej telewizji cyfrowej, w której zostanie rozstrzygnięta, między innymi, przyszłość telewizji cyfrowej w paśmie 700 MHz a także podtrzymała zobowiązanie kontynuowania dyskusji na poziomie eksperckim podczas telekonferencji zaplanowanej, z inicjatywy UKE, na grudzień 2019 r.

11 grudnia 2019 r. odbyło się spotkanie koordynacyjne (w formie wideokonferencji) z udziałem pracowników UKE i przedstawicieli Administracji Rosji dotyczące głównie pasma 700 MHz. Z uzyskanych w trakcie wideokonferencji informacji wynikało, że w Rosji opracowywana jest Koncepcja Rozwoju Radiodifuzji, która ma zawierać ustalenia dotyczące zagospodarowania pasma 700 MHz. Prace nad ww. koncepcją miały zostać sfinalizowane do końca 2019 r.⁴²

Współpraca w ramach realizacji projektów finansowanych z UE

W lipcu 2019 r. zakończyła się realizacja projektu współpracy bliźniaczej dla Gruzińskiej Państwowej Komisji Łączności (GNCC), w którym Prezes UKE pełnił rolę Młodszeo Partnera i odpowiadał za realizację dwóch z sześciu komponentów. W 2019 r. pracownicy UKE wzięli udział w 10 misjach, z czego 4 miały charakter szkoleniowo-warsztatowy (3 misje w komponencie nr 1 poświęconym ramom regulacyjnym, 2 misje w komponencie nr 2 dotyczącym infrastruktury poświęcone mapowaniu, 2 misje w komponencie nr 3 dotyczącym analiz rynku i wyznaczaniu znaczącej pozycji rynkowej oraz 3 misje w komponencie nr 4 poświęconym mechanizmom przydziału widma). W rezultacie tych działań wypracowane zostały: mapa drogowa w zakresie wprowadzenia nowych ram regulacyjnych, wytyczne w zakresie wdrożenia rozwiązań umożliwiających mapowanie infrastruktury i usług, standardy związane z regulacją rynków właściwych oraz rekomendacje dotyczące przydziału widma częstotliwości radiowych. Młodszy Kierownik Projektu brał aktywny udział w zarządzaniu projektem i monitorowaniu zgodności jego przebiegu z planem, m.in. poprzez udział w kwartalnych posiedzeniach Komitetu Sterującego. Na zakończenie działań projektowych odbyła się konferencja podsumowująca realizację projektu z udziałem wszystkich partnerów, Przedstawicielstwa KE, ambasadorów państw partnerów w Tbilisi i przedstawicieli rządu gruzińskiego, podczas której zostały przedstawione rezultaty osiągnięte w ciągu 19 miesięcy realizacji projektu oraz omówione kwestie trwałości i przyszłych

⁴² Więcej na ten temat w pkt 2.7 Sprawozdania z działalności Prezesa UKE za 2019 rok.

perspektyw dla wyników projektu. Udział UKE został oceniony bardzo wysoko zarówno przez beneficjenta projektu, jak i Lidera Projektu Dyrektora Generalnego litewskiego Urzędu Regulacji Komunikacji (RRT).

Współpraca z organizacjami międzynarodowymi

Współpraca w ramach Komisji Szerokopasmowej ONZ

Prezes UKE Marcin Cichy uczestniczył w pracach działającej w ramach ONZ Komisji Szerokopasmowej dla Zrównoważonego Rozwoju (Broadband Commission for Sustainable Development), zarówno podczas posiedzeń plenarnych, jak i na poziomie grup roboczych dotyczących obszaru inwestycji w infrastrukturę szerokopasmową oraz ochrony dzieci w środowisku cyfrowym. W ramach tych grup roboczych wypracowano raporty "Connecting Africa Through Broadband: A strategy for doubling connectivity by 2021 and reaching universal access by 2030" oraz "Child Online Safety: Minimizing the Risk of Violence, Abuse and Exploitation Online".

Współpraca w ramach Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego (ITU)

Pracownicy UKE uczestniczyli w najważniejszych wydarzeniach wynikających z prac tej organizacji oraz jej poszczególnych gremiów. W 2019 r. kluczowymi wydarzeniami związanymi z członkostwem Polski w ITU były: Światowa Konferencja Radiokomunikacyjna (WRC-19), Forum Światowego Szczytu Społeczeństwa Informacyjnego (WSIS Forum 2019), Globalne Sympozjum Regulatorów (GSR-19), a także posiedzenie Rady ITU.

W trakcie WRC-19 podjęte zostały kluczowe decyzje i ustalenia obejmujące:

- a. zidentyfikowanie dodatkowych zasobów częstotliwości dla IMT w zakresach 24,25-27,5 GHz, 37-43,5 GHz, 45,5-47 GHz, 47,2-48,2 i 66-71 GHz, co ułatwi rozwój sieci komórkowych piątej generacji 5G,
- b. przyznanie ochrony służbie satelitarnych badań Ziemi (EESS) z możliwością dokonania ogólnoświatowego przeznaczenia pierwszej ważności w zakresie częstotliwości 22,55-23,15 GHz w celu umożliwienia wykorzystania tego zakresu do śledzenia satelitarnego, teledetekcji i kontroli,
- c. ustanowienie procedur regulacyjnych dla niegeostacjonarnych konstelacji satelitarnych w służbie stałej satelitarnej, otwierające możliwości dla systemów komunikacyjnych następnej generacji (wielkie konstelacje satelitów składające się z od setek do tysięcy statków kosmicznych na niskich orbitach stają się popularnym rozwiązaniem dla globalnej telekomunikacji, a także teledetekcji, badań przestrzeni kosmicznej i górnej atmosfery, meteorologii, astronomii, demonstracji technologii i edukacji),
- d. identyfikację dodatkowych zakresów częstotliwości dla stacji na platformach operujących na dużych wysokościach (HAPS)⁴³,
- e. zmiany przepisów regulacyjnych w celu uwzględnienia zarówno zastosowań wewnętrznych, jak i zewnętrznych oraz wzrostu popytu na systemy dostępu

⁴³ Urządzenia radiowe są umieszczane na platformach lotniczych zawieszonych w stratosferze w celu ułatwienia telekomunikacji w szerokim obszarze pokrycia, tak aby zapewnić przystępny cenowo dostęp szerokopasmowy na obszarach wiejskich i odległych.

- bezprzewodowego, w tym sieci RLAN dla połączeń radiowych użytkowników końcowych z publicznymi lub prywatnymi sieciami szkieletowymi, takimi jak WiFi, przy jednoczesnym ograniczeniu ich zakłóceń w stosunku do istniejących systemów służb satelitarnych,
- f. wprowadzenie Uchwały ITU w sprawie systemów radiokomunikacji kolejowej mającej na celu ułatwienie wdrażania systemów kolejowych i przytorowych, aby sprostać potrzebom środowiska kolei dużych prędkości, w szczególności w przypadku zastosowania radiokomunikacji kolejowej w celu poprawy kontroli ruchu kolejowego, bezpieczeństwa pasażerów i bezpieczeństwa eksploatacji pociągów,
 - g. zatwierdzenie Zalecenia ITU dotyczącego Inteligentnych Systemów Transportowych (ITS) w celu zintegrowania technologii informacyjno-komunikacyjnych z rozwijającymi się ITS, aby połączyć pojazdy, poprawić zarządzanie ruchem i pomóc w bezpieczniejszym prowadzeniu pojazdu,
 - h. ochronę przydziałów częstotliwości służby radiodifuzji satelitarnej (BSS) zapewniającą priorytetowy mechanizm umożliwiający krajom dostęp do widmowych zasobów orbitalnych,
 - i. rozszerzenie zasięgu i zwiększenie możliwości Światowego Morskiego System Łączności Alarmowej i Bezpieczeństwa (GMDSS),
 - j. wprowadzenie decyzji w sprawie stacji naziemnych w ruchu (ESIM) dzięki czemu będą możliwe połączenia ludzi przebywających w samolotach, statkach i pociągach z łączami komunikacyjnymi satelitów geostacjonarnych.

Podczas posiedzenia Rady ITU najistotniejsze dyskusje z perspektywy Polski dotyczyły budżetu ITU na lata 2020-2021, udziału MŚP w pracach ITU oraz prac w grupach roboczych Rady ITU. Rada ITU przyjęła wiele sprawozdań (m.in. na temat działalności ITU w obszarze wdrażania przyjętych przez ONZ Celów Zrównoważonego Rozwoju oraz planu strategicznego ITU na lata 2018-2019) oraz omówiła działania w zakresie wspierania rozwoju infrastruktury szerokopasmowej, internetu, nowoczesnych technologii i budowania umiejętności cyfrowych. Wojciech Berezowski, naczelnik Wydziału Współpracy z Organizacjami Międzynarodowymi w Departamencie Spraw Zagranicznych UKE, został wybrany do pełnienia funkcji wiceprzewodniczącego Grupy Roboczej Rady ITU ds. WSIS i SDGs (Celów Zrównoważonego Rozwoju).

Podczas WSIS Forum 2019 UKE zaprezentował innowacyjne projekty realizowane przez polskich przedsiębiorców w dziedzinie robotyki. Zorganizował także we współpracy z ITU warsztat dotyczący wykorzystania nowych technologii dla transformacji cyfrowej i zmaksymalizowania korzyści dla społeczeństw i gospodarek.

We współpracy z ITU oraz Bankiem Światowym w dniach 2-3 lipca 2019 r. w siedzibie UKE zorganizowano warsztat regionalny na temat mapowania infrastruktury i usług szerokopasmowych, pt. „ITU Workshop for Europe on mapping of terrestrial broadband infrastructure and services”. W trakcie wydarzenia z udziałem przedstawicieli państw Bałkanów Zachodnich i Partnerstwa Wschodniego oraz instytucji międzynarodowych zaprezentowano najlepsze praktyki regulacyjne, w tym również system mapowania prowadzony przez pracowników UKE.

Prezes UKE wziął udział w Globalnym Sympozjum Regulatorów GSR-19, uczestnicząc w spotkaniu przedstawicieli wysokiego szczebla regionalnych zrzeszeń regulatorów oraz debacie liderów na temat łączności. Moderował również panel regulatorów na temat tzw. regulacji piątej generacji oraz panel na temat ochrony praw konsumentów.

UKE uczestniczył w pracach grup studyjnych sektora normalizacji ITU (ITU-T) poświęconych regulacji rynku telekomunikacyjnego oraz sieci telekomunikacyjnych nowej generacji NGN i jakości usług QoS (analizowanie dokumentów administracyjnych i inicjatyw diskutowanych w grupach).

W ramach współpracy z ITU, Pani Lidia Stępińska – Ustasiak, radca Prezesa UKE, została wybrana przewodniczącą Komitetu Sterującego Europejskich Centrów Doskonalenia (Steering Committee of CoEs), którego posiedzenie zorganizowano w lutym 2019 r. w Warszawie.

Współpraca w ramach Europejskiej Konferencji Administracji Poczty i Telekomunikacji (CEPT)

UKE uczestniczył w pracach Grupy Przygotowawczej do konferencji WRC (CPG), biorąc udział w ostatnim spotkaniu przed Światową Konferencją Radiokomunikacyjną WRC-19, podczas którego zostały ostatecznie uzgodnione Wspólne Propozycje Europejskie do WRC-19 (ECP – European Common Proposals). Pracownicy UKE brali również udział w pracach grup Komitetu łączności Elektronicznej (ECC), w tym w 2 spotkaniach ECC PT1, 1 spotkaniu ECC oraz 1 spotkaniu WG FM. Pracownicy UKE analizowali dokumenty wypracowywane przez te grupy i uwzględniali ich konkluzje w pracach nad regulacjami krajowymi. Prace UKE obejmowały również konsultacje i uzgodnienia projektów decyzji, rekomendacji i raportów ECC, spośród których najważniejsze dotyczyły systemów satelitarnych, urządzeń wykorzystujących techniki ultraszerokopasmowe oraz wykorzystania widma przez sieci służb ruchomych / stałych (MFCN) działających w zakresach częstotliwości 1920–1980 MHz i 2110–2170 MHz oraz 2500–2690 MHz.

Decyzje dotyczące systemów satelitarnych stanowiły podstawę i bazę techniczną do zmian w rozporządzeniu MC w sprawie urządzeń bez pozwoleń radiowych. Inne dokumenty decyzyjne, a także rekomendacje i raporty ECC stanowią podstawę do opracowywania planów zagospodarowywania częstotliwości oraz technicznych porozumień dwustronnych, wielostronnych z krajami sąsiednimi. Dokumenty ECC są także niezbędne przy opracowywaniu zmian do rozporządzenia w sprawie Krajowej Tablicy Przeznaczeń Częstotliwości.

Pracownicy UKE także uczestniczyli w pracach grupy roboczej CEPT Com-ITU oraz w wypracowaniu wspólnego stanowiska regionu europejskiego na kolejne posiedzenia grup roboczych ITU i Rady ITU, a także w przygotowaniach do Światowej Konferencji Normalizacji Telekomunikacji (WTSA-20).

Wojciech Berezowski, naczelnik Wydziału Współpracy z Organizacjami Międzynarodowymi w Departamencie Spraw Zagranicznych UKE, został wybrany jednym z koordynatorów merytorycznych regionu europejskiego

Współpraca w ramach MOŁK Intersputnik

Pracownicy UKE uczestniczyli w posiedzeniu Rady i Komitetu Eksploatacyjnego Międzynarodowej Organizacji łączności Kosmicznej Intersputnik. Podczas obrad dokonano przeglądu działalności i zatwierdzono dokumenty regulujące procedurę pracy organów tej organizacji. Ponadto

pracownicy UKE wzięli udział w seminarium dotyczącym krajowych systemów i sieci satelitarnej nowych technologii i urządzeń służących łączności satelitarnej oraz wymianie doświadczeń i wiedzy pomiędzy państwami członkowskimi w zakresie krajowych systemów łączności satelitarnej. Podczas posiedzenia została zaakceptowana propozycja zorganizowania kolejnego posiedzenia w 2020 r. w Warszawie.

Współpraca z Grupą Banku Światowego

W 2019 r. rozpoczęto negocjacje dotyczące zaangażowania pracowników UKE w projekty Banku odnoszące się do mapowania infrastruktury. Należy podkreślić, że Małgorzata Ignatowicz, konsultant w Wydziale Spraw Społeczno-Gospodarczych w Departamencie Spraw Zagranicznych UKE, pełni funkcję oficera łącznikowego Grupy Banku Światowego ds. relacji z sektorem prywatnym.

Współpraca z Organizacją Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD)

W 2019 r. Prezes UKE i pracownicy UKE uczestniczyli w obradach Sieci Regulatorów Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD NER). UKE dołączyło do Sieci w statusie członka NER.

Efekty aktywności UKE na arenie międzynarodowej w dziedzinie telekomunikacji:

- wpływ na kształt przepisów wykonawczych do EKŁE,
- uzyskanie ze strony KE zapewnienia o wsparciu i współpracy w zakresie uzgodnień z Federacją Rosyjską dotyczących zmiany przeznaczenia pasma 700 MHz,
- zabezpieczenie interesów Polski odnośnie do przeznaczenia częstotliwości w pasmach 3,7 GHz oraz 26 GHz,
- wybór Prezesa UKE Marcina Cichego na funkcję Przewodniczącego EaPeReg na 2020 r.,
- podpisanie kolejnego Memorandum o Porozumieniu z organem regulacyjnym z Mołdawii,
- zakończenie z sukcesem pierwszego projektu współpracy bliźniaczej z udziałem UKE,
- wpływ na kształt wytycznych i innych projektów BEREC,
- umacnianie wizerunku UKE przez udział w międzynarodowych wydarzeniach w charakterze wiceprzewodniczącego BEREC,
- udział w pracach nad merytorycznymi raportami Komisji Szerokopasmowej ds. Zrównoważonego Rozwoju działającej w systemie ONZ,
- zaprezentowanie przez UKE innowacyjnych projektów z dziedziny robotyki podczas WSIS Forum,
- zaprezentowanie doświadczeń UKE związanych z działaniami regulacyjnymi oraz kampaniami edukacyjnymi w obszarze technologii komunikacyjno-informacyjnych,
- nominacja przedstawicielki UKE Lidii Stępińskiej – Ustasiak na przewodniczącą Komitetu Sterującego Europejskich Centrów Doskonalenia,
- wybór przedstawiciela UKE Wojciecha Berezowskiego na wiceprzewodniczącego Grupy Roboczej Rady ds. WSIS i Celów Zrównoważonego Rozwoju oraz jednego z koordynatorów regionu europejskiego do przygotowań do WTSA-20,

- wybór przedstawicielki UKE Małgorzaty Ignatowicz na oficera łącznikowego Grupy Banku Światowego ds. relacji z sektorem prywatnym,
- dołączenie UKE w charakterze członka do sieci regulatorów Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju – OECD NER.

3.11. Aktywność UKE na arenie międzynarodowej – poczta

Działalność międzynarodowa UKE na rynku usług pocztowych koncentrowała się na ścisłej współpracy z najważniejszymi organizacjami dla tego sektora – KE, ERGP, UPU i CERP.

Europejska Grupa Regulatorów ds. Usług Poczтовых (ERGP)

Zadania realizowane w 2019 r. podporządkowane były celom określonym w średnioterminowej strategii regulacyjnej ERGP:

- a. promowaniu zrównoważonego świadczenia powszechnych usług pocztowych,
- b. promowaniu konkurencyjnego jednolitego rynku pocztowego w UE,
- c. wzmocnieniu pozycji i ochrony użytkowników końcowych.

Pracownicy UKE uczestniczyli w opracowaniu raportów i innych dokumentów eksperckich dotyczących:

- a. określenia metod i narzędzi stosowanych przez krajowe organy regulacyjne mających zapobiec niekorzystnemu wpływowi subsydiowania skrośnego na konkurencję,
- b. przekazywania informacji o usługach doręczenia paczek transgranicznych i oceny opłat,
- c. rozwoju sieci pocztowych i praktyk dostępowych w obszarze infrastruktury rynku paczek,
- d. głównych tendencji w sektorze pocztowym oraz ograniczeń, jakie dyrektywa o usługach pocztowych stwarza dla praktyki regulacyjnej,
- e. sformułowania zaleceń dla KE w związku z ewentualną zmianą dyrektywy pocztowej,
- f. analizy trendów w zakresie jakości usług, procedur reklamacyjnych i ochrony konsumentów oraz trendów na europejskim rynku pocztowym.

Pracownicy UKE byli zaangażowani w tworzenie dorobku eksperckiego ERGP w charakterze redaktorów (Grupa Robocza ds. Konsumentów i Wskaźników Rynkowych oraz Grupa Robocza ds. Transgranicznego Doręczenia Paczek), a także kierując pracami grup roboczych (Współprzewodniczący Grupy Roboczej ERGP ds. Rachunkowości Regulacyjnej) i reprezentując UKE w Grupie Sterującej, koordynującej działania ERGP.

ERGP przyjęła średnioterminową strategię działania na lata 2020-2022. ERGP udzieliła także eksperckiego wsparcia i doradztwa technicznego dla KE we wdrożeniu rozporządzenia w sprawie transgranicznych usług doręczenia paczek oraz przyszłych ram regulacyjnych sektora.

UKE zwiększył swoją aktywność na arenie międzynarodowej, obejmując nowe funkcje we władzach ERGP. Na posiedzeniu plenarnym w listopadzie 2019 r. Prezes UKE Marcin Cichy został wybrany na stanowisko przewodniczącego ERGP na rok 2021, a w celu zapewnienia ciągłości prac ERGP w 2020 r. będzie sprawował funkcję wiceprzewodniczącego. Prezes UKE będzie odpowiedzialny za realizację średniookresowej strategii na lata 2020-2022, organizowanie

forów dyskusyjnych i spotkań warsztatowych. Do jego zadań należeć będzie również przygotowanie i realizacja programu pracy grup roboczych.

Prezes UKE był również jednym z prelegentów na Forum interesariuszy ERGP w Brukseli – miejscu spotkań regulatorów oraz przedstawicieli sektora pocztowego, cyfrowego i dostawców e-commerce. Wystąpił w panelu „International mail market: to regulate or not regulate?”.

Komitet Dyrektywy Pocztovej

Głównym celem posiedzeń Komitetu Dyrektywy Pocztovej jest wsparcie przez KE państw członkowskich UE w procesie implementacji dyrektywy pocztowej poprzez wymianę doświadczeń i opinii oraz możliwość konsultowania na bieżąco najważniejszych zagadnień.

Podczas posiedzenia Komitetu pracownicy UKE brali udział w dyskusjach i ustaleniach dotyczących:

- a. wdrożenia rozporządzenia w sprawie transgranicznych usług doręczenia paczek,
- b. procesu ewaluacji dyrektywy pocztowej,
- c. przebiegu i wyników Nadzwyczajnego Kongresu UPU,
- d. badań sektora pocztowego,
- e. statystyki pocztowej, standaryzacji i nowych regulacji celnych.

KE, wspierana przez ERGP, rozpoczęła przygotowania do oceny dyrektywy pocztowej.

Uwzględniając wyniki konsultacji społecznych, ERGP przygotowała dla KE raport na temat rozwoju sektora pocztowego i jego konsekwencji dla regulacji w zakresie rynku pocztowego.

Na tej podstawie opracowane zostały rekomendacje, które będą uwzględnione w trakcie przeglądu dyrektywy i jej reformie.

Stosownie do rozporządzenia w sprawie transgranicznych usług doręczenia paczek, KE we współpracy z państwami członkowskimi, wdrożyła nowe narzędzia mające poprawić przejrzystość cen paczek. Specjalna aplikacja jest dostępna na dedykowanej stronie internetowej. KE publikuje na niej ceny najczęściej wykorzystywanych transgranicznych usług doręczenia paczek. Porównywarka powinna pomóc klientom indywidualnym oraz MŚP w uzyskaniu lepszych informacji na temat transgranicznych usług dostarczania paczek.

KE współpracowała z organami regulacyjnymi państw członkowskich, w tym UKE, we właściwym stosowaniu dyrektywy w obszarze statystyki pocztowej. Ścisła współpraca organów regulacyjnych z KE umożliwiła poprawę funkcjonalności aplikacji IT w zakresie danych statystycznych.

Światowy Związek Pocztovej (UPU)

Podczas obrad Nadzwyczajnego Kongresu UPU i Rady Administracyjnej (CA) UPU – jednego z głównych organów statutowych Związku, pracownicy UKE uczestniczyli w podjęciu decyzji dotyczących obrotu pocztowego w skali globalnej.

Na Nadzwyczajnym Kongresie UPU, zwołanym na pilny wniosek państw członkowskich, przyjęty został nowy system opłat końcowych – kluczowy element rozliczeń w międzynarodowym obrocie pocztowym e-commerce. Nowe stawki opłat końcowych weszły z życie z dniem 1 stycznia 2020 r. Dzięki wypracowanemu porozumieniu zachowany został jednolity obszar pocztowy na całym

świecie i w ten sposób zapewniona została ciągłość międzynarodowego świadczenia usług pocztowych.

W czasie obrad CA UPU szczególny nacisk został położony na kwestie dotyczące:

- a. wdrożenia Zintegrowanego Planu Produktów (Integrated Product Plan- IPP) – nowej klasyfikacji przesyłek pocztowych na podstawie zawartości,
- b. wdrożenia Zintegrowanego Planu Wynagrodzeń (Integrated Remuneration Plan- IRP) – kompleksowego systemu rozliczeń między operatorami pocztowymi,
- c. systemu finansowania UPU – wprowadzenia nowego modelu płatności składek przez państwa członkowskie w celu zapewnienia finansowej stabilności Związku,
- d. przyjęcia programu emerytalnego UPU (Union's Provident Scheme) – zabezpieczenia emerytalnego dla pracowników Związku.

Działania podejmowane przez UPU mają na celu usprawnienie wymiany poczty w obrocie międzynarodowym i dostosowanie obowiązujących regulacji do szybko zmieniającego się otoczenia rynkowego w skali globalnej. Zintegrowany plan produktów jest ściśle powiązany ze zintegrowanym planem wynagrodzeń (rozliczeń).

IRP ma na celu modernizację, racjonalizację i integrację systemów rozliczeń w obrocie pocztowym między państwami członkowskimi. Ostateczny kształt IPP i IRP będzie oddziaływać na przychody operatorów wyznaczonych i poziom ich konkurencyjności na rynku e-commerce.

Europejski Komitet Regulacji Pocztovej (CERP)

Współpraca UKE z Europejskim Komitetem Regulacji Pocztovej była realizowana na kilku poziomach i polegała na udziale w posiedzeniu plenarnym Komitetu i na roboczych kontaktach z państwami członkowskimi CERP oraz Ministerstwem Infrastruktury.

Działania CERP skupiały się na problematyce dotyczącej Światowego Związku Pocztowego (UPU), w szczególności na systemie rozliczeń międzyoperatorskich i wypracowaniu porozumienia w sprawie przyjęcia na Kongresie UPU kompromisowej opcji opłat końcowych.

Obok docelowego systemu opłat końcowych mającego odzwierciedlić rzeczywiste koszty świadczenia usług pocztowych, jednym z najbardziej dyskutowanych problemów do rozwiązania był system finansowania Związku, oparty na płatności składek przez państwa członkowskie.

Wymiana informacji i opinii właściwych ministerstw oraz regulatorów państw członkowskich CERP pozwoliła na identyfikację najważniejszych zagadnień o charakterze regulacyjnym z europejskiego punktu widzenia oraz na przygotowanie i przedstawienie stanowiska Polski, we współpracy z MI, na forum międzynarodowym.

Współpraca z najważniejszymi organizacjami międzynarodowymi sektora pocztowego pozwoliła UKE na poszerzenie specjalistycznej wiedzy i jej wykorzystanie w bieżących działaniach i budowaniu strategii regulacyjnych w skali międzynarodowej i krajowej, szczególnie w zakresie:

- poprawy efektywności funkcjonowania rynku usług transgranicznego doręczania paczek – jednego z elementów strategii DSM (Digital Single Market) poprzez wzmocnienie nadzoru regulacyjnego,
- zwiększenia przejrzystości cen transgranicznej dostawy paczek w celu zmniejszenia nieuzasadnionych różnic cen,
- oceny stosowania i wdrażania rozporządzenia w sprawie transgranicznych usług doręczenia paczek pod kątem jego wpływu na skalę obrotu paczek i e-handel,
- rewizji ram regulacyjnych rynku usług pocztowych dostosowanych do nowych technologii, rozwoju rynku i potrzeb konsumentów,
- określenia sposobów reagowania operatorów na zmiany na rynku paczek w wyniku ewolucji sieci pocztowych,
- stosowania wskaźników do monitorowania europejskiego rynku pocztowego,
- usprawnienia funkcjonowania światowej sieci pocztowej poprzez przyjęcie nowego systemu rozliczeń międzyoperatorskich w obrocie międzynarodowym.

4. UKE 3.0 = Uczciwość, Kreatywność, Efektywność

4.1. Eksperti w służbie obywatelom i przedsiębiorcom

W 2019 r. budując przyjazny i dostępny Urząd kontynuowano działania zorientowane na:

- a. wielopłaszczyznowe informowanie o działaniach prowadzonych przez UKE:
 - publikacja ponad 120 artykułów na stronie uke.gov.pl,
 - publikacja ponad 900 artykułów na stronie bip.uke.gov.pl,
 - nakręcenie i opublikowanie około 16 filmów na kanale UKE Regulator (YouTube),
 - obsługa medialna (zdjęcia, przygotowanie materiałów, filmy, oprawa w mediach społecznościowych) z około 40 wydarzeń/konferencji z udziałem Prezesa UKE i z ponad 30 wydarzeń/konferencji z udziałem Kierownictwa UKE,
- b. skuteczne pozyskiwanie pracowników i promocję zatrudnienia w UKE wobec rosnącej fluktuacji kadr – ciągłym wyzwaniem jest utrzymanie w UKE wykwalifikowanej kadry specjalistów, posiadających doświadczenie i dysponujących unikalną wiedzą łączącą zagadnienia inżynierskie (techniczne), ekonomiczne, administracyjne i prawne. Wynika to z szerokiego zakresu kompetencji Prezesa UKE, co potwierdza skala prowadzonych działań na rzecz obywateli i przedsiębiorców oraz rosnący poziom ich złożoności.

Rysunek 8 Skala działalności UKE

Skala działalności Prezesa UKE w 2019 r.



Źródło: UKE

W ramach przyjętego modelu Urzędu jako moderatora rozwoju rynku (UKE – merytoryczny hub)⁴⁴ w 2019 r. UKE kontynuował realizację zadań obejmujących:

- a. podejmowanie inicjatyw zgłaszanych przez konsumentów i przedsiębiorców,
- b. udział w projektach społecznych, rządowych i samorządowych,
- c. prowadzenie działalności edukacyjnej, zorientowanej na propagowanie wiedzy o telekomunikacji i cyfryzacji,
- d. upowszechnianie polskich projektów z obszaru telekomunikacji i ICT kreowanych przez MŚP, start-upy i uczelnie na arenie międzynarodowej,
- e. wspieranie inwestycji zagranicznych mających znaczenie dla rozwoju rynku telekomunikacyjnego,
- f. współpracę z dostawcami urządzeń i rozwiązań dla rynku telekomunikacyjnego w zakresie wymiany wiedzy na temat nowych technologii,
- g. współpracę instytucjonalną z MR (poprzednio: MPiT), MSZ, PAIH i PARP w celu wspierania udziału polskich firm i start-upów z sektora ICT w projektach i zamówieniach międzynarodowych,
- h. pomoc polskim MŚP i start-upom w trakcie międzynarodowych wydarzeń (ITU),
- i. spotkania uczestników polskiego rynku telekomunikacyjnego i ICT z przedstawicielami międzynarodowych organizacji (ITU),
- j. współpracę z polskimi i międzynarodowymi izbami branżowymi,
- k. działania informacyjne i edukacyjne na temat rozwoju infrastruktury szerokopasmowej,
- l. wystąpienia Kierownictwa i pracowników UKE na polskich i międzynarodowych wydarzeniach branżowych, prezentujące zagadnienia istotne dla rozwoju ICT,
- m. wspieranie krajowych inicjatyw i wydarzeń poprzez przyznawanie honorowych patronatów Prezesa UKE,
- n. ustanowienie funkcji oficera łącznikowego Grupy Banku Światowego ds. relacji z sektorem prywatnym w celu przekazywania polskim firmom sektora ICT, w tym MŚP i start-upom, informacji o projektach i przetargach finansowanych przez Bank.

4.2. UKE on-line

UKE prowadził w 2019 r. działania służące rozwojowi usług elektronicznych dla klientów oraz zapewnianiu dostępności i użyteczności informacji z uwzględnieniem osób o szczególnych potrzebach.

Punkt Informacyjny ds. Telekomunikacji

14 lutego 2019 r. UKE dokonał odbioru rozbudowy i modernizacji systemu teleinformatycznego obsługującego prowadzenie Punktu Informacyjnego ds. Telekomunikacji (PIT), funkcjonującego jako system umożliwiający UKE wypełnianie obowiązków wynikających z megaustawy, będącej implementacją postanowień art. 4, 6, 7 i 10 Dyrektywy nr 2014/61/UE. 15 kwietnia 2019 r. UKE rozpoczął udostępnianie zmodernizowanego systemu użytkownikom zewnętrznym,

⁴⁴ „Strategiczne kierunki działań Prezesa UKE w latach 2017-2021”.

zobowiązany przepisami megaustawy do przekazywania informacji UKE dla potrzeb PIT. W skład podmiotów objętych tym obowiązkiem wchodzi wszystkie jednostki samorządu terytorialnego, zarządcy dróg wszystkich kategorii, operatorzy sieci infrastrukturalnych (w tym sieci telekomunikacyjnych), zarządcy budynków, terenów zamkniętych, jednostki administracji Lasów Państwowych.

Znaczącymi barierami prawnymi dla pozyskiwania informacji podlegających udostępnianiu przez system PIT były:

- a. brak objęcia obowiązkiem przekazywania Prezesowi UKE informacji przez operatorów sieci infrastruktury technicznej innej niż telekomunikacyjna,
- b. brak rozporządzenia przewidzianego przepisem art. 29e megaustawy.

W pierwszej połowie 2019 r. pracownicy UKE uczestniczyli w pracach legislacyjnych prowadzonych przez MC. Efektem współpracy UKE i MC w tym zakresie było:

- a. uchwalenie przez Sejm w dniu 30 sierpnia 2019 r. ustawy o zmianie ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych oraz niektórych innych ustaw,
- b. wydanie przez Ministra Cyfryzacji w dniu 31 lipca 2019 r. rozporządzenia w sprawie informacji o infrastrukturze technicznej i kanałach technologicznych oraz o stawkach opłat za zajęcie pasa drogowego.

W drugiej połowie 2019 r. UKE prowadził szerokie działania informacyjne mające na celu zapoznanie przedstawicieli podmiotów z branży telekomunikacyjnej, a przede wszystkim przedstawicieli podmiotów z pozostałych branż infrastruktury sieciowych z nowymi przepisami dotyczącymi zasilania systemu PIT i możliwościami systemu informatycznego PIT w zakresie obsługi procesu przekazywania informacji. Pracownicy UKE wygłosili referaty na 6 konferencjach o zasięgu ogólnopolskim organizowanych dla podmiotów z branż: telekomunikacyjnej, medialnej, kolejowej, drogowej i wodnokanalizacyjnej. Informacje o PIT i obsługującym go systemie przekazano do ponad 1 500 podmiotów. Ponadto w listopadzie i grudniu 2019 r. UKE zorganizował dwie własne konferencje o charakterze informacyjno- szkoleniowym dedykowane przedsiębiorcom telekomunikacyjnym i operatorom sieci oraz JST i zarządom nieruchomości. Liczba uczestników tych konferencji wyniosła 438 osób.

Dodatkowo w drugiej połowie 2019 roku system PIT przeszedł kolejną modernizację, wynikającą z wymagań określonych w Rozporządzeniu Ministra Cyfryzacji z dnia 31 lipca 2019 r. w sprawie *informacji o infrastrukturze technicznej i kanałach technologicznych oraz o stawkach opłat za zajęcie pasa drogowego* (Dz. U. poz. 1618) Aktem tym określono szczegółowy zakres przekazywanych informacji, elektroniczny format przekazywania danych oraz wzory formularzy służących ich przekazaniu. Efektem modernizacji była gotowość systemu z dniem wejścia w życie wspomnianego rozporządzenia tj. 28 listopada 2019 r. do przekazywania danych zgodnie ze strukturą danych określoną wymienionym aktem.

W dniu wejścia w życie ww. aktu prawnego czyli pod koniec 2019 r. podmioty określone w ustawie o *wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych* uzyskały narzędzie umożliwiające skuteczne przekazanie danych do Systemu. Zgodnie z treścią tej ustawy, operatorzy sieci obowiązani są przekazać do PIT określone w niej informacje zgodnie ze stanem na dzień 31

grudnia roku poprzedniego, zatem pierwsze dane w tym zakresie zaczną służyć do UKE w roku 2020. Podobnie, należy spodziewać się, że większość danych będących w dyspozycji jednostek samorządu terytorialnego i zarządców dróg zacznie służyć do PIT w roku 2020.

Wdrożona modernizacja systemu obsługującego PIT, zmiany przepisów prawa oraz działania promocyjne UKE zaowocowały znaczącym przyrostem liczby podmiotów przekazujących dane do PIT. Przykładowo, w okresie funkcjonowania PIT obejmującym lata 2017-2018 dane o wysokości stawek opłat za zajęcie pasa drogowego przekazało do systemu jedynie 16 podmiotów, natomiast w listopadzie i grudniu 2019 r., czyli po wejściu w życie ww. rozporządzenia, wnioski o dostęp do możliwości jego zasilania złożyło już ponad 150 JST.

Efektom zmiany przepisów prawa i modernizacji systemu informatycznego PIT jest znaczący przyrost liczby podmiotów przekazujących do Punktu Informacyjnego ds. Telekomunikacji dane ułatwiające przedsiębiorcom telekomunikacyjnym przygotowanie procesu inwestycyjnego. Ideą systemu PIT jest stworzenie jednego okna informacyjnego o zasadach i warunkach inwestowania oraz o istniejących i planowanych zasobach, obniżenie kosztów inwestycji, a ponadto także docelowo udostępnianie informacji niezbędnych do wspólnego prowadzenia inwestycji przez podmioty z jednej lub różnych branż.

Rozwój Platformy Usług Elektronicznych (PUE)

W 2019 r. Platforma Usług Elektronicznych UKE (PUE) przeszła kolejne istotne zmiany służące rozwojowi usług elektronicznych dla klientów oraz zapewnianiu dostępności i użyteczności informacji.

W 2019 r. został zaimplementowany mechanizm pojedynczego logowania, integrujący i umożliwiający użytkownikom korzystanie z: platformy PUE, strony Punktu Informacyjnego ds. Telekomunikacji (PIT) oraz portalu mapowego (<https://pitmap.uke.gov.pl/>). Do katalogu dodano „Punkt Informacyjny ds. Telekomunikacji (PIT)”, w którym zawarto formularz „Wniosek o dostęp do PIT” oraz siedem e-usług PIT. Dodatkowo zbudowano wskazane poniżej przekierowania (szybką ścieżkę), które ułatwiają pracę użytkownikom, korzystającym jednocześnie z jednego, jak i drugiego systemu:

- a. wprowadzanie danych o planowanej lub istniejącej infrastrukturze,
- b. wprowadzanie danych GESUT,
- c. wnioski o dostęp do PIT,
- d. system PIT,
- e. wprowadzanie zasad udostępniania terenów leśnych,
- f. wprowadzanie informacji o warunkach dostępu do nieruchomości,
- g. portal mapowy PIT,
- h. wprowadzanie danych o stawkach za zajęcie pasa drogowego,
- i. informowanie o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług,
- j. przyjmowanie sprawozdań okresowych od przedsiębiorców telekomunikacyjnych – sprawozdawczość z art. 7 ustawy Pt.

Usługa e-sprawozdawczości dla przedsiębiorców

Od 12 grudnia 2018 r. obowiązują nowe przepisy dotyczące rocznej sprawozdawczości przedsiębiorców telekomunikacyjnych wynikające z art. 7 ustawy Pt. Wprowadziły one obowiązek przekazywania sprawozdań z działalności telekomunikacyjnej przedsiębiorcy wyłącznie w formie elektronicznej za pomocą dedykowanej Platformy Usług Elektronicznych (PUE). Jest to jedyna możliwość skutecznego sprawozdania się z działalności telekomunikacyjnej.

W związku ze zmianami ustawy Pt oraz rozporządzenia w sprawie przekazywania danych dotyczących działalności telekomunikacyjnej wszyscy przedsiębiorcy telekomunikacyjni niezależnie od wysokości uzyskanego przychodu zobowiązani zostali do złożenia formularzy sprawozdawczych. UKE zaprojektował i zbudował funkcjonalność umożliwiającą realizację tego obowiązku – przedsiębiorca z wykorzystaniem Profilu Zaufanego tworzy konto na PUE, wypełnia formularz sprawozdawczy, podpisuje Profilem Zaufanym lub Kwalifikowanym Podpisem Elektronicznym i wysyła do UKE. Proces jest w pełni zautomatyzowany.

Usługa e-sprawozdawczości znacznie przyspieszyła i ułatwiła proces gromadzenia danych pochodzących od podmiotów z rynku telekomunikacyjnego. Dzięki obowiązkowi przekazywania szczegółowych danych przez wszystkich przedsiębiorców telekomunikacyjnych Prezes UKE uzyskał dane w zakresie formularzy szczegółowych F01-F08 za 2018 r. od ok. 120% większej liczby podmiotów niż w wyniku sprawozdawczości za 2017 r. Do Urzędu przesłano o 34% więcej formularzy w zakresie dostępu do sieci internet, o 96% w zakresie telefonii VoIP, o 166% w zakresie telewizji, o 177% w zakresie telefonii ruchomej i aż o 218% w zakresie usług wiązanych.

Z obowiązku sprawozdawczego za rok 2018 wywiązało się 4 051 podmiotów. Na podstawie danych otrzymanych od przedsiębiorców telekomunikacyjnych UKE opublikował w czerwcu 2019 r. „Raport o stanie rynku telekomunikacyjnego w Polsce w 2018 r.”.

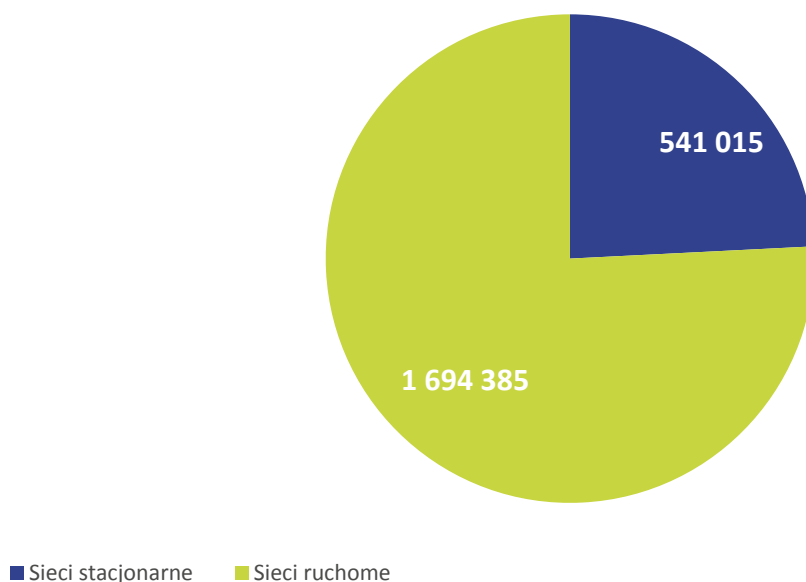
Rozwój PLI CBD na potrzeby państwa oraz przedsiębiorców telekomunikacyjnych

W 2019 r. UKE kontynuował działania związane z utrzymaniem i rozwojem systemu Platforma Lokalizacyjno-Informacyjna z Centralną Bazą Danych (PLI CBD) w celu zapewnienia dostępności oferowanych usług (w ramach określonych wydajności) na poziomie 99,5%. W tym celu dokonano wymiany części sprzętu na nowy, a także wprowadzono, po konsultacjach i na wniosek przedsiębiorców telekomunikacyjnych, usprawnienia w zakresie aplikacji systemu PLI CBD zarówno w obszarze pozyskiwania od przedsiębiorców telekomunikacyjnych i przekazywania służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy informacji o lokalizacji osoby wzywającej pomocy, jak również w zakresie drugiej funkcjonalności systemu PLI CBD związanej z przenoszeniem numerów. W zakresie usług utrzymania, usług serwisu, usług gwarancji oraz usług wdrożeniowych systemu PLI CBD w obszarze aplikacji oraz infrastruktury informatycznej w 2019 roku wydano blisko 2,2 mln złotych.

Powyższe działania przedstawiają następujące statystyki:

- a. dla funkcjonalności dotyczącej pozyskiwania od przedsiębiorców telekomunikacyjnych i udostępniania na żądanie służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy danych i informacji lokalizacyjnych osób wzywających pomocy:
 - liczba odebranych przez PLI CBD informacji wskazujących lokalizację abonenta wzywającego pomocy korzystającego z telefonu komórkowego: 58 691 343,
 - liczba zapytań służb o lokalizację abonenta wzywającego pomocy: 27 682 061,
- b. dla funkcjonalności dotyczącej wymiany informacji pomiędzy dostawcami usług w zakresie obsługi wniosków o przeniesienie numeru:
 - liczba przeniesionych numerów w sieciach stacjonarnych (FNP): 541 015,
 - liczba przeniesionych numerów w sieciach ruchomych (MNP): 1 694 385.

Wykres 19 Liczba numerów przeniesionych za pośrednictwem PLI CBD



Źródło: UKE

Jednym z działań były również prace związane z poprawą jakości danych w zakresie kompletności bazy numerów przeniesionych. Należy zaznaczyć, że od momentu uruchomienia w PLI CBD funkcjonalności przenoszenia numerów wszelkie informacje o przynależności numeru po przeniesieniu są odwzorowywane bezpośrednio w trakcie realizacji procesów przenoszenia numerów w bazie numerów przeniesionych. Natomiast jedyne wiarygodne informacje o numerach przeniesionych przed uruchomieniem systemu PLI CBD są w posiadaniu przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Nieprzekazywanie przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych aktualnych danych w zakresie tych numerów do bazy numerów przeniesionych powoduje występowanie niespójności. W celu ich niwelowania w ramach PLI CBD dostępne są narzędzia do uzgadniania numerów przeniesionych i numeracji udostępnionej pomiędzy przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi.

Aplikacja Egzaminy

Aplikacja została stworzona przez pracowników UKE w celu umożliwienia klientom dokonywania samodzielnie zapisów na egzaminy na świadectwa operatorów w służbie radiokomunikacyjnej amatorskiej (RA) oraz morskiej i żeglugi śródlądowej za pośrednictwem internetu⁴⁵. Dzięki pełnej integracji z Centralnym Systemem Uwierzytelniania UKE zapewniona została ochrona danych oraz ich wiarygodność, a wskutek integracji z innymi systemami UKE wyeliminowana została konieczność przepisywania danych z wniosków papierowych (użytkownicy są automatycznie powiadamiani za pomocą poczty elektronicznej o zakwalifikowaniu lub odrzuceniu ich zgłoszenia). W I kwartale 2020 r. UKE wdrożył tę aplikację, zapewniającą: pełną elektronizację procesu obsługi zapisu na egzamin, automatyczne rejestrowanie sprawy w systemie obiegu dokumentów, przeprowadzenie egzaminu i wydanie świadectwa, elektroniczną weryfikację wydanych świadectw, wydanie pozwolenia (służba RA), a także opublikowanie informacji o wydanym pozwoleniu i przydzielonym znaku wywoławczym (służba RA).

Portal Numeracja i Rejestr numerów Premium Rate

W 2019 r. pracownicy UKE, w ramach zapewniania dostępności i użyteczności informacji, stworzyli dodatkowo aplikacje:

- a. Portal „Numeracja”⁴⁶ – narzędzie, które dzięki pełnej integracji z systemem PLI CBD automatycznie pobiera dane z tego systemu i publikuje w postaci Tablic Zagospodarowania Numeracji wymaganych przepisami ustawy Pt. Portal zapewnia m.in. pobieranie danych w postaci plików .csv oraz .xml, co jest wykorzystywane m.in. przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych do bieżącego aktualizowania swoich systemów służących do kierowania ruchu, a także umożliwia publikowanie tych danych w postaci usług na stronie www poświęconej otwartym danym publicznym⁴⁷. Warto podkreślić, że wyszukiwarka Google zmodyfikowała swoje źródło informacji o kodach operatorów telekomunikacyjnych w Polsce, wskazując na serwis UKE.
- b. Rejestr numerów Premium Rate⁴⁸ – wyszukiwarka numerów wykorzystywanych do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie (tzw. usługi premium, premium rate), zapewniająca klientom UKE dostęp do danych o numerach i usługach o podwyższonej opłacie w sposób automatyczny.
- e. Wyszukiwarka dostawcy usług⁴⁹ – narzędzie zapewniające, dzięki integracji z systemem PLI CBD, możliwość ustalenia aktualnego dostawcy usług dla danego numeru telefonu.

⁴⁵ Aplikacja dostępna pod adresem: <https://egzamin.uke.gov.pl>.

⁴⁶ Portal dostępny pod adresem: <https://numeracja.uke.gov.pl>.

⁴⁷ Więcej: <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/otwarte-dane-publiczne>.

⁴⁸ Rejestr dostępny pod adresem: <https://bip.uke.gov.pl/wyszukiwarka-rejestr-premium>.

⁴⁹ Wyszukiwarka dostępna pod adresem: <https://bip.uke.gov.pl/numeracja/dostawca-uslug>.

Tabela 11 Liczba odwiedzin serwisów www UKE

Serwis www UKE	Liczba wejść	Liczba wyświetleń
pit.uke.gov.pl	9 347	49 064
pue.uke.gov.pl	27 787	116 647
uke.gov.pl	92 668	421 395
bip.uke.gov.pl	98 439	436 321
cik.uke.gov.pl	21 737	102 320
amator.uke.gov.pl	24 749	77 143
confirmation.uke.gov.pl	2 631	8 069
mapbook.uke.gov.pl	5 706	9 227
numeracja.uke.gov.pl	16 521	43 511

Źródło: UKE

4.3. Struktura i zatrudnienie

W 2019 r. zmiany w regulaminie organizacyjnym UKE zostały wprowadzone:

- a. Zarządzeniem nr 16 Prezesa UKE z 26 czerwca 2019 r.,
- b. Zarządzeniem nr 26 Prezesa UKE z 27 września 2019 r.

Zmiany regulaminu organizacyjnego UKE dotyczyły m.in. struktury Departamentu Kontroli, Departamentu Polityki Konsumenckiej i Departamentu Rynku Poczтового.

Zgodnie z postanowieniami statutu UKE, na dzień 31 grudnia 2019 r. w skład UKE wchodziły następujące komórki organizacyjne:

- a. Biuro Dyrektora Generalnego,
- b. Departament Polityki Konsumenckiej,
- c. Departament Regulacji,
- d. Departament Strategii i Analiz,
- e. Departament Rynku Poczтового,
- f. Departament Częstotliwości,
- g. Departament Techniki,
- h. Departament Kontroli,
- i. Departament Bezpieczeństwa,
- j. Departament Prawny,
- k. Departament Spraw Zagranicznych,
- l. Biuro Finansów,
- m. Biuro Administracji,
- n. Biuro Informatyki,
- o. zamiejscowe jednostki organizacyjne utworzone na podstawie Regulaminu

Organizacyjnego UKE:

- Delegatura we Wrocławiu – dla województwa dolnośląskiego,
- Delegatura w Bydgoszczy – dla województwa kujawsko-pomorskiego,
- Delegatura w Lublinie – dla województwa lubelskiego,
- Delegatura w Zielonej Górze – dla województwa lubuskiego,
- Delegatura w Łodzi – dla województwa łódzkiego,
- Delegatura w Krakowie – dla województwa małopolskiego,
- Delegatura w Opolu – dla województwa opolskiego,
- Delegatura w Rzeszowie – dla województwa podkarpackiego,
- Delegatura w Białymstoku – dla województwa podlaskiego,
- Delegatura w Gdyni – dla województwa pomorskiego,
- Delegatura w Siemianowicach Śląskich – dla województwa śląskiego,
- Delegatura w Kielcach – dla województwa świętokrzyskiego,
- Delegatura w Olsztynie – dla województwa warmińsko-mazurskiego,
- Delegatura w Poznaniu – dla województwa wielkopolskiego,
- Delegatura w Szczecinie – dla województwa zachodniopomorskiego.

Stan zatrudnienia w UKE:

- a. na dzień 1 stycznia 2019 r.: 660 osób / 656,14 etatów, w tym 48 osób / 46,35 etatów z POPC,
- b. na dzień 31 grudnia 2019 r.: 621 osób / 616,78 etatów, w tym 50 osób / 47,85 etatów z POPC.

Status pracowników UKE:

- a. urzędnicy służby cywilnej: 62 osoby / 62 etaty,
- b. wyższe stanowiska w służbie cywilnej: 21 osób / 21 etatów,
- c. pracownicy służby cywilnej: 483 osoby / 481,48 etatów,
- d. pracownicy spoza korpusu służby cywilnej: 55 osób / 52,30 etatów.

Fluktuacja kadr UKE w 2019 r.:

- a. liczba naborów⁵⁰: 79 z czego 35 naborów zakończyło się obsadzeniem stanowiska, w tym 4 nabory na stanowiska w POPC z czego 2 zakończyły się obsadzeniem stanowiska,
- b. liczba złożonych ofert⁵¹: 581, w tym 17 ofert na stanowiska w POPC,
- c. liczba zatrudnionych osób⁵²: 44 osoby, w tym 2 osoby finansowane z POPC,
- d. liczba osób, z którymi rozwiązano stosunek pracy⁵³: 79 osób, w tym 0 osób finansowanych

⁵⁰ Dane dotyczą członków korpusu służby cywilnej.

⁵¹ Dane dotyczą członków korpusu służby cywilnej.

⁵² Dane dotyczą członków korpusu służby cywilnej oraz pracowników spoza korpusu służby cywilnej.

⁵³ Dane dotyczą członków korpusu służby cywilnej oraz pracowników spoza korpusu służby cywilnej.

z POPC.

4.4. Wydatki i dochody

Plan finansowy części 76 – Urzędu Komunikacji Elektronicznej na 2019 r. został opracowany na podstawie ustawy budżetowej na rok 2019. Dochody i wydatki UKE ustalone zostały na następującym poziomie:

- a. dochody budżetowe: 707 502 tys. PLN,
- b. wydatki budżetowe: 117 126 tys. PLN.

Dochody i wydatki UKE w 2019 r. zrealizowano w następujących wysokościach:

- a. dochody budżetowe: 756 508 tys. PLN tj. 106,9% planu,
- b. wydatki budżetowe: 113 687 tys. PLN tj. 98% planu po zmianach,

w tym wydatki na:

- a. działalność bieżącą: 90 477 tys. PLN
 - dział 600 rozdział 60047: 90 436 tys. PLN
 - dział 752 rozdział 75212: 41 tys. PLN,
- b. działalność inwestycyjną (majątkową): 13 196 tys. PLN
 - dział 600 rozdział 60047: 12 996 tys. PLN
 - dział 752 rozdział 75212: 200 tys. PLN.

Tabela 12 Wykonanie dochodów zaplanowanych w budżecie na 2019 r.

Paragraf klasyfikacji budżetowej	Plan [tys. PLN]	Wykonanie [tys. PLN]	Wykonanie [%]
0580 – wpływy z tytułu kar i grzywien		4 010	
0590 – wpływy z tytułu opłat za koncesje i licencje	348 600	367 382	105,4
0610 – wpływy z tytułu opłat egzaminacyjnych oraz opłat za wydanie świadectw, dyplomów, zaświadczeń, certyfikatów i ich duplikatów	380	337	88,7
0620 – opłaty za prawo do wykorzystywania częstotliwości	254 370	281 887	110,8
0690 – wpływy z różnych opłat	104 152	102 892	98,8
w tym dochody z opłat za prawo do wykorzystywania zasobów numeracji	85 148	84 619	99
Ogółem dochody	707 502	756 508	106,9

Źródło: UKE

Tabela 13 Wykonanie wydatków zaplanowanych w budżecie na 2019 r.

Wyszczególnienie wg potrzeb	Plan wg ustawy budżetowej [tys. PLN]	Plan po zmianach [tys. PLN]	Wykonanie [tys. PLN]	Wykonanie [%]
Wynagrodzenia z pochodnymi	57 742	57 095	57 032	99,9
Wydatki bieżące	33 742	35 243	33 445	94,9
Wydatki majątkowe	15 148	13 196	13 186	99,9
Współfinansowanie projektów z udziałem środków UE	10 494	10 520	10 024	95,2
Ogółem wydatki	117 126	116 054	113 687	98

Źródło: UKE

5. Spis tabel, spis wykresów, spis rysunków

Spis tabel

Tabela 1 Sieci stacjonarne	15
Tabela 2 Sieci mobilne	17
Tabela 3 Maksymalne stawki netto opłat dodatkowych do usług roamingu	23
Tabela 4 Interwencje oraz postępowania pozasądowe prowadzone w UKE	31
Tabela 5 Zestawienie testów 5G	65
Tabela 6 Decyzje związane z obsługą wykorzystania częstotliwości	66
Tabela 7 Świadectwa uprawniające do obsługi urządzeń radiowych	67
Tabela 8 Wskaźnik WACC zastosowany przez OPL w kalkulacji kosztów Usługi BSA w latach 2017-2020	82
Tabela 9 Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu przesyłek listowych oraz paczek pocztowych w 2019 r.	91
Tabela 10 Prawomocne rozstrzygnięcia sądów w 2019 r.	99
Tabela 11 Liczba odwiedzin serwisów www UKE	125
Tabela 12 Wykonanie dochodów zaplanowanych w budżecie na 2019 r.	127
Tabela 13 Wykonanie wydatków zaplanowanych w budżecie na 2019 r.	128

Spis wykresów

Wykres 1 Sieci stacjonarne	16
Wykres 2 Sieci mobilne	18
Wykres 3 Efektywność interwencji	33
Wykres 4 Efektywność postępowań ADR	33
Wykres 5 Przedmiot spraw kierowanych do UKE	39
Wykres 6 Efektywność postępowań ADR	40
Wykres 7 Liczba wniosków organów celnych i opinii wydanych przez UKE	44
Wykres 8 Przedsiębiorcy telekomunikacyjni wpisani do RPT	45
Wykres 9 Jednostki samorządu terytorialnego wpisane do RJST	46
Wykres 10 Odsetek gospodarstw domowych w Polsce w zasięgu dostępu do Internetu o przepustowości co najmniej 30 Mb/s w latach 2016-2018	48
Wykres 11 Nowe wnioski wszczynające postępowania i decyzje o dostępie do nieruchomości	51
Wykres 12 Alternatywni operatorzy pocztowi wpisani do ROP	72
Wykres 13 Liczba promocji poddanych Testom MS	83
Wykres 14 Liczba kontroli w poszczególnych obszarach	86
Wykres 15 Sposób zakończenia postępowań w przedmiocie nałożenia kary pieniężnej	87
Wykres 16 Placówki z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych	92
Wykres 17 Powody składania reklamacji poddanych kontroli	93
Wykres 18 Sposób rozpatrzenia reklamacji	94
Wykres 19 Liczba numerów przeniesionych za pośrednictwem PLI CBD	123

Spis rysunków

Rysunek 1 Podsumowanie akcji edukacyjnych UKE	30
Rysunek 2 Podsumowanie działań konsumenckich UKE	32
Rysunek 3 Odsetek gospodarstw domowych w gminach w zasięgu stacjonarnego dostępu do Internetu o przepustowości co najmniej 30 Mb/s w roku 2018	49
Rysunek 4 Podsumowanie działań UKE w POPC - 1	58
Rysunek 5 Podsumowanie działań UKE w POPC - 2	59

Rysunek 6 Podział wykorzystania zakresu 26,5-27,5 GHz	65
Rysunek 7 Lokalne multipleksy naziemnej radiofonii cyfrowej	69
Rysunek 8 Skala działalności UKE.....	118

Słownik zastosowanych skrótów

A

ADR (Alternative Dispute Resolution) – Alternatywny System Rozstrzygnięcia Sporów (pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich)

B

BEREC (Body of European Regulators in Electronic Communications) – Organ Europejskich Regulatorów Łączności Elektronicznej

BGP (Border Gateway Protocol) – standardowy, zewnętrzny protokół przekazywania informacji o trasowaniu i dostępności w sieci internet

BIP UKE – Biuletyn Informacji Publicznej na stronie podmiotowej Prezesa UKE

BSA (Bitstream Access) – usługa dostępu do urządzeń dostępu szerokopasmowego oraz dostępu do węzłów sieci telekomunikacyjnej

C

CEIDG – Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej

CEPT (European Conference of Postal and Telecommunications Administrations) – Europejska Konferencja Administracji Poczтовых i Telekomunikacyjnych

CERT-EU – stały zespół reagowania na incydenty bezpieczeństwa komputerowego we wszystkich instytucjach, organach i agencjach Unii Europejskiej

CIK – podstrona o nazwie Centrum Informacji Konsumenckiej dostępna na stronie internetowej UKE

CPPC – Centrum Projektów Polska Cyfrowa

CSIRT (Computer Security Incident Response Team) – zespół reagowania na incydenty bezpieczeństwa komputerowego

D

Dyrektywa nr 2014/61/UE – Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2014/61/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie środków mających na celu zmniejszenie kosztów realizacji szybkich sieci łączności elektronicznej (Dz. Urz. UE L 155 z 23.05.2014)

DVB-T (Digital Video Broadcasting - Terrestrial) – standard telewizji cyfrowej nadawanej drogą naziemną

DVB-T2 (Digital Video Broadcasting - Terrestrial) – standard telewizji cyfrowej drugiej generacji nadawanej drogą naziemną

E

EAC – Europejska Agenda Cyfrowa

EKŁE – Europejski Kodeks Łączności Elektronicznej (Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2018/1972 z dnia 11 grudnia 2018 r. ustanawiająca Europejski kodeks łączności elektronicznej (Dz. Urz. UE L nr 321 poz. 36))

ENISA (European Network and Information Security Agency) – Europejska Agencja Bezpieczeństwa Sieci i Informacji

EOG – Europejski Obszar Gospodarczy

ERGP (The European Regulators Group for Postal Services) – Europejska Grupa Regulatorów ds. Usług Poczтовых

F

FTTH (Fiber to the Home) – światłowód do domu (abonenta)

FTR (Fixed Termination Rate) – stawka opłaty hurtowej za zakończenie połączenia telefonicznego w stacjonarnej sieci telefonicznej innego operatora

G

GESUT – Geodezyjna Ewidencja Sieci Uzbrojenia Terenu

I

ICT (Information and Communication Technologies) – dział telekomunikacji i informatyki, zajmujący się technologią przesyłu informacji oraz narzędziami logicznymi do sterowania przepływem oraz transmisją danych

Inea – Inea S.A.

IoT (Internet of Things) – Internet rzeczy

IRG (Independent Regulators Group) – Niezależna Grupa Regulatorów

ISDN (Integrated Service Digital Network) – sieć cyfrowa z integracją usług zapewniająca dostęp do sieci głosowej w ramach usługi WLR

ISP (Internet Service Provider) - dostawcy usług dostępu do internetu

ITU (International Telecommunication Union) – Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny

J

JST – jednostki samorządu terytorialnego

K

KASMON – Krajowy Automatyczny System Monitoringu Widma Radiowego

KE – Komisja Europejska

KIKE – Krajowa Izba Komunikacji Ethernetowej

KPD – Krajowy Plan Działań

KRRiT – Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji

KRS – Krajowy Rejestr Sądowy

KTPCz – Krajowa Tablica Przeznaczeń Częstotliwości

L

LRIC (Long-Run Average Incremental Cost) – długookresowe narastające koszty/długookresowe koszty przyrostowe

LTE (Long Term Evolution) – standard telefonii komórkowej czwartej generacji

M

Margin Squeeze – zawężanie marży

MC – Ministerstwo Cyfryzacji

Megaustawa – ustawa o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych

MI – Ministerstwo Infrastruktury

MliR – Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju

MOC (Mobile Originated Call) – zrealizowane połączenie inicjowane przez abonenta sieci komórkowej

MON – Ministerstwo Obrony Narodowej

MR – Ministerstwo Rozwoju

MPiT – Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii

MSWiA – Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji

MSZ – Ministerstwo Spraw Zagranicznych

MŚP – małe i średnie przedsiębiorstwa

MTC (Mobile Terminated Call) – zrealizowane połączenie kierowane do abonenta sieci komórkowej

MUX1 – pierwszy multipleks naziemnej telewizji cyfrowej

MUX4 – czwarty multipleks naziemnej telewizji cyfrowej, przeznaczony do świadczenia mobilnych audiowizualnych usług medialnych

N

NASK – Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa Państwowego Instytut Badawczy

Netia – Netia S.A.

NGA (Next Generation Access) – sieci dostępowe nowej generacji

NGN (Next Generation Network) – sieci telekomunikacyjne nowej generacji

NKA – numery kierowania alarmowego

NP (Number Portability) – przenośność numerów

NRC – naziemna radiofonia cyfrowa

NTC – naziemna telewizja cyfrowa

O

OA – operatorzy alternatywni

OBN – Ogólnokrajowe Biuro Numerów

OPL – Orange Polska S.A.

OSA – Ogólnokrajowy Spis Abonentów

OTT (Over-the-Top) – dostarczanie treści, usług lub aplikacji przez internet bez bezpośredniego udziału operatora sieci lub dostawcy usług internetowych

ONZ – Organizacja Narodów Zjednoczonych

Q

QoS (Quality of Service) – jakość usług

P

PAIH – Polska Agencja Inwestycji i Handlu

Partnerstwo Wschodnie – część europejskiej polityki sąsiedztwa obejmująca wschodnich sąsiadów UE (Armenia, Azerbejdżan, Białoruś, Gruzja, Mołdawia, Ukraina)

PARP – Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

PAS – publiczne aparaty samoinkasujące

PIT – system informatyczny UKE pn. Punkt Informacyjny ds. Telekomunikacji

PJM – polski język migowy

PLI CBD – Platforma Lokalizacyjno-Informacyjna z Centralną Bazą Danych

Poczta Polska – Poczta Polska S.A.

Polkomtel – Polkomtel sp. z o.o.

POPC – Program Operacyjny Polska Cyfrowa

Pp – punkt procentowy

PWR – Punkt Wymiany Ruchu

P4 – P4 sp. z o.o.

R

Refarming – zmiana przeznaczenia danego zakresu (pasma) częstotliwości powiązana ze zmianami rezerwacji częstotliwości oraz udzielaniem nowych rezerwacji

RJST – rejestr jednostek samorządu terytorialnego wykonujących działalność w zakresie telekomunikacji

RLAH (Roam Like at Home) – świadczenie usług roamingowych po cenach na poziomie opłat w sieci macierzystej (bez opłat roamingowych)

RLAN (Radio Local Area Network) – Lokalne Sieci Radiowe

Rozporządzenie w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych – rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych (Dz. U. z 2014 r. poz. 464)

Rozporządzenie 2015/2120 – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiające środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniające dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (Dz. Urz. UE L Nr 310, str. 1, z późn. zm.)

Rozporządzenie 2018/644 – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/644 z dnia 18 kwietnia 2018 r. w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek (Dz. Urz. UE L Nr 112, str. 19)

Rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) 2018/1263 – rozporządzenie wykonawcze Komisji Europejskiej (UE) 2018/1263 z dnia 20 września 2018 r. określające formularz do celów przekazywania informacji przez operatorów świadczących usługi doręczania paczek na podstawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/644 (Dz. Urz. UE L Nr 238, str. 65)

ROP – rejestr operatorów pocztowych

RPT – rejestr przedsiębiorców telekomunikacyjnych

RSS – Regionalne Sieci Szerokopasmowe

RUE – Rada Unii Europejskiej

S

SIIS – System Informacyjny o Infrastrukturze Szerokopasmowej

Służba RA – służba radiokomunikacyjna amatorska

SMP (Significant Market Power) – znacząca siła rynkowa

SMS (Short Message Service) – usługa krótkiej wiadomości tekstowej

SOKiK – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

SS7 (Signaling System 7) – zbiór protokołów stosowanych w sieciach telekomunikacyjnych

Start-up – nowo utworzone przedsiębiorstwo lub tymczasowa organizacja poszukująca modelu biznesowego, który zapewniłby jej zyskowny rozwój

Statut UKE – statut UKE, stanowiący załącznik do zarządzenia nr 7 Ministra Transportu z dnia 11 maja 2007 r. w sprawie nadania statutu Urzędowi Komunikacji Elektronicznej (Dz. Urz. MT Nr 5, poz. 14, z późn. zm.)

Subsydiowanie skrośne (Cross Subsidization) – pokrywanie kosztów jednego rodzaju wykonywanej działalności gospodarczej lub kosztów dotyczących jednej grupy odbiorców przychodami pochodzącymi z innego rodzaju wykonywanej działalności gospodarczej lub od innej grupy odbiorców

T

Test MS – Test Margin Squeeze (test zawężania marży)

Test PS – Test Price Squeeze (test zawężania ceny)

T-Mobile – T-Mobile Polska S.A.

TOYA – TOYA sp. z o.o.

U

UE – Unia Europejska

UPC – UPC sp. z o.o.

UPU (Universal Postal Union) – Światowy Związek Pocztowy

Ustawa o dostępności cyfrowej – ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych pomiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 848)

Ustawa o gospodarce nieruchomościami – ustawa z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 65, z późn. zm.)

Ustawa o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa – ustawa z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (Dz. U. z 2018 r. poz. 1560)

Ustawa o lasach – ustawa z dnia 28 września 1991 r. o lasach (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 6)

Ustawa o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku – ustawa z dnia 13 kwietnia 2016 r. o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 544)

Ustawa o systemie oceny zgodności – ustawa z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 155)

Ustawa Pp – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2188, z późn. zm.)

Ustawa Pt – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 2460)

Ustawa o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych – ustawa z dnia 7 maja 2010 r. o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 2410)

UOKiK – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

V

VoIP (Voice over Internet Protocol) – technologia umożliwiająca przekazywanie rozmów głosowych przez internet

VoLTE (Voice over Long-Term Evolution) – standard bezprzewodowej komunikacji głosowej oparty o transmisję danych w technologii LTE

Vula (Virtual Unbundling Local Loop) – hurtowa usługa wirtualnej pętli abonenckiej

W

WACC (Weighted Average Cost of Capital) – wskaźnik zwrotu kosztu zaangażowanego kapitału

WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) – wytyczne dotyczące ułatwień w dostępie do treści publikowanych w internecie

WLR (Wholesale Line Rental) – usługa hurtowej sprzedaży abonamentu

WRC (World Radiocommunication Conference) – Światowa Konferencja Radiokomunikacyjna

WSA – Wojewódzki Sąd Administracyjny

WSIS (World Summit on the Information Society) – Światowy Szczyt Społeczeństwa Informacyjnego

X

xDSL (x Digital Subscriber Line) – cyfrowa linia abonencka (x=A,H,V); ogólne określenie technologii cyfrowych linii abonenckich, używających wielu różnych schematów modulacji

xPON (xPassive Optical Network) – pasywna sieć optyczna

Urząd Komunikacji Elektronicznej

Biuro Dyrektora Generalnego

tel.: +48 22 534 9270

fax: +48 22 534 9290

e-mail: sekretariat.bdg@uke.gov.pl

uke.gov.pl