

Sprawozdanie z działalności Prezesa UKE za 2020 r.

Warszawa, kwiecień 2021

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	9
1.4.	Dostęp do bezpłatnego internetu w miejscach publicznych	17
1.5.	Monitorowanie jakości usług	18
1.6.	Regulacja usługi roamingu (RLAH)	25
1.7.	Działalność informacyjno-edukacyjna	29
1.8.	Działania bezpośrednie na rzecz konsumentów rynku telekomunikacyjnego	34
1.9.	Zwiększanie dostępności i użyteczności usług	38
1.10.	Podnoszenie jakości i bezpieczeństwa usług telekomunikacyjnych	41
1.11.	Działania bezpośrednie na rzecz konsumentów rynku pocztowego	42
1.12.	Usługa powszechna na rynku pocztowym	45
1.13.	Kontrole wyrobów	48
2.	Rozwój infrastruktury i usług	51
2.1.	Prowadzenie rejestrów RPT i RJST	51
2.2.	Inwentaryzacja infrastruktury i usług telekomunikacyjnych	52
2.3.	Europejska Agenda Cyfrowa	53
2.4.	Spółeczeństwo gigabitowe	55
2.5.	Analizy dotyczące rynku usług telekomunikacyjnych	57
2.6.	Wspieranie budowy i współkorzystania z infrastruktury	60
2.7.	Wdrażanie POPC	66
2.8.	Prace nad wdrożeniem 5G	68
2.9.	Działania wspierające wdrożenie 5G	73
2.10.	Zarządzanie zasobami częstotliwości	74
2.11.	System KPI	78
2.12.	Rozwój rynku pocztowego	79
3.	Konkurencja dzięki optymalnym regulacjom	82
3.1.	Regulacje rynków właściwych	82
3.2.	Efektywna współpraca międzyoperatorska	86

3.3.	Kontrole w zakresie telekomunikacji	90
3.4.	Kontrole w zakresie gospodarki częstotliwościami.....	92
3.5.	Kontrole w zakresie wymagań kompatybilności elektromagnetycznej.....	94
3.6.	Kontrole na rynku pocztowym.....	96
3.7.	Gospodarowanie zasobami numeracji.....	102
3.8.	Legislacja i postępowania sądowe	102
3.9.	Działania na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa i porządku publicznego.....	106
3.10.	Aktywność UKE na arenie międzynarodowej – telekomunikacja.....	110
3.11.	Aktywność UKE na arenie międzynarodowej – poczta	123
4.	Organizacja i funkcjonowanie UKE.....	129
4.1.	Struktura organizacyjna.....	129
4.2.	Zatrudnienie.....	130
4.3.	Dochody i wydatki	131
4.4.	Kontrola zarządcza	133
4.5.	Kontrole zewnętrzne	136
4.6.	UKE on-line.....	136
5.	Spis tabel, spis wykresów, spis rysunków.....	143
	Słownik zastosowanych skrótów	145

Sprawozdanie z działalności Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej za 2020 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 jako centralny organ administracji rządowej wykonuje – przy pomocy Urzędu Komunikacji Elektronicznej – zadania wynikające z ustawy Prawo telekomunikacyjne, ustawy Prawo pocztowe, ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa. W 2020 r. funkcję Prezesa UKE pełnili:

- Marcin Cichy – do 30 maja,
- Krzysztof Dyl – wykonujący te obowiązki od 1 czerwca do 17 września,
- Jacek Oko – od 18 września.

Niniejszy dokument stanowi sprawozdanie Prezesa UKE z działalności regulacyjnej oraz realizacji polityki rządu i wspólnotowej polityki telekomunikacyjnej, o którym mowa w art. 190 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Sprawozdanie obejmuje okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 r. i podobnie jak w latach ubiegłych zawiera cztery główne części, poświęcone kolejno:

- ochronie interesów konsumentów,
- wspieraniu rozwoju infrastruktury i usług, w tym tworzeniu fundamentów 5G i wspieraniu nowych technologii i innowacji,
- regulacji rynków telekomunikacyjnego i pocztowego, w tym przeglądowi rynków i rozstrzyganiu sporów między przedsiębiorcami, przeprowadzaniu kontroli, postępowaniom legislacyjnym i sądowym oraz działaniom podejmowanym na arenie międzynarodowej,
- zarządzaniu organizacją i zasobami ludzkimi, finansom oraz rozwijaniu komunikacji elektronicznej z klientami.

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:

- przyłączenie do sieci w stałej lokalizacji na potrzeby telefonii stacjonarnej i internetu,
- usługa abonamentu telefonicznego,
- usługi krajowych i międzynarodowych połączeń telefonicznych,
- Ogólnokrajowe Biuro Numerów (OBN),
- Ogólnokrajowy Spis Abonentów (OSA),
- 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 o braku dostępności usług powszechnych, ani o braku działań Prezesa UKE w zakresie monitorowania zapewnienia 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. Prezes 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 Prezesa UKE, dokonanej na podstawie uprzednio przeprowadzonego badania opinii publicznej w zakresie funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych oraz preferencji konsumentów (skonsultowanej, zgodnie z art. 81a ust. 2 ustawy Pt, na przełomie roku 2018 i 2019, z zainteresowanymi podmiotami – m.in. z użytkownikami końcowymi, konsumentami i przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi) wynikało 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. W konsekwencji w ocenie Prezesa UKE nie występują przesłanki do wyznaczenia przedsiębiorcy/przedsiębiorców do realizacji obowiązku świadczenia usługi powszechnej.

Przedmiotowa teza została postawiona w oparciu o wspomnianą ocenę Prezesa UKE, dokonaną na podstawie badania z przełomu 2018 i 2019. Aktualność wniosków z tego badania dodatkowo potwierdza bieżący (prowadzony również w 2020 r.) monitoring przedmiotu wpływających do UKE zapytań, prowadzonych interwencji i rozpatrzonych wniosków ADR, który nie dawał podstaw do stwierdzenia, że usługi wchodzące w skład usługi powszechnej nie są zapewnione w ramach mechanizmu rynkowego, a co za tym idzie – do konieczności podjęcia działań zmierzających do wyznaczenia przedsiębiorcy/ów do realizacji obowiązku świadczenia usługi powszechnej.

Dodać należy, że wspomniana ocena dostępności, jakości i przystępności cenowej usługi powszechnej jest oceną cykliczną, przy czym ustawa Pt nie definiuje przedmiotowej cykliczności, nie określa wprost z jaką częstotliwością taka ocena miałaby być przeprowadzana.

Z uwagi na planowane wejście w życie Prawa komunikacji elektronicznej (Pke), zastępującego obecną ustawę Pt, i zmieniającego po części przedmiot usługi powszechnej oraz obowiązek jej świadczenia, kolejna analiza Prezesa UKE w tym przedmiocie planowana jest już w okresie po wejściu w życie Pke. Niezasadnym byłoby przeprowadzanie takiej analizy teraz, w przededniu wejścia w życie Pke, kiedy część z usług wchodzących w skład usługi powszechnej stała się przestarzała, a zapotrzebowanie na nie jest znikome.

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:

- w pierwszej kolejności – decyzje o przyznaniu/odmowie przyznania przedsiębiorcy wyznaczonemu dopłaty za poszczególne usługi wchodzące w skład usługi powszechnej,
- następnie – rozliczenie przyznanych dopłat na zobowiązanych, zgodnie z art. 97 ustawy Pt, przedsiębiorców telekomunikacyjnych² – co obejmuje 2 etapy:

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

- 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 brak w tym przypadku prawomocnego uchylenia decyzji w części odmawiającej przyznania dopłaty, nie będzie powtarzany. Nie będzie zatem ponownego procedowania przyznania dopłaty za rok 2011 w tej części usług, dla których odmówiono jej przyznania – inaczej niż w przypadku lat 2006-2010, gdzie sądy nie przychyliły się do odmowy przyznania dopłaty w zakresie części usług wchodzących w skład usługi powszechnej i skierowały sprawy do ponownego rozpoznania w tym zakresie przez Prezesa UKE. Rok 2011 jest 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:

- 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,
- 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,
- dopłata do obu ww. usług za rok 2011 (1 stycznia - 8 maja) w jednej, łącznej kwocie 14 903 271,64 PLN.

⁵ W tym:

- 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,
- 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,
- 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 2020 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.

Tabela 1

Stan postępowań w sprawie przyznania OPL dopłaty

Składnik usługi powszechnej	Przyznana OPL dopłata (w PLN)/ Odmowa przyznania dla części usług (Odm) I tura						Przyznana OPL dopłata (w PLN) po prawomocnych wyrokach sądów uchylających decyzje w częściach odmawiających przyznania dopłaty/ Odmowa przyznania dla części usług (Odm) II tura					Wyroki sądowe do I tury						
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2006	2007	2008	2009	2010	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
Usługa przyłączenia, utrzymania łącza oraz połączeń telefonicznych (art. 81 ust. 3 pkt 1-3 Pt)	Odm	Odm	Odm	Odm	Odm	Odm	Odm	Odm	Odm	Odm	Odm	Odm	Odm	Odm	Odm	Odm	Odm	
OBN i OSA (art. 81 ust. 3 pkt 4 ustawy Pt)	Odm	Odm	Odm	Odm	Odm	Odm	8 129 299,38	11 529 324,00	18 147 200,39	18 430 152,00	12 466 158,92							
Udogodnienia dla niepełnosprawnych (art. 81 ust. 3 pkt 5 ustawy Pt)	744 838,18	1 269 111,00	1 829 836,00	1 826 517,00	1 044 752,26	Odm	-	-	-	-	-							
Publiczne aparaty samoinkasujące (art. 81 ust. 1 pkt 6 ustawy Pt)	Odm	Odm	Odm	61 324 043,64	54 057 623,12	14 903 271,64	37 191 694,06	35 736 835,32	52 169 302,48	-	-							
Decyzje Prezesa UKE (przyznające/odm. dopłaty)	I inst.- 24 maja 2011	II inst. - z 6 września 2011 (utrzymanie w mocy I inst.)	I inst.- 24 maja 2011	II inst. - z 6 września 2011 (utrzymanie w mocy I inst.)	I inst.- 24 maja 2011	II inst. - z 6 września 2011 (utrzymanie w mocy I inst.)	I inst. - 10 stycznia 2012	II inst. - 11 kwietnia 2012. (utrzymanie w mocy I inst.)	I inst. - 5 kwietnia 2013	II inst. - 17 września 2013 (uchylenie w całości I inst. i przyznanie/częściowa odmowa dopłaty)	11 września 2017	11 września 2017	7 sierpnia 2018	7 sierpnia 2018	10 kwietnia 2019	WSA - 3 lutego 2012; NSA - 5 grudnia 2013; WSA - 17 lipca 2014; NSA - 7 czerwca 2016	Uchylene decyzji II instancji w części odmowy przyznania dopłaty	
																		WSA - 3 lutego 2012; NSA - 5 grudnia 2013; WSA - 17 lipca 2014; NSA - 7 czerwca 2016
																		Uchylene decyzji II instancji w części odmowy przyznania dopłaty
																		WSA - 3 lutego 2012; NSA - 5 grudnia 2013; WSA - 17 lipca 2014; NSA - 17 maja 2016
																		Uchylene decyzji II instancji w części odmowy przyznania dopłaty
																		WSA - 28 maja 2012; NSA - 13 maja 2014; WSA - 7 stycznia 2015; NSA - 9 listopada 2016
																		Uchylene decyzji II instancji w części odmowy przyznania dopłaty
																		WSA - 19 czerwca 2012; NSA - 13 maja 2014; WSA - 7 stycznia 2015; NSA - 9 listopada 2016
																		Uchylene decyzji II instancji w części odmowy przyznania dopłaty
																		WSA - 15 stycznia 2013; NSA - 2 października 2014; WSA - 16 grudnia 2015; NSA - 26 stycznia 2017
																		Uchylene decyzji II instancji w części odmowy przyznania dopłaty
																		WSA - 17 września 2014; NSA - 17 maja 2016; WSA - 22 marca 2017; NSA - 29 grudnia 2017
																		Decyzja II inst. prawomocna

Źródło: UKE

Poza postępowaniami w sprawie przyznania OPL dopłaty do usługi powszechnej, Prezes UKE w 2020 r. prowadził również postępowania dotyczące rozliczenia przyznanej dopłaty, w tym 5 postępowań w sprawie ustalenia grona przedsiębiorców telekomunikacyjnych zobowiązanych do pokrycia dopłaty do usługi powszechnej i ustalenia wysokości wskaźnika tego udziału w zakresie usług, za które wcześniej odmówiono przyznania dopłaty, tj. po prawomocnym orzeczeniu WSA w Warszawie, za:

- rok 2006 – w I i II instancji⁶,
- lata 2007-2010 – w I instancji⁷.

We wspomnianych 5 postępowaniach biorą udział łącznie 504 strony. Oznacza to, że średnio w jednym tego rodzaju postępowaniu bierze udział ponad 100 stron, co wpływa na jego złożoność i czas trwania.

Na dzień 31 grudnia 2020 r. żadnego z ww. postępowań nie udało się zakończyć w całości. Powodem była konieczność podjęcia przez Prezesa UKE czynności walidujących braki organów uprawnionych do reprezentowania niektórych uczestników tych postępowań. Niemniej jednak, 5 z tych postępowań zostało rozstrzygniętych w części (co ważne, w części pozwalającej na ustalenie listy podmiotów zobowiązanych i wskaźnika udziału w przedmiotowych dopłatach)⁸.

łącznie pozostają do wydania 4 decyzje ustalające grono przedsiębiorców telekomunikacyjnych zobowiązanych do pokrycia dopłaty do usługi powszechnej i ustalenia wysokości wskaźnika tego udziału za lata 2007-2010 w zakresie usług, za które wcześniej odmówiono przyznania dopłaty, tj. po prawomocnym orzeczeniu WSA w Warszawie.

Warto przy tym podkreślić, że do 31 grudnia 2020 r. Prezes UKE wydał już 15 decyzji (9 w I instancji i 6 w II instancji) ustalających grono przedsiębiorców telekomunikacyjnych zobowiązanych do pokrycia dopłaty do usługi powszechnej i ustalenia wysokości wskaźnika tego udziału za lata 2006-2011⁹.

W 2020 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 2020 r. Prezes UKE wydał dla:

- 2009 r. – 2 decyzje (w II instancji),
- 2010 r. – 9 decyzji (w II instancji),
- 2011 r. – 8 decyzji (po 4 w I i II instancji).

Wszystkie prowadzone w 2020 r. postępowania dot. ustalenia dla przedsiębiorców zobowiązanych indywidualnych kwot udziału w pokryciu dopłat za lata 2009-2011 zostały zakończone.

⁶ I instancja została zakończona wydaniem decyzji Prezesa UKE z 12 marca 2020 r., a II – z 5 stycznia 2021 r.

⁷ Decyzjami Prezesa UKE z 18 listopada 2020 r. zakończone zostały przedmiotowe postępowania za lata 2007 i 2008, decyzją z 29 stycznia 2021 r. – za rok 2009, a decyzją z 22 marca 2021 r. – za rok 2010.

⁸ 2 postępowania – do końca 2020 r., a 3 kolejne – do 22 marca 2021 r.

⁹ 5 stycznia 2021 r. wydana została 16-sta decyzja w tym przedmiocie (7 w II instancji), a 29 stycznia 2021 r. i 22 marca 2021 r. 2 kolejne (10 i 11 w I instancji) – łącznie 18.

Jednocześnie, do wydania, wg stanu na koniec grudnia 2020 r., pozostało odpowiednio:

- 72 decyzje (w I instancji) – dla roku 2006¹⁰, w związku z wydaniem w II instancji decyzji z 5 stycznia 2021 r., ustalającej grono przedsiębiorców telekomunikacyjnych zobowiązanych do pokrycia dopłaty do usługi powszechnej i wysokość wskaźnika tego udziału,
- ok. 380 decyzji (w I instancji) – dla lat 2007-2010, po wydaniu wspomnianych wcześniej decyzji ustalających grono przedsiębiorców telekomunikacyjnych zobowiązanych do pokrycia dopłaty do usługi powszechnej i ustalenia wysokości wskaźnika tego udziału,
- decyzje w II instancji dla lat 2006-2010, wg liczby złożonych wniosków o ponowne rozpatrzenie sprawy.

Należy przy tym zaznaczyć, że do 31 grudnia 2020 r. wydanych już zostało 636 decyzji (w I instancji) i 58 decyzji (w II instancji) ustalających 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 około stu przedsiębiorców uczestniczących w pokryciu dopłat za poszczególne lata, a także konieczność przeanalizowania i uwzględnienia orzeczeń sądów w tym przedmiocie, wpływa na czas trwania przedmiotowych postępowań.

Jednocześnie, mając na uwadze potrzebę usprawnienia procesu rozliczania dopłat, przy okazji prac nad Prawem komunikacji elektronicznej, które zastąpi obecną ustawę Pt, Prezes UKE przedłożył Ministrowi Cyfryzacji propozycje odpowiednich zmian legislacyjnych w tym zakresie.

1.3. Badanie opinii i preferencji konsumentów rynku telekomunikacyjnego

Badanie opinii publicznej w zakresie funkcjonowania rynku usług stacjonarnego dostępu do internetu ze szczególnym uwzględnieniem wpływu sieci światłowodowych budowanych z dofinansowaniem POPC

W 2020 r. Prezes UKE przeprowadził, podobnie jak w 2018 r., badanie ankietowe opinii publicznej w zakresie funkcjonowania rynku usług stacjonarnego dostępu do internetu ze szczególnym uwzględnieniem wpływu sieci światłowodowych budowanych z dofinansowaniem POPC. W badaniu udział wzięli zarówno użytkownicy indywidualni, jak i instytucjonalni. Dodatkowo zostało ono rozszerzone o określenie czynników wpływających na liczbę usług świadczonych z wykorzystaniem nowo wybudowanej infrastruktury w ramach POPC po jej oddaniu do eksploatacji.

Próbie badawczej zapewniono reprezentatywność i objęto nią 2 253 klientów indywidualnych oraz 304 klientów instytucjonalnych. Dodatkowo przeprowadzono 150 wywiadów w lokalizacjach, w których zrealizowane zostały inwestycje z 1 i 2 konkursu POPC. Badanie konsumentów objęło takie tematy jak: dostępność w miejscu zamieszkania (dla użytkowników indywidualnych) lub prowadzenia działalności gospodarczej (dla użytkowników instytucjonalnych) mediów

¹⁰ 64 decyzje w tym przedmiocie zostały wydane do 23 kwietnia 2021 r.

umożliwiających dostęp stacjonarny do internetu, charakterystyka usługi dostępu stacjonarnego do internetu w miejscu, gdzie usługa jest świadczona, powody zmiany operatora telekomunikacyjnego świadczącego usługę, zakłócenia w świadczonej usłudze oraz zachowania użytkowników w sieci internet związane ze świadczoną usługą. Uzyskane wyniki dały możliwość porównania wyników z badaniem z roku 2018, co pozwoliło na przeanalizowanie wyników w szerszej perspektywie czasowej.

Wyniki badań klientów indywidualnych:

- Prawie połowa badanych osób (46%) korzysta z internetu stacjonarnego w domu co najmniej od 9 lat, równocześnie tylko dla co czwartej osoby (25%) aktualna umowa jest pierwszą podpisaną kiedykolwiek na stacjonarny dostęp do internetu.
- Co trzecia umowa (33%) obejmuje tylko internet stacjonarny, a dwie na trzy badane osoby wraz z umową na internet stacjonarny podpisały również umowę na usługi wiązane. Najbardziej popularną usługą dodatkową jest telewizja (51%).
- Miesięczny rachunek za internet wynosi najczęściej (53%) od 51 do 100 PLN, 18% badanych płaci mniej, a 25% więcej. Wyższe rachunki otrzymują użytkownicy medium światłowodowego niż osoby korzystające z innych rozwiązań.
- Co drugi użytkownik internetu stacjonarnego spędza w internecie (w czasie pobytu w domu) przeważnie od 3 do 6 godzin dziennie. Osoby młodsze spędzają w sieci zdecydowanie więcej czasu niż te ze starszych grup wiekowych.
- Najczęściej wskazywane cele korzystania z internetu to przede wszystkim: pozyskiwanie informacji (89%), rozrywka (89%), korzystanie z bankowości (80%) oraz robienie zakupów (79%).
- Co drugi badany (54%) wykorzystuje internet w domu do pracy, a 59% do edukacji. Sprawy urzędowe przez internet załatwia 46% osób.
- Prawie trzech na czterech badanych (71%) jest zadowolonych z prędkości internetu stacjonarnego u siebie w domu. Zadowolenie z prędkości jest wyraźnie wyższe w przypadku użytkowników medium światłowodowego (93%) niż korzystających z innych rozwiązań.
- Zakłócenia w korzystaniu z internetu pojawiają się dość często: 82% badanych doświadcza przynajmniej od czasu do czasu nagłej utraty prędkości ładowania lub obniżonej jakości połączenia.
- Najważniejszym aspektem mającym wpływ na wybór dostawcy usług internetowych jest przepustowość łącza – 58% badanych wskazuje ten element oferty jako najbardziej istotny w momencie podejmowania decyzji o wyborze dostawcy.
- Zdecydowana większość badanych (72%) ma możliwość wyboru różnych dostawców internetu stacjonarnego dla domu, częściej są to mieszkańcy większych miast niż osoby mieszkające na wsi – wśród mieszkańców wsi ten odsetek wynosi 61%.
- W trakcie ostatnich dwóch lat zmieniły się istotnie warunki świadczenia usługi dostępu do internetu stacjonarnego w Polsce. Zawierane umowy gwarantują zdecydowanie wyższe prędkości (zwłaszcza w przypadku światłowodowego dostępu do internetu), a miesięczne rachunki wystawiane w ramach zobowiązań z nich wynikających są widocznie wyższe.

- Osoby korzystające z internetu światłowodowego rzadziej, niż w poprzednim pomiarze, deklarują możliwość zmiany dostawcy, co może mieć związek z coraz lepszym dostępem do internetu światłowodowego w mniejszych miejscowościach.
- Ostatnie dwa lata istotnie wpłynęły również na czas, który użytkownicy internetu stacjonarnego innego niż światłowodowy, spędzają codziennie w sieci: obecnie jest on zdecydowanie dłuższy.

Wyniki badania mieszkańców terenów, gdzie zrealizowano inwestycje z POPC:

- W części dotyczącej określenia czynników wpływających na liczbę usług świadczonych z wykorzystaniem nowo wybudowanej infrastruktury w ramach POPC po jej oddaniu do eksploatacji, prawie co druga badana osoba, mieszkająca w zasięgu sieci wybudowanej w ramach POPC, słyszała o tym Programie (47%). Najczęściej wskazywanym źródłem informacji na ten temat są sąsiedzi lub znajomi (43%).
- O możliwości przyłączenia do światłowodu danego gospodarstwa domowego słyszało 57% badanych, jednak w grupie osób, które nie zdecydowały się na skorzystanie z tej usługi ten odsetek wynosi tylko 39%. Informacja o możliwości przyłączenia do sieci światłowodowej pochodzi najczęściej (podobnie jak w przypadku POPC) od sąsiadów lub znajomych (53%), dość często ma również swoje źródło u przedstawiciela operatora (42%).
- Szczegóły ofert były różne w zależności od konfiguracji i lokalizacji. Średnia proponowana wysokość opłaty miesięcznej wynosiła 83 PLN (kwoty od 59 do 120 PLN), a wstępnej 260 PLN (kwoty od 100 do 500 PLN).
- Najczęściej wskazywanym powodem nieskorzystania z przedstawionej przez operatora oferty była inna aktualna umowa na usługi internetowe, z której wypowiedzeniem wiązałyby się dodatkowe koszty (52%) – ta grupa osób nie wyklucza, że po zakończeniu obecnego zobowiązania zdecydują się na skorzystanie z usługi światłowodowej.
- Z sieci światłowodowej korzysta 29% badanych gospodarstw, wskaźnik ten jest wyższy w przypadku lokalizacji objętych Pierwszym Konkursem POPC (39%) niż Drugim (19%).

Badanie funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych oraz oceny preferencji użytkowników

Podobnie jak w latach ubiegłych Prezes UKE przeprowadził w 2020 r. badanie funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych oraz oceny preferencji użytkowników. Objęto ono: klientów indywidualnych, klientów instytucjonalnych, dzieci i rodziców, nauczycieli szkół podstawowych, osoby o szczególnych potrzebach w wieku 18 lat i więcej.

Badanie klientów indywidualnych i instytucjonalnych

Próbie badawczej zapewniono reprezentatywność – objęto nią ponad 2 100 klientów indywidualnych oraz 500 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, jakość

i dostępność tych usług, roaming, usługi wiązane oraz problemy występujące na rynku. Zapytano o kwestie związane z 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 w czasie pandemii COVID-19.

Wyniki badania klientów indywidualnych:

- Telefonia komórkowa wykorzystywana jest powszechnie przez klientów indywidualnych – korzysta z niej 97% badanych. Większość badanych korzysta z oferty abonamentu (65%).
- 92% posiadaczy telefonów komórkowych korzysta z usługi internetu w telefonie, najczęściej w formie abonamentu. Internet mobilny w telefonie wykorzystywany jest głównie do przeglądania stron www, odbierania/wysyłania poczty e-mail, jak również w celu korzystania z portali społecznościowych oraz komunikatorów.
- 48% użytkowników spotkało się z systemowymi powiadomieniami (A2P), dotyczącymi przede wszystkim wiadomości systemowych od operatora oraz alertów RCB. Tego typu SMSy informacyjne są pozytywnie oceniane przez badanych.
- Z telefonii stacjonarnej korzysta 20% badanych. Blisko połowa badanych posiada stacjonarny telefon, ponieważ otrzymali go w pakiecie z internetem lub z przyzwyczajenia. Dla większości posiadaczy jest on istotny – wykorzystują go kilka razy w tygodniu lub w miesiącu.
- Dostęp do usług internetowych posiada 85% badanych, z czego 57% stanowi internet mobilny w telefonie, a 67% to posiadacze internetu stacjonarnego. Internet najczęściej wykorzystywany jest do przeglądania stron internetowych, odbierania/wysyłania poczty e-mail, korzystania z portali społecznościowych oraz do komunikacji.
- Jedynie 21% respondentów słyszało o PRO Speed Test.
- 9% badanych spotkało się z pojęciem usług OTT. Największy odsetek badanych (35%) deklaruje, że nie zamieniłoby żadnych usług tradycyjnych na usługi OTT. Osoby, które by to zrobiły najchętniej wprowadziłyby takie zmiany w zakresie usług telefonicznych. Niemal co czwarty badany chciałby móc korzystać z obu rodzajów usług jednocześnie. Większość respondentów (61%), korzystając z płatnej telewizji kablowej, nie zdecydowałaby się na dodatkową subskrypcję wideo OTT. 70% badanych korzysta z telewizji kablowej/satelitarnej. Czynniki, które w pierwszej kolejności brane są pod uwagę przy wyborze dostawcy usług wideo OTT to: cena za subskrypcję, oferowane treści oraz dostępność wideo na wielu urządzeniach.
- 87% respondentów spotkało się z pojęciem „sieci 5G”. Polacy podzieleni są w kwestii akceptacji dla nadajnika sieci 5G obok miejsca swojego zamieszkania. 49% badanych deklaruje, że zgodziłaby się na postawienie takiego nadajnika blisko swojego domu. Większość badanych twierdzi jednak, że pole elektromagnetyczne ma negatywny wpływ na zdrowie człowieka.
- 75% ankietowanych korzysta z programów antywirusowych, anty spyware lub innych, pozwalających zabezpieczyć komputer czy laptop przed potencjalnymi zagrożeniami. W przypadku telefonów komórkowych odsetek ten wynosi jedynie 47%. Urządzeniem,

które najczęściej posiada aktualne oprogramowanie jest telefon (87% respondentów), a najrzadziej zaktualizowanym – komputer stacjonarny (nieco ponad połowa badanych). Ponad połowa (57%) respondentów wie jak sprawdzić, czy korzysta z bezpiecznego połączenia z internetem.

- Pojęcie Internetu rzeczy (IoT) nie jest powszechnie znane Polakom. Jedynie 15% osób biorących udział w badaniu przyznała, że zna to pojęcie. Badani najczęściej spotkali się z zastosowaniem IoT w domach.
- Jedynie 28% ankietowanych dostrzega pozytywne zmiany na rynku telekomunikacyjnym. Badani wskazują głównie na większą liczbę ofert dostępnych na rynku, dynamiczny rozwój technologii oraz obniżkę cen.
- O działalności UKE słyszało 41% klientów indywidualnych. Ponad 26% z nich ocenia ją pozytywnie.

Natomiast badanie użytkowników instytucjonalnych pozwoliło określić nie tylko usługi telekomunikacyjne z jakich korzystają firmy, ale również uzyskać od ankietowanych opinie 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 oraz przetwarzaniem danych w chmurze.

Wyniki badania klientów instytucjonalnych:

- Nieco ponad 2/3 badanych firm używa do 5 kart SIM przeznaczonych do połączeń głosowych (przy czym ok. 1/4 badanych korzysta tylko z jednej). Średnia miesięczna wysokość rachunków za korzystanie z usług telefonii komórkowej wzrasta wraz z liczbą pracowników.
- Tradycyjne rozmowy głosowe są domeną telefonii stacjonarnej – komunikatory wykorzystuje się w tej roli znacznie rzadziej. W przypadku krótkich wiadomości tekstowych rola komunikatorów i SMS-ów jest zbliżona (nieco częściej jednak korzysta się z SMS-ów). W sytuacji wysyłania wiadomości obrazkowych zdecydowanie częściej w firmach posiadających komunikatory korzysta się właśnie z nich zamiast z MMS-ów.
- Jedynie 17% badanych użytkowników biznesowych telefonii stacjonarnej korzysta z usług automatycznych powiadomień A2P. Najbardziej znanym tym użytkownikom rodzajem automatycznych powiadomień są alerty RCB, wiadomości systemowe oraz powiadomienia kurierskie i pocztowe.
- Niemal wszystkie badane firmy posiadają dostęp do internetu. Najpopularniejszym sposobem łączenia się z siecią jest dostęp stacjonarny, jednak znaczna grupa badanych korzysta również z dostępu mobilnego – około 1/2 z dostępu w telefonie komórkowym, a ok. 1/3 z dostępu mobilnego na urządzeniach przenośnych.
- Prawie wszystkie badane firmy korzystają z aktualnego oprogramowania oraz programów antywirusowych. Połowa badanych przedstawicieli firm deklaruje, że korzysta z rozwiązań zwiększających poziom prywatności w sieci (warto przy tym zauważyć, że niemal 1/4 badanych nie ma na ten temat wiedzy). Najczęściej wykorzystywanymi rozwiązaniami zwiększającymi poziom prywatności w sieci są programy antywirusowe (2/3 wskazań),

a w dalszej kolejności bezpieczne przeglądarki oraz szyfrowanie wiadomości i połączeń.

- Niemal połowa badanych firm zatrudnia osoby mające w zakresie swojej odpowiedzialności zabezpieczenie sieci i bezpieczeństwo danych. Zatrudnianie takich osób jest skorelowane z wielkością firmy – zatrudnia je tylko ok. 1/5 firm mikro (do 10 osób). Wśród firm małych i średnich osoby takie zatrudnia ok. 3/4 przedsiębiorstw, natomiast prawie wszystkie duże firmy posiadają takich pracowników.
- 61% przedstawicieli badanych firm spotkało się z pojęciem przetwarzania danych w chmurze. Spośród tych firm około połowy korzysta z przetwarzania danych w chmurze, częściej korzystając z infrastruktury firm zewnętrznych.

Badanie dzieci i rodziców

Prezes UKE co roku przeprowadza badania dodatkowych grup osób, które są istotne ze względu na podejmowane działania prokonsumenckie. UKE kontynuował w 2020 r. badania dzieci oraz rodziców. Badanie zawierało pytania z zakresu użytkowania urządzeń (np. telefonu), korzystania z usług (korzystanie z internetu), bezpieczeństwa w sieci. Uwzględniono zarówno dzieci, jak i ich rodziców (opiekunów prawnych). Grupa badawcza liczyła ponad 500 dzieci w wieku 7-15 lat wraz z ich rodzicami (opiekunami). Odpowiedzi dzieci zostały zestawione z opiniami ich rodziców.

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, rodzaje materiałów publikowanych przez dzieci, wykorzystywane usługi i serwisy społecznościowe, zakupy gier i aplikacji w sieci, znajomość pojęć związanych z korzystaniem z internetu. Istotną część badania dotyczyła także negatywnych zjawisk, z jakimi spotykały się dzieci. Analizie podlegały 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. Nowym zagadnieniem jakie pojawiło się w badaniu UKE był wpływ pandemii COVID-19 na rynek telekomunikacyjny, w tym problemy związane z nauką zdalną.

Wyniki badania dzieci i rodziców:

- Najczęściej dzieci dostają swój własny telefon komórkowy w wieku 7-8 lat. Z roku na rok wzrasta jednak odsetek dzieci młodszych (5-6 lat), które mają już swoje urządzenie.
- W 2020 r. aż 5% dzieci w przedziale wiekowym 3-4 lata korzystało z sieci. W 2019 r. kształtowało się to na poziomie 4% a w 2018 r. – 2,2%.
- Średnie miesięczne wydatki na korzystanie z telefonii komórkowej przez dzieci wynoszą najczęściej 21-30 PLN. Z dodatkowo płatnych usług korzysta około 1/4 dzieci mających własny telefon. Najczęściej są to zakupy związane z grami.
- 2/3 rodziców zadeklarowało, że kontroluje jak dziecko korzysta z własnego telefonu. To znaczący wzrost w porównaniu z badaniem z 2018 r. (z 49% do 65%). Najczęściej rodzice ustalają z dzieckiem zasady korzystania z telefonu (79%). Rzadziej rodzice

korzystają z ustawień bezpieczeństwa, a tylko 1/3 używa specjalnych aplikacji służących do kontroli rodzicielskiej. 80% rodziców przyznaje, że ich dziecko samodzielnie instaluje aplikacje na telefon.

- Ponad połowa dzieci przyznała, że miała styczność z jakimś rodzajem nieodpowiednich treści – najczęściej dotyczącymi mowy nienawiści oraz przemocy i okrucieństwa. Prawie 30% dzieci przyznało, że zdarzyło im się poznać w internecie osobę i mieć z nią kontakt również w świecie realnym. 30% dzieci dotknął hejt, najczęściej w postaci wulgarnych komentarzy na swój temat.
- Dzieci najczęściej wykorzystują internet by grać w gry on-line, słuchać muzyki, oglądać filmy i korzystać z komunikatorów. Ponad połowa dzieci wskazała, że odwiedza serwisy edukacyjne i społecznościowe.
- Nieco ponad połowa badanych dzieci przyznaje, że spędza więcej czasu on-line na nauce oraz na przygotowaniu się do lekcji niż w trybie stacjonarnym. 65% rodziców wskazuje, że pomoc dziecku w nauce i przygotowaniu do zajęć w trybie zdalnym wymaga więcej czasu niż w przypadku lekcji stacjonarnych.
- Zdecydowana większość rodziców preferuje naukę stacjonarną – 80% badanych uważa ją za bardziej efektywny sposób nauczania ich dziecka. Naukę w trybie zdalnym negatywnie ocenia prawie 60% rodziców. Pozytywnie oceniają ją częściej rodzice dzieci w wieku 10-12 lat. Ponad połowa rodziców wskazała, że nauka z wykorzystaniem internetu oraz przygotowywanie się do lekcji on-line wymaga więcej czasu niż w przypadku nauki w trybie stacjonarnym.

Badanie nauczycieli szkół podstawowych

W 2020 r. po raz pierwszy wśród badanych grup byli nauczyciele. Grupa badawcza liczyła 380 nauczycieli. Badanie poruszało zagadnienia dostępu do internetu, bezpieczeństwa w sieci oraz nauki zdalnej.

Wyniki badania nauczycieli szkół podstawowych:

- Pandemia COVID-19 spowodowała ograniczenie standardowego nauczania stacjonarnego. Co czwarty badany nauczyciel miał doświadczenie w prowadzeniu lekcji on-line przed wprowadzeniem nauki zdalnej w marcu 2020 r. Najczęściej lekcje on-line prowadzone są w formie wideorozmów z wykorzystaniem platformy i/lub komunikatora.
- Około 60% nauczycieli przekazuje uczniom zadania do samodzielnego opracowania, a 30% przeprowadza indywidualne konsultacje telefoniczne z uczniami.
- Aktywizacja uczniów jest kluczowa dla dużej części grona pedagogicznego i ma na celu poprawne przeprowadzenie lekcji i zainteresowania uczniów danym tematem. Około 2/3 nauczycieli wykorzystuje do prowadzenia lekcji Microsoft Teams. Zdaniem większości badanych (61%) wykorzystanie platform do prowadzenia lekcji nie przekłada się na większą aktywność uczniów. Jedynie 13% nauczycieli było przeciwnego zdania.
- Opinie na temat prowadzenia zajęć on-line w porównaniu do zajęć stacjonarnych są podzielone. Prawie 40% nauczycieli przyznało, że taka forma im odpowiada, zbliżony odsetek był przeciwnego zdania. Opinie te nie różniły się wśród nauczycieli z różnych grup

wiekowych. Zdecydowana większość badanych miała możliwość zorganizowania w domu wydzielonego miejsca, aby swobodnie prowadzić lekcje on-line.

- Według opinii większości nauczycieli przygotowanie do lekcji on-line jest bardziej czasochłonne niż w przypadku lekcji prowadzonych stacjonarnie. Więcej czasu potrzebują na przygotowanie zwłaszcza nauczyciele ze starszych grup wiekowych, powyżej 40 lat.
- Wśród serwisów edukacyjnych i informacyjnych dedykowanych nauczycielom najpopularniejsze są: profesor.pl, oswiata.org.pl, scholaris.pl oraz nauczyciel.pl.

Badanie osób o szczególnych potrzebach w wieku 18 lat i więcej

W 2020 r. po raz pierwszy wśród badanych grup były osoby o szczególnych potrzebach w wieku 18 lat i więcej. Grupa badawcza liczyła ponad 70 osób. Badanie poruszało zagadnienia powielane w pozostałych grupach, czyli dostęp do internetu czy korzystanie z telefonii komórkowej, ale zawierało również szereg zagadnień charakterystycznych dla tej grupy, takich jak udogodnienia oferowane przez operatorów, zawieranie i rozwiązywanie umów, korzystanie z Biura Obsługi Klienta i składanie reklamacji czy zakup urządzeń dostosowanych do potrzeb.

Wyniki badania osób o szczególnych potrzebach w wieku 18 lat i więcej:

- Ponad 70% respondentów nie wie o obowiązku świadczenia przez operatorów telekomunikacyjnych udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami, ani o tym z jakich udogodnień może skorzystać.
- Wśród tych, którzy taką wiedzę posiadali, połowa z nich dowiedziała się o nich od pracownika salonu/punktu sprzedaży operatora lub z jego strony internetowej (około 40%).
- Pracownicy salonów/punktów sprzedaży nie potrafią dopasować oferowanych udogodnień do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Jedynie nieco ponad 20% badanych stwierdziło, że pracownicy wiedzieli jakie udogodnienia mogą im zaoferować.
- Podczas pandemii osoby ze szczególnymi potrzebami najlepiej oceniają dostępność usług, najgorzej możliwość kontaktu z operatorem. Warto zwrócić uwagę, że w porównaniu do okresu sprzed pandemii nieco lepiej ocenia się ofertę cenową.

Badanie konsumenckie smart living i sztucznej inteligencji

W III kwartale 2020 r. Prezes UKE zlecił brytyjskiej firmie Omdia badanie konsumenckie dotyczące opinii i zachowań konsumenckich w zakresie wykorzystania technologii wchodzących w skład segmentu *smart living* oraz sztucznej inteligencji. Badanie konsumenckie zostało przeprowadzone w 4 krajach: Niemczech, Francji, Hiszpanii i Polsce. Według badania w Polsce występuje duże zainteresowanie konsumentów technologiami z segmentu smart. Znajomość pojęcia *smart living* jest znacznie wyższa wśród młodszych respondentów i wzrasta wraz z poziomem wykształceniem. Generalnie technologie *smart home* cieszą się dużą popularnością we wszystkich krajach, ale odpowiedzi różnią się w zależności od kraju oraz grupy respondentów. Wysokie koszty zakupu, brak potrzeb i ograniczone znaczenie lokalne pozostają najważniejszymi czynnikami hamującymi rozwój rynku technologii *smart*. Jak pokazują wyniki badania to asystenci głosowi są kluczem do zarządzania urządzeniami typu *smart home*, a rodziny z dziećmi odgrywają główną rolę w przysposobieniu technologii *smart*. Podstawowe bariery w rozwoju omawianych technologii

stanowią ceny, brak zaufania oraz nieświadomość korzyści płynących z technologii *smart*. Korzyści z technologii monitorujących zdrowie oraz zużycie zasobów w czasie pandemii COVID-19 są widoczne bardziej niż kiedykolwiek.

Badanie uwzględniło także wpływ pandemii COVID-19 na gospodarkę. Według badania połowa ankietowanych dojeżdża do pracy, wciąż jedynie część badanych pracuje na co dzień zdalnie, a niewielka liczba straciła pracę. Pandemia zmieniła priorytety gospodarstw domowych, zmniejszając ich dochody i równocześnie zwiększając niektóre wydatki. Korzystanie z usług cyfrowych podczas pandemii znacząco wzrosło, a respondenci mają w planach korzystać z tych usług co najmniej na dotychczasowym poziomie.

Wśród rekomendacji wykonawcy badania dla regulatora znalazły się m.in. opracowanie strategii dla przedsiębiorców, opracowanie nowych ram regulacyjnych dla technologii oraz aktywna rola w życiu cyfrowym. Ze względu na liczne podobieństwa w zakresie trendów konsumenckich, konkurencyjności rynku i rozwoju ekosystemu partnerskiego, wskazane jest wykorzystanie doświadczeń rynku telekomunikacyjnego w Hiszpanii.

1.4. Dostęp do bezpłatnego internetu w miejscach publicznych

W zakresie dostępu do bezpłatnego internetu w miejscach publicznych Prezes UKE przekazywał JST niezbędne informacje na temat warunków świadczenia bezpłatnego internetu, dotyczące braku obowiązku uzyskania zgody na świadczenie usługi przez JST, ograniczonego do miejsc publicznych zasięgu hotspotów oraz wymaganej przepływności usługi (minimum 30 Mb/s). Dodatkowo Prezes UKE aktualizował dane dotyczące hotspotów, za pomocą których świadczone są usługi dostępu do internetu bez pobierania opłat na podstawie otrzymywanych zgłoszeń¹¹. W 2020 r. do UKE wpłynęło 15 zgłoszeń od JST dotyczących zmian w zakresie bezpłatnego dostępu do internetu, polegających na uruchomieniu nowych bądź likwidacji istniejących hotspotów.

Na koniec 2020 r. na terenie Polski działało 5 681 samorządowych hotspotów, podczas gdy w 2017 r. oraz 2018 r. było to odpowiednio 5 623 oraz 5 965, natomiast w 2019 r. 5 583. Oznacza to, że na przestrzeni ostatnich 4 lat liczba hotspotów nieznacznie się wahała, pozostając generalnie na zbliżonym poziomie.

W 2020 r. Prezes UKE prowadził również prace nad stworzeniem narzędzia umożliwiającego samodzielne zasilanie bazy danych Hotspot przez JST. Wprowadzenie narzędzia pozwoli na efektywniejszą realizację wymogów stawianych przez art. 3 pkt 7b megaustawy. Dzięki narzędziu JST będą miały możliwość dodawania oraz usuwania hotspotów z bazy danych. Tym samym udoskonalony zostanie proces zarządzania wykazem hotspotów należących do JST, a sama baza będzie aktualizowana w możliwie najsprawniejszy sposób. Narzędzie pozwoli również na lokalizację hotspotów na zintegrowanej mapie, która będzie dostępna dla wszystkich użytkowników. Narzędzie zostanie udostępnione w 2021 r.

¹¹ Dane na ten temat są dostępne w narzędziu: <https://wyszukiwarka.uke.gov.pl>.

1.5. Monitorowanie jakości usług

W 2020 r. Prezes 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 30 czerwca 2020 r.

Analizowane dane z kwietnia 2020 r. oraz dane porównawcze z kwietnia z lat 2019, 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.

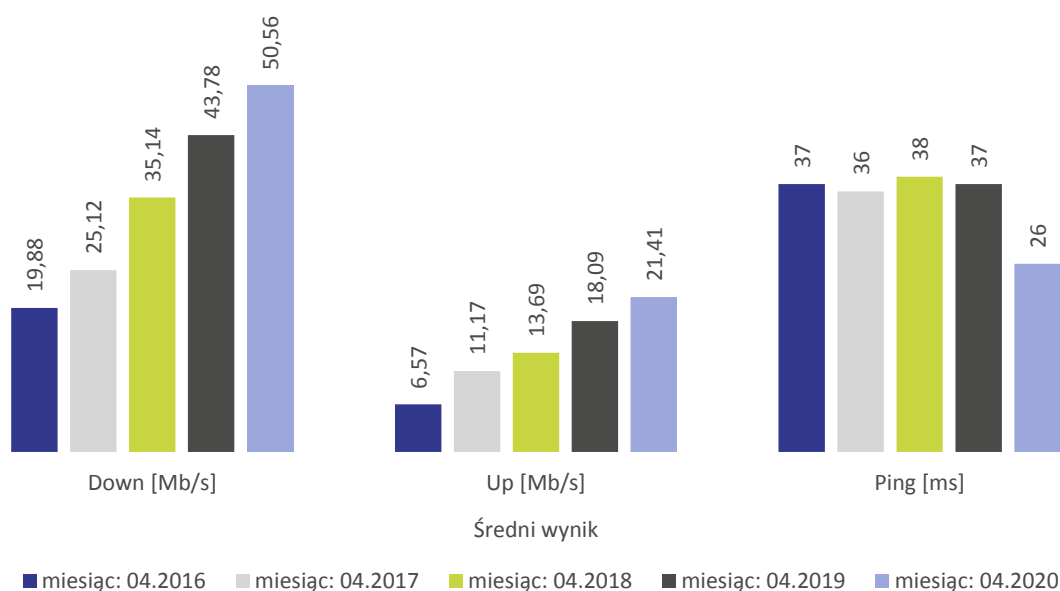
W celu analizy sytuacji rynkowej Prezes UKE dokonał analizy danych pozyskanych z testów konsumenckich realizowanych:

- aplikacją dostępną z poziomu przeglądarki internetowej pod adresem www.speedtest.pl. Wyniki dotyczą wszystkich technologii dostępowych w sieciach stacjonarnych i ruchomych (w kwietniu 2017 r. wykonano około 1,8 mln testów, w kwietniu 2018 r. – około 1,7 mln, w kwietniu 2019 r. – około 2,0 mln, a w kwietniu 2020 r. – około 3,8 mln),
- aplikacją *Internet Speed Test* dostępną na urządzenia mobilne. Wyniki dotyczą wszystkich technologii dostępowych w sieciach ruchomych (w kwietniu 2017 r. wykonano około 111 tys. testów, w kwietniu 2018 r. – około 250 tys., w kwietniu 2019 r. – około 530 tys., a w kwietniu 2020 r. – około 822 tys.).

Duża liczba pomiarów pozwala na sformułowanie wniosków o charakterze ogólnym, zwłaszcza w kontekście trendu zmian. Należy mieć na uwadze, że pomiary były przeprowadzane samodzielnie przez użytkowników końcowych (użytkowników internetu) i są obciążone: wpływem ich urządzeń końcowych, ograniczeniami planów taryfowych, wykorzystywaniem w sieciach domowych technologii wi-fi, liczbą równocześnie aktywnych urządzeń, warunkami propagacji fal radiowych, itp. W ten sposób pozyskane dane pozwalają poznać odczuwalną jakość usługi z jakiej korzystają użytkownicy, a w mniejszym stopniu wskazują na techniczne możliwości dostarczania usług przez ISP. Dane z kwietnia 2020 r. cechują się anormalnymi zachowaniami użytkowników spowodowanymi pandemią COVID-19. W analizowanym okresie wielu użytkowników wykonywało pracę zdalną przebywając w domach i w tym celu wykorzystywali oni domowe wolumeny usług, nierzadko mobilny dostęp do internetu. Należy również pamiętać, że w analizowanym okresie (kwiecień 2020 r.) system edukacji opierał się na rozwiązaniach „e-learningowych”, które w sposób znaczący konsumowały zasoby usługi internet. Dodatkowo anomalie ruchowe związane były z dużym wzrostem korzystania z platform streamingowych oferujących szeroki wachlarz filmów, programów popularno-naukowych i rozrywkowych.

Wykres 1

Średnia prędkość w obu kierunkach i opóźnienie z aplikacji przeglądarkowej
Aplikacja przeglądarkowa – wszyscy dostawcy

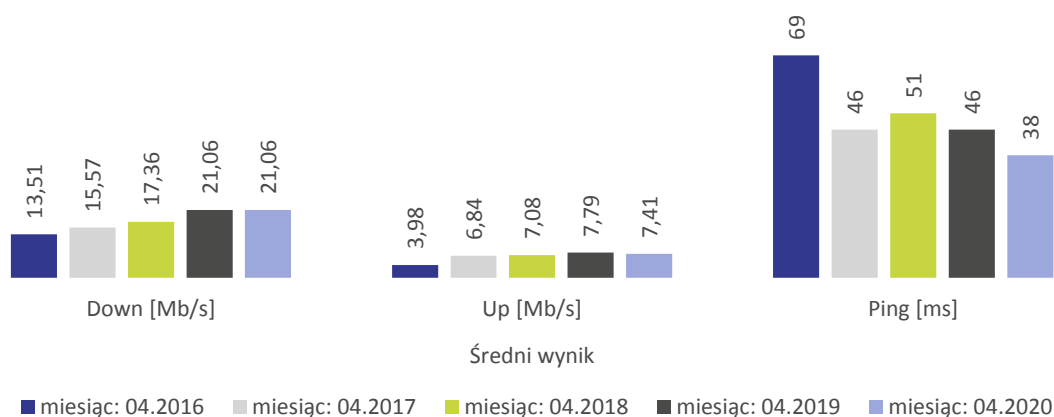


Źródło: UKE

Na przestrzeni pięciu ostatnich lat zauważalna jest wyraźna tendencja wzrostowa średniej prędkości transmisji danych w obu kierunkach. Średnie wartości opóźnienia są na podobnych poziomach, a w 2020 r. widoczny był znaczący spadek.

Wykres 2

Średnia prędkość w obu kierunkach i opóźnienie z aplikacji mobilnej
Aplikacja przeglądarkowa – wszyscy dostawcy mobilni



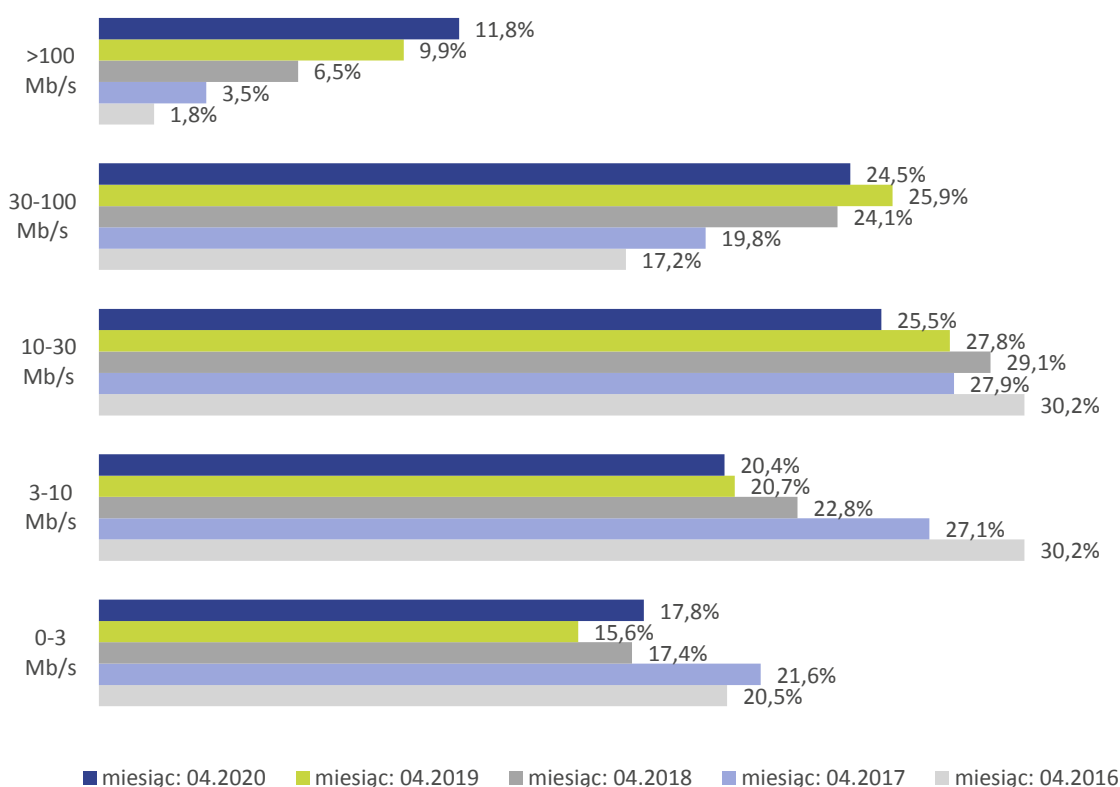
Źródło: UKE

W ciągu czterech lat (2016-2019) w sieciach ruchomych Prezes UKE obserwuje u większości dostawców usług IAS tendencję wzrostową średnich prędkości strumieni danych w obu kierunkach. Dane dla 2020 r. są nietypowe z uwagi na inne zachowania użytkowników względem lat poprzednich ze względu na pandemię COVID-19. Zwiększony ruch w sieciach mobilnych

przełożył się na brak zmiany średniej wartości prędkości pobierania i nieznaczny spadek średniej prędkości wysyłania danych. Średnie opóźnienie oscyluje około 50 ms. W przypadku korzystania z usług w samej technologii LTE, średnia wartość opóźnienia oscyluje około 41 ms dla lat 2016-2019 i 35 ms dla roku 2020.

Wykres 3

**Rozkład liczby pomiarów prędkości pobierania w przedziałach
Aplikacja przeglądarkowa – wszyscy dostawcy (%)**

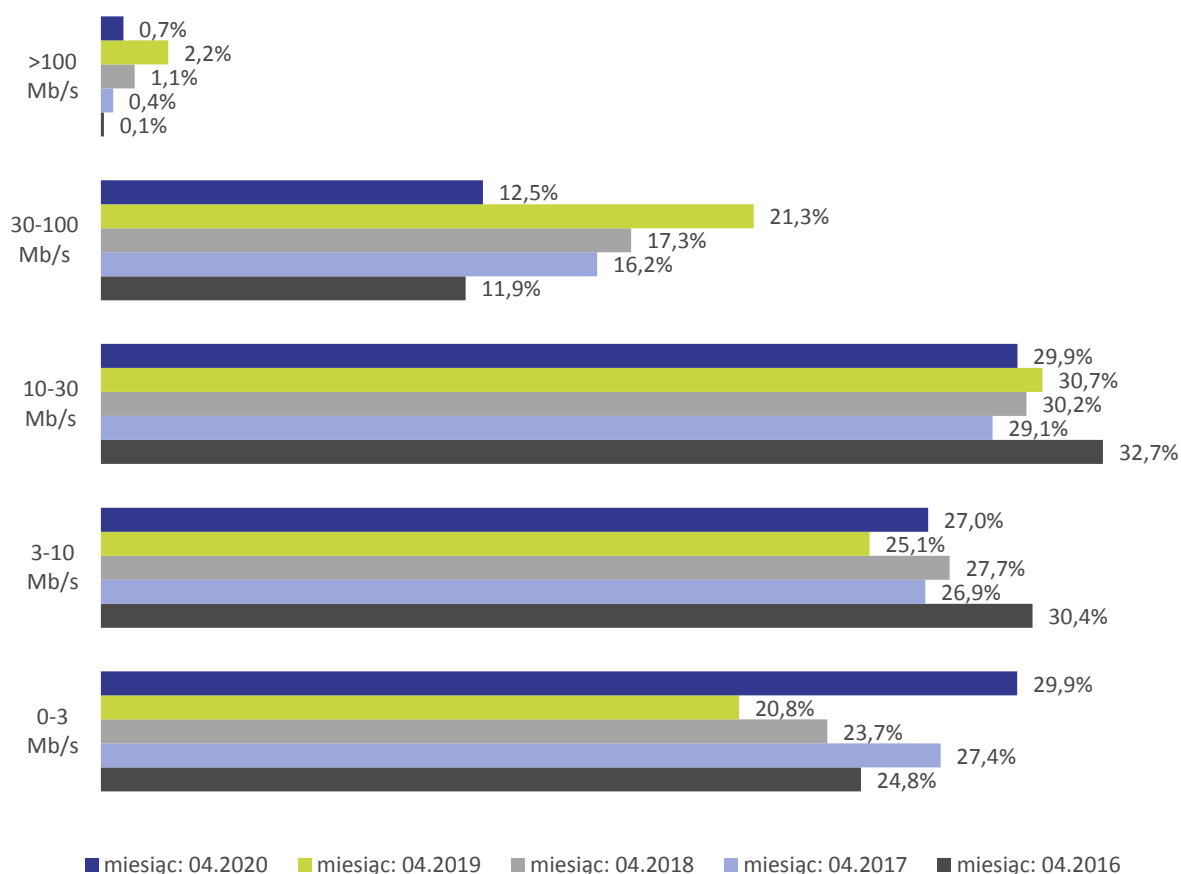


Źródło: UKE

W przypadku pomiarów realizowanych za pośrednictwem przeglądarki w kierunku do użytkownika uzyskane wyniki świadczą o tym, że na przestrzeni czterech lat nastąpił wyraźny wzrost udziału prędkości w kierunku do użytkownika (download) z zakresu 30-100 Mb/s oraz z zakresu powyżej 100 Mb/s. Ten kierunek zmian jest zgodny ze wzrostem udziału technologii światłowodowych w sieciach stacjonarnych.

Wykres 4

Rozkład liczby pomiarów prędkości pobierania w przedziałach
Aplikacja przeglądarkowa – wszyscy dostawcy mobilni (%)



Źródło: UKE

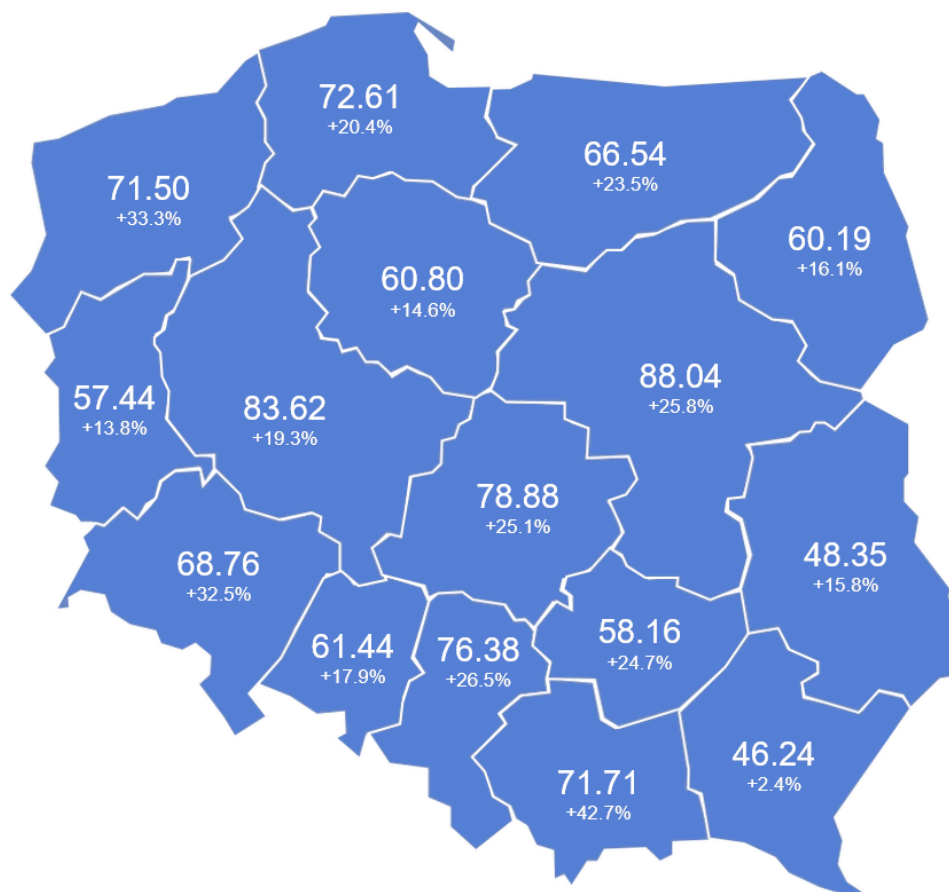
W przypadku pomiarów realizowanych za pośrednictwem przeglądarki w kierunku do użytkownika uzyskane wyniki świadczą o tym, że na przestrzeni pięciu lat nastąpił wyraźny wzrost udziału prędkości w kierunku do użytkownika (down) z zakresu 30-100 Mb/s oraz z zakresu powyżej 100 Mb/s. Ten kierunek zmian jest zgodny ze wzrostem udziału technologii światłowodowych w sieciach stacjonarnych.

Podobne tendencje odnotowano w przypadku pomiarów realizowanych za pomocą aplikacji w sieciach mobilnych. Ten kierunek zmian jest zgodny ze wzrostem udziału technologii LTE w sieciach ruchomych. Jest to pozytywny sygnał w kontekście realizacji w Polsce Europejskiej Agendy Cyfrowej¹². Dane dla sieci mobilnych z uwagi na inne zachowania użytkowników względem lat poprzednich ze względu na pandemię COVID-19 są odmienne i wskazują na występujące duże obciążenie ruchem sieci mobilnych.

¹² EAC zakłada, że Europie potrzebny jest szeroko dostępny i konkurencyjny cenowo szybki i bardzo szybki dostęp do internetu. Program ten ma zagwarantować wszystkim Europejczykom dostęp do szerokopasmowego internetu do 2020 r. o przepustowości przekraczającej 30 Mb/s i przynajmniej połowie europejskich gospodarstw domowych dostęp do połączeń o przepustowości przekraczającej 100 Mb/s.

Rysunek 1

Średnia prędkość pobierania [Mb/s] i zmiana rok do roku [%] z aplikacji przeglądarkowej dla wszystkich dostawców stacjonarnych

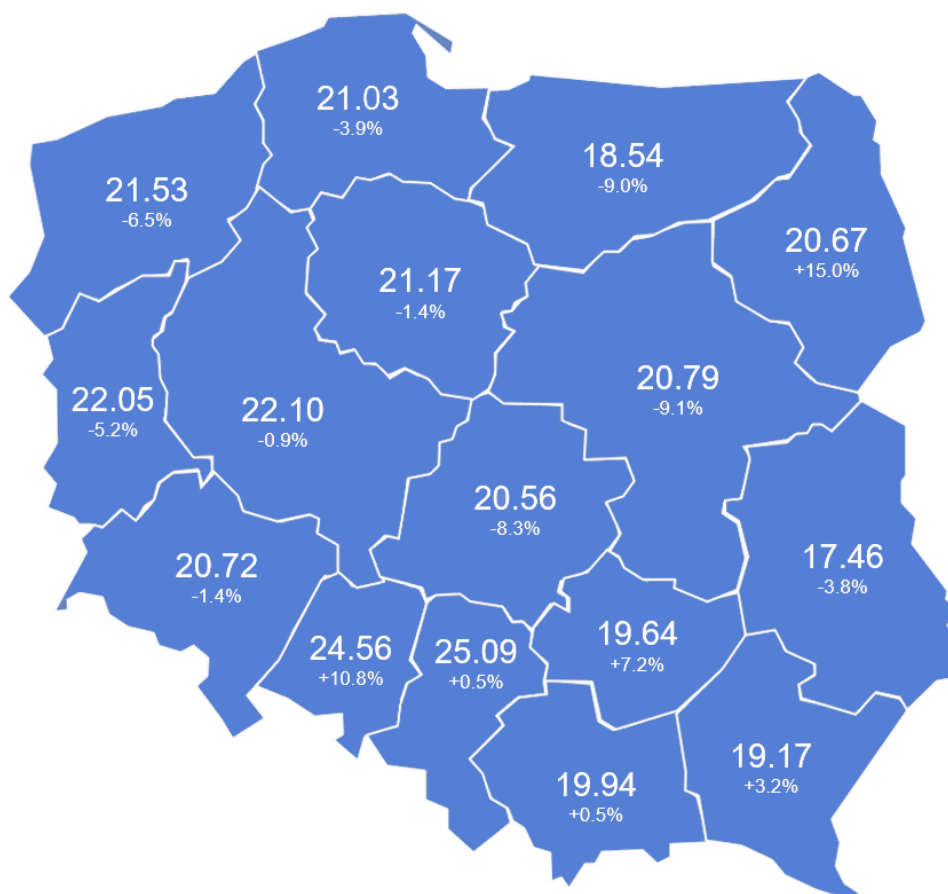


Źródło: UKE

Średnie wartości prędkości pobierania danych (download) w sieciach stacjonarnych na terenie całego kraju są zbliżone. W kwietniu 2020 r. w stosunku do tego samego okresu roku wcześniejszego we wszystkich województwach odnotowano wzrost średniej prędkości w kierunku pobierania danych (2,4-42,7%). Największy przyrost średniej prędkości pobierania danych został osiągnięty w województwie małopolskim. Podobną tendencję stwierdzono we wszystkich województwach odnośnie średniej prędkości w kierunku wysyłania danych (6,2-41,1%). Ponadto we wszystkich województwach odnotowano spadek średniej wartości opóźnienia strumieni danych (16,7-33,3%).

Rysunek 2

Średnia prędkość pobierania [Mb/s] i zmiana rok do roku [%] z aplikacji mobilnej, wszystkie technologie, dla dostawców mobilnych



Źródło: UKE

Średnie wartości prędkości pobierania danych w sieciach ruchomych na terenie całego kraju są zbliżone. W stosunku do kwietnia 2019 r. w większości województw odnotowano spadek średniej prędkości w kierunku pobierania danych od 0,9% do 9,13%. Największy spadek średniej prędkości pobierania został osiągnięty w województwie mazowieckim. Dla kierunku wysyłania te spadki prędkości są mniej podobne i wynoszą od 1,07% do 12,23% z wyjątkiem województwa podlaskiego, gdzie odnotowano wzrost o 12,1%. We wszystkich województwach stwierdzono spadek średniej wartości opóźnienia strumieni danych od 7,33% do 21,74%.

W kwietniu 2020 r. udział pomiarów wykonanych w technologii LTE wyniósł 87% z wszystkich pomiarów wykonanych w sieciach ruchomych przy pomocy aplikacji mobilnej. W kwietniu 2019 r. udział ten wynosił 84%, kwietniu 2018 r. – 74%, w kwietniu 2017 r. – 69%, a w kwietniu 2016 r. – 56%. Może to świadczyć o wzroście wykorzystania technologii LTE do transmisji danych w sieciach ruchomych, co przekłada się bezpośrednio na wzrost jakości usług.

W 2020 r. Prezes UKE przeprowadził konkurs¹³ i wyłonił podmiot¹⁴, 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. 26 listopada 2020 r. Prezes UKE nadał certyfikat na okres 24 miesięcy aplikacji stacjonarnej na komputery z systemami operacyjnymi Windows oraz Mac OS – PRO Speed Test (dostawcą aplikacji jest V-Speed sp. z o.o. z siedzibą w Obornikach Śląskich).

Nowa wersja certyfikowanego mechanizmu została wzbogacona o dodatkowe elementy, takie jak:

- aplikacja na system Mac Os,
- zwiększenie mierzonej przepływności z 1 Gbit/s do 2,5 Gbit/s,
- angielska wersja językowa aplikacji i serwisu,
- wyłączenie obowiązku rejestracji dla pomiarów o charakterze wyłącznie informacyjnym,
- automatyczne pomiary sekwencyjne.

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 2020 r., zarejestrowało się 20 680 użytkowników, którzy wykonali 38 423 pomiary certyfikowane. Ponadto użytkownicy wykonali ponad 508 000 pomiarów niecertyfikowanych.

W porównaniu z rokiem wcześniejszym w 2020 r. nastąpił przyrost liczby:

- wykonanych pomiarów certyfikowanych o 47%,
- wykonanych pomiarów niecertyfikowanych o 56%,
- wygenerowanych raportów o 71%,
- zarejestrowanych użytkowników o 28%.

Przeprowadzenie certyfikowanych pomiarów, w celu zapewnienia poprawności metodologicznej, wymaga zrealizowania cyklu pomiarowego (określona liczba 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. Zapewnienie możliwie największej poprawności pomiarowej certyfikowanym pomiarom wymaga podjęcia i przeprowadzenia przez abonenta szeregu sprecyzowanych w mechanizmie działań. Przeprowadzone pomiary zgodnie z certyfikowaną procedurą pomiarową pozwalają na uzyskanie

¹³ Więcej: <https://www.uke.gov.pl/akt/ruszyl-konkurs-na-certyfikowany-mechanizm-monitorowania-jakosci-dostepu-do-internetu,324.html>.

¹⁴ Więcej: <https://www.uke.gov.pl/akt/v-speed-zwyciezca-konkursu-na-certyfikowany-mechanizm-monitorowania-jakosci-dostepu-do-internetu,335.html>.

poprawnych metodologicznie wyników, które przedstawione w formie certyfikowanego raportu mogą stanowić materiał dowodowy w możliwym postępowaniu reklamacyjnym. Nowa wersja certyfikowanego mechanizmu wprowadziła wymóg wykonywania pomiarów przy korzystaniu z zasilania sieciowego. Zostało również wprowadzone uproszczenie dla użytkowników przez możliwość wykonywania pomiarów seryjnych.

Należy wskazać, iż oprócz dedykowanych, certyfikowanych przez Prezesa UKE aplikacji pomiarowych, instalowanych na systemach Windows oraz Mac OS, mechanizm pomiarowy PRO Speed Test składa się również z dodatkowych funkcjonalności pomiarowych umożliwiających pomiary poprzez:

- stronę www z panelem użytkownika,
- aplikację web,
- aplikacje na urządzenia mobilne z systemami Android i iOS.

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 wi-fi. Wyniki takich pomiarów mają dla abonenta walor informacyjny wskazując aktualną jakość usług mierzoną ad hoc w danej chwili i w danym otoczeniu sieciowym, co spowodowało duże zainteresowanie (ponad 475 000 pomiarów niecertyfikowanych w raportowanym okresie) korzystaniem z niecertyfikowanych pomiarów. Pomiary 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.

1.6. Regulacja usługi roamingu (RLAH)

Prezes UKE kontynuował w 2020 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:

- wykonywanie obowiązków nałożonych przez Rozporządzenia 531/2012 i 2016/2286 (przekazywanie informacji KE i BEREC),
- interweniowanie w sprawach zgłaszanych przez abonentów,
- analizy własne na podstawie danych pozyskanych od operatorów.

W drugim i trzecim roku funkcjonowania zasady RLAH w przypadku operatorów MNO Prezes UKE niezmiennie obserwuje dodatnią marżę z tytułu świadczenia usług roamingu regulowanego. Operatorzy nadal korzystają z instrumentów wsparcia zapewnionych przez ustawodawcę unijnego – polityki uczciwego korzystania oraz dodatkowych opłat w granicach wykazanej straty. Operatorzy MNO, na mocy decyzji Prezesa UKE, nie mają już możliwości pobierania dodatkowych opłat do usług świadczonych w roamingu.

Operatorzy infrastrukturalni adaptują się do funkcjonowania 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, Prezes UKE dwa razy w roku zbiera i przekazuje BEREC dane dotyczące:

- zmian opłat detalicznych i hurtowych za usługi połączeń głosowych, wiadomości SMS oraz usługi 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 UE.

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

W 2020 r. Prezes UKE podejmował również interwencje w następstwie zgłoszeń 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 531/2012, określonych we wzorcach umownych. W konsekwencji przeprowadzonych interwencji w 2020 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 Prezes UKE w ramach działań CIK informował abonentów w formie udzielanych porad oraz odpowiedzi na wpływające zapytania, a także poprzez dedykowane filmy, poradniki oraz ulotki. Przekazywane informacje dotyczyły najczęściej zasad korzystania z roamingu, polityki uczciwego korzystania, odmiennej charakterystyki usług świadczonych drogą satelitarną czy zasad korzystania z usług w regionach przygranicznych.

Ponadto Prezes UKE, w związku ze zgłaszanymi wnioskami o interwencję, monitorował i nadzorował stosowaną przez operatorów telekomunikacyjnych politykę uczciwego korzystania oraz środki dotyczące zrównoważonego charakteru zniesienia dodatkowych opłat z tytułu detalicznych usług roamingu.

W ramach analiz własnych Prezes UKE opracowuje i publikuje na stronie www UKE raporty opisujące rozwój sytuacji na polskim rynku od momentu wejścia w życie Rozporządzenia 2015/2120. W 2020 r. opublikowany został raport za rok 2019¹⁵. Z danych wynika, 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), podobnie jak ma to miejsce w całej Europie¹⁶. Niezmiennie widoczny pozostaje wzrost wykorzystania usługi transmisji danych w sieciach ruchomych – zarówno w kraju, jak i w roamingu. Trend ten dotyczy zarówno polskich użytkowników, jak i obcokrajowców przebywających w Polsce. W porównaniu z rokiem wcześniejszym, większy odsetek korzystających z roamingu został objęty dodatkowymi opłatami (16,1% vs. 12,6%), a łączne wpływy operatorów z tego tytułu wzrosły z 31,4 mln PLN w 2018 r. do 68,5 mln PLN w 2019 r. W 2020 r. zebrane zostały również dane za pierwsze półrocze 2020 r.

Dostawca usług roamingu może wystąpić do Prezesa UKE z wnioskiem o udzielenie zezwolenia na stosowanie opłaty dodatkowej do usług świadczonych w roamingu w przypadku, gdy wykaże, 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 2020 r. zakończył się trzeci i rozpoczął czwarty cykl rozpatrywania wniosków w tym zakresie.

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 2020 r. wydał:

- 5 decyzji wyrażających zgodę na stosowanie dodatkowej opłaty z tytułu świadczenia detalicznych usług roamingu regulowanego w zakresie niezbędnym do pokrycia kosztów tych usług,
- 3 decyzje odmawiające 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.

¹⁵ Więcej: <https://www.uke.gov.pl/akt/raport-o-rlah-w-2019-roku,308.html>.

¹⁶ Więcej: https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/9031-international-roaming-berec-benchmark-data-report-april-2019-8211-september-2019.

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 2

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
Stawka max – Decyzja IV	0,1301	0,0364	0,0407	0,0153

Źródło: UKE, wg stanu na koniec 2020 r.

Tabela 3

Maksymalne stawki netto opłat dodatkowych do usług roamingu u operatorów MVNO

Dostawca	MOC [PLN/min]	MTC [PLN/min]	SMS [PLN/szt.]	DATA [PLN/MB]
Premium Mobile sp. z o.o.	0,0651	0,0326	0,0244	0,0076
Virgin Mobile Polska sp. z o.o.	0,1301	-	0,0407	0,0098
Canal+ Polska S.A.	0,1301	0,036423	0,0407	15,3496 (GB)
VikingCo Poland sp. z o.o.	0,100	-	0,0325	0,01301
FM GROUP Mobile sp. z o.o.	0,0210	0,0210	0,0110	0,010

Źródło: UKE, wg stanu na koniec 2020 r.

Dodatkowo w 2020 r. Prezes UKE w dalszym ciągu monitorował realizację wymagań Rozporządzenia 2015/2120 w zakresie zarządzania ruchem w internecie i usług specjalistycznych, poprzez:

- 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,
- wezwanie 28 dostawców usługi dostępu do internetu (ISP) do przekazania odpowiedzi na pytania zawarte w Kwestionariuszu UKE.

Efektem 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 2019 r. do 30 kwietnia 2020 r. Sprawozdanie zostało przedłożone KE i BEREC.

Ponadto w związku z przyjęciem i opublikowaniem 19 marca 2020 r. przez BEREC wspólnego stanowiska KE i BEREC w sprawie radzenia sobie ze zwiększonym zapotrzebowaniem na usługi

dostępu do internetu spowodowanym pandemią COVID-19 oraz przedstawionym w nim podejściu do stosowania środków zarządzania ruchem przez dostawców usług dostępu do internetu w tym okresie Prezes UKE przygotował i przekazał do ISP pytania pozwalające na zebranie niezbędnych danych, m.in. dotyczących oceny stanu funkcjonowania sieci i świadczonych usług telekomunikacyjnych oraz przygotowywanych lub wdrożonych środków (w tym środków zarządzania ruchem). Uzyskane odpowiedzi posłużyły do przygotowania wkładu do cyklicznych (tygodniowych i miesięcznych) sprawozdań do BEREC oraz KE.

1.7. Działalność informacyjno-edukacyjna

Prezes UKE kontynuował w 2020 r. kampanie informacyjno-edukacyjne dla użytkowników usług telekomunikacyjnych. Bezpośrednie spotkania prowadzone były do pierwszej połowy marca, czyli do momentu wprowadzenia ograniczeń związanych z pandemią COVID-19.

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 2020 r. w szkołach na terenie całej Polski Prezes UKE zorganizował łącznie 644 lekcje dla 15 672 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.

Zajęcia edukacyjne były prowadzone dla uczniów ze wszystkich poziomów nauczania w szkołach podstawowych (klasy 1-8). Były one zróżnicowane tematycznie i przystosowane do wieku odbiorców. Dla najstarszych uczniów z klas 6-8 kontynuowany był projekt #keepCTRL.

W warsztatach wzięło udział 5 135 dzieci. 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.

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 mógłby następnie uwzględnić w kolejnych planowanych działaniach.

W 2020 r. UKE otrzymał 298 ankiet ewaluacyjnych ze szkół na terenie całej Polski. Ankiety jednoznacznie potwierdzały zapotrzebowanie na prowadzenie kampanii, w tym rozszerzenie tematyki. Młodzież uczestnicząca w zajęciach, jak również nauczyciele, dyrekcja i szkolni pedagodzy zareagowali pozytywnie na przygotowane scenariusze, filmy edukacyjne i treści przekazywane przez pracowników UKE.

W 2020 r. UKE przeprowadził 5 spotkań z rodzicami i nauczycielami. Uczestniczyło w nich ponad 530 osób a głównym założeniem było pokazanie szerszej perspektywy zagrożeń w cyberświecie. Uczestnicy dowiedzieli się, jak radzić sobie w sytuacjach, kiedy dziecko stało się ofiarą hejtu bądź sextortionu, gdzie można szukać pomocy i jak reagować na takie zdarzenia. Rodzice i nauczyciele pozytywnie ocenili spotkania. Pytali o możliwość organizacji kolejnych i prosili o materiały edukacyjne wykorzystywane podczas wykładów.

Zainteresowanie kampanią potwierdziły liczne zaproszenia szkół, które zgłosiły się do UKE z prośbą o przeprowadzenie zajęć.

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

Bezpośrednie warsztaty i spotkania zostały zawieszono w związku z pandemią COVID-19 i koniecznością zmiany systemu nauczania w szkołach. Spotkanie z nauczycielami odbyło się w formule on-line, w ramach 14 Międzynarodowej Konferencji Bezpieczeństwo Dzieci i Młodzieży w Internecie. Na zaproszenie Fundacji Zwalczyć Nudę, organizatora Warszawskich Dni Rodzinnych, UKE poprowadził też webinar w ramach cyklu „Opanuj Wirusa”. Webinary spotkały się z dużym zainteresowaniem, czego efektem są prośby od uczestników o prowadzenie tego typu zajęć w ich placówkach edukacyjnych.

Koduj z UKE

Prezes 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 2020 r. z podstawami programowania podczas 90 warsztatów zapoznało się 2 045 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.

Warsztaty „Koduj z UKE” cieszyły się dużym uznaniem wśród nauczycieli, którzy chętnie zgłaszali klasy do udziału w zajęciach. 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 związku z sytuacją epidemiologiczną i licznymi obostrzeniami, UKE przeniósł działania w ramach kampanii do internetu. Na stronie Centrum Informacji Konsumentckiej oraz profilu UKE na Facebooku cyklicznie umieszczano do rozwiązywania plansze „Scottie Go”. Narzędzie wykorzystywane jest zwykle podczas tradycyjnych zajęć z uczniami. W ramach współpracy producent bezpłatnie udzielił licencji dla zainteresowanych. Pracownicy UKE opracowali

48 nowych plansz i zadań dla uczniów programujących on-line. W okresie od kwietnia do sierpnia 2020 r. stronę z przygotowanymi ćwiczeniami odwiedzone 502 razy.

W październiku 2020 r. UKE wzięło udział w obchodach CodeWeek. W ramach wydarzenia przygotowano dwa filmy informacyjne pokazujące narzędzia, z których korzystają pracownicy podczas warsztatów „Koduj z UKE”. Materiały te opublikowano na profilu UKE na Facebooku oraz na platformie YouTube.

Wiem, co podpisuję

Prezes UKE prowadził w 2020 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 2020 r. pracownicy UKE podczas 9 warsztatów spotkali się z grupą ponad 500 konsumentów.

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.

Razem dla Konsumenta

Projekt „Razem dla Konsumenta” jest efektem współpracy między UKE a rzecznikami konsumentów. Prezes 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. Zakres spraw, zawiłości 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 ustawy Pt. 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 uczestniczył w spotkaniach/warsztatach, na których przybliżył rzecznikom i konsumentom m.in. zagadnienia związane z uprawnieniami konsumentów, cyberbezpieczeństwem, jakością usług, przenośnością numerów, zawieraniem umów i dochodzeniem roszczeń.

Na zaproszenie Miejskiego Rzecznika Konsumentów pracownicy UKE spotkali się ze studentami Instytutu Ekonomicznego Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Elblągu. Przedstawiciele UKE zaprezentowali ponad 200 studentom PWSZ jakie działania podejmuje Prezes UKE by chronić konsumenta na rynku telekomunikacyjnym i jak mogą oni dochodzić swoich praw.

W czasie pandemii UKE kontynuował spotkania w formie webinarów on-line, w tym poprowadził wykład podczas konferencji „Prawa konsumenta w dobie epidemii COVID-19”. Webinar obejrzało ponad 750 osób. Przedstawiciele UKE wskazywali jak bezpiecznie korzystać z usług i chronić się przed phishingiem. Pandemia koronawirusa pokazała coraz to bardziej kreatywne sposoby na wyłudzenie danych do logowania do bankowości elektronicznej, wyłudzenia na BLIKA czy przejmowanie danych do logowania do serwisów społecznościowych.

Pracownicy UKE przeprowadzili również wykład w ramach projektu „Nowe technologie w bezpiecznej służbie jesieni życia”, realizowanego przez Naszą Szczęśliwą Ziemię i Rzecznika Konsumentów w Szczytnie. Wystąpienie eksperta UKE obejrzało ponad 200 osób.

Ponadto na prośbę rzeczników UKE dostarczał materiały edukacyjne, ulotki i plakaty, które rzecznicy dystrybuowali na terenie swojego miasta/powiatu.

Edukacja w czasie pandemii COVID-19

W związku z brakiem możliwości organizowania spotkań i warsztatów z konsumentami od połowy marca 2020 r., UKE wprowadził rozwiązania, które umożliwiały edukację różnych grup wiekowych przez internet.

Na stronie internetowej UKE oraz podstronie Centrum Informacji Konsumentckiej (CIK)¹⁷ zostały opublikowane informacje o bieżącej działalności oraz podstawowych prawach i obowiązkach abonentów usług telekomunikacyjnych. Na stronie CIK zamieszczono cykl artykułów i 2 poradniki dotyczące bezpieczeństwa w sieci i korzystania z usług telekomunikacyjnych: Jak być zapomnianym w internecie i Poradnik wakacyjny. 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 on-line oraz blogów, for i stron internetowych, a także praktyki zapewniające usunięcie swoich danych ze sklepów internetowych i aukcyjnych.

Na stronie CIK powstała zakładka „#zostańwdomu”. Publikowane tam materiały dla młodszych i starszych konsumentów podzielono na trzy kategorie:

- #PorozmawiajzDzieckiem – cykl 18 artykułów edukacyjnych dla rodziców i nauczycieli o tym, jaki wpływ na dzieci i młodzież mają internet i media społecznościowe,
- Czy wiesz, że...? – zbiór najciekawszych faktów, dat i postaci związanych z telekomunikacją (przygotowano 38 ciekawostek),
- Klikaj z głową! – propozycje wspólnego, efektywnego spędzania czasu w domu (zbiór różnych łamigłówek dla całej rodziny związanych tematycznie z telekomunikacją – quizy on-line (11), krzyżówki (15), wykreślanki (9) i diagramy do kodowania (19)).

Zakładka #zostańwdomu i porady dla konsumentów zaowocowały dwukrotnym wzrostem popularności strony w stosunku do 2019 r.

W czasie pandemii, podczas pracy i nauki zdalnej, dużym problemem okazała się ochrona prywatności użytkownika. Wyłudzenie danych do logowania wciąż jest skutecznym działaniem

¹⁷ Więcej: <https://cik.uke.gov.pl>.

cyberprzestępców. Aby uświadomić konsumentów w zakresie ochrony przed cyberzagrożeniami UKE przygotował film edukacyjny, ulotkę i cykl 15 komunikatów #uwagaphishing, gdzie wskazywano konkretne przykłady działań cyberprzestępców i sposoby ochrony. Materiały umieszczano na profilu Facebook UKE.

W 2020 r. Prezes UKE kontynuował projekt „UKE radzi”, w ramach którego na Facebooku opublikowano ponad 25 porad dla konsumentów. W drugiej połowie 2020 r. projekt został rozwinięty. Pod nazwą „Ekspert radzi”, co tydzień publikowano krótkie materiały filmowe, na których edukatorzy UKE doradzali konsumentom. W cyklu „Ekspert radzi” przygotowano 22 filmy.

Realizacja celów edukacyjnych w czasie pandemii pokazała stałe zapotrzebowanie na materiały edukacyjno-informacyjne przekazywane odbiorcom. Rozszerzenie tematyki spotkań o nowe zagadnienia wymagało dostosowania materiałów pod nowe profile zajęć. W związku z powyższym UKE stworzył poradnik dla nauczycieli i rodziców „Klikam z głową”. Poradnik miał swoją premierę z okazji Dnia Bezpiecznego Internetu w lutym 2021 r.

W 2020 r. UKE przygotował projekt nowej kampanii edukacyjnej dla dorosłych konsumentów, obejmującej trzy zagadnienia:

- bankowość elektroniczna,
- zakupy on-line,
- sprawy urzędowe w internecie.

Na potrzeby kampanii stworzono trzy filmy edukacyjne. Przygotowano także trzy kursy on-line, które docelowo będą dostępne dla użytkowników na platformie SZPoN, czyli w Systemie Zdalnej Pracy i Nauki. Projekt będzie realizowany w 2021 r. Wszystkie przygotowane materiały otrzymały pozytywną opinię doktora nauk społecznych na Wydziale Nauk Pedagogicznych UKSW w Warszawie. Kursy i filmy przeszły także audyt dostępności WCAG na poziomie 2.1. i są dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Międzynarodowa wymiana doświadczeń

W wielu krajach europejskich konieczność pracy i nauki zdalnej pokazała braki w dostępie do infrastruktury i niewystarczające umiejętności cyfrowe części obywateli. Bardzo ważna jest wymiana doświadczeń, by móc planować rozwój kompetencji cyfrowych społeczeństwa.

Pracownicy UKE dzielili się swoimi doświadczeniami w ramach:

- ITU Regional Initiative for Europe - webinar - Protecting Children and Young Persons Online in Europe - *Global Guidelines on Child Online Protection for Children, Parents and Educators, Industry and Policy Makers*,
- debaty on-line poświęconej omówieniu kwestii związanych z wdrażaniem w Polsce Europejskiej Strategii na Rzecz Lepszego Internetu dla Dzieci organizowanej przez sieć Insafe i stowarzyszenie INHOPE,
- Internet Governance Forum (IGF) – w ramach panelu dyskusyjnego *The importance of digital skills amid the COVID-19 pandemic*,

- ITU - Protecting Children and Young Persons Online in Europe – panel – *National approaches towards COP: Case studies and first experiences in roll-out of the COP guidelines and related materials - Stakeholders rolling out the COP guidelines,*
- UKE webinar – *Development of digital services.*

Prosto po Polsku

UKE dążył do zmiany standardu komunikacji z klientem dbając o przystępność komunikatów i tworząc treści na stronie internetowej tak, aby były dostępne dla klientów, bez względu na wiek czy poziom wykształcenia. W 2020 r. strona CIK i działania edukacyjne UKE realizowane w ramach projektu „Prosto po Polsku” zostały wpisane na listę dobrych praktyk Serwisu Służby Cywilnej: Projekt UKE „Prosto po Polsku”.

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 2020 r. UKE:

- przeprowadził 2 044 interwencje,
- rozpatrzył 855 wniosków ADR,
- udzielił 396 porad w ramach bezpośrednich konsultacji,
- odpowiedział na 2 149 zapytań konsumenckich,
- udzielił ponad 21 tys. porad telefonicznych.

Liczba wpływających do UKE interwencji, wniosków ADR czy zapytań to korelacja zachowań na rynku dostawców usług telekomunikacyjnych na etapie przedkontraktowym i w toku wykonywania umowy, świadomości, poziomu edukacji i działań samych użytkowników w zakresie dochodzenia roszczeń: postępowania ADR, postępowania wyjaśniającego z wniosku o interwencję, poszukiwania i pozyskiwania przez użytkowników informacji na temat przepisów lub wchodzących w życie zmian przepisów prawa oraz ich praw i obowiązków.

Tabela 4

Porównanie skali działań konsumenckich UKE w 2019 r. i 2020 r.

Działanie	2019 r.	2020 r.
Interwencje	2 410	2 044
ADR	1 024	855
Zapytania	2 223	2 149
Porady telefoniczne	ok. 14 000	ok. 21 000

Źródło: UKE

Podejmowane przez Prezesa UKE szerokie działania informacyjno-edukacyjne, poradnictwo telefoniczne w zakresie przysługujących konsumentom praw do złożenia w pierwszej kolejności reklamacji do dostawcy usług i rozpatrzenie sprawy na etapie procesu reklamacyjnego, zmniejszają liczbę wniosków o interwencję oraz wniosków ADR kierowanych do UKE.

Najczęstsze problemy zgłaszane przez konsumentów w 2020 r. dotyczyły poniższych kategorii:

- faktury/opłaty – 20%,
- nienależyte wykonanie usług – 15%,
- rozwiązanie umowy – 11%,
- zawarcie umowy – 8%,
- przeniesienie usług (nowy dostawca) – 8%.

W ramach przeprowadzonych interwencji i postępowań ADR w 2020 r. Prezes UKE odzyskał na rzecz konsumentów 604 569,42 PLN.

W 2020 r. 46% wniosków ADR i 65% wniosków o interwencję Prezesa UKE zostało przesłanych w formie elektronicznej za pośrednictwem m.in.: formularza zgłoszeniowego UKE i platformy e-PUAP. W 2020 r. 90% zapytań przesłanych do UKE wpłynęło w formie elektronicznej.

Średni czas załatwienia przez UKE spraw w 2020 r. wyniósł w przypadku:

- interwencji – 24 dni,
- postępowań ADR – 25 dni,
- udzielania odpowiedzi na zapytania – 5 dni.

Średni czas załatwienia przez UKE spraw w porównaniu z rokiem 2019 wydłużył się: o 2 dni w przypadku interwencji i o 1 dzień w przypadku postępowań ADR i zapytań.

Stronę CIK, na której Prezes UKE zamieszcza istotne dla konsumentów komunikaty, porady i wskazówki, w 2020 r. odwiedziły 79 343 osoby (wyświetlana była ponad 219 tys. razy).

W porównaniu do 2019 r. ponad trzykrotnie wzrosła liczba osób, które odwiedziły strony UKE a strona CIK była dwukrotnie częściej wyświetlana.

Rysunek 3

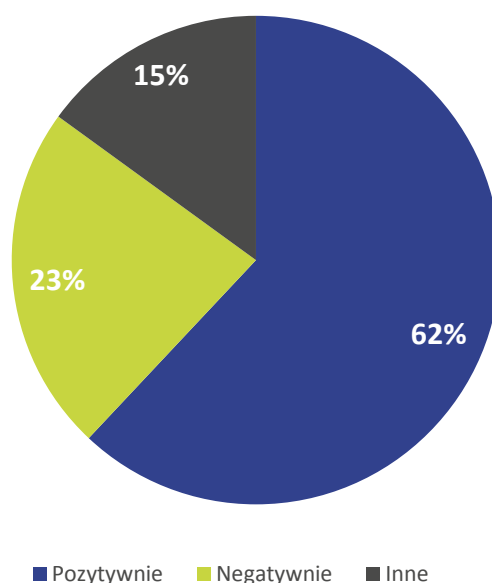
Podsumowanie działań konsumenckich UKE



Źródło: UKE

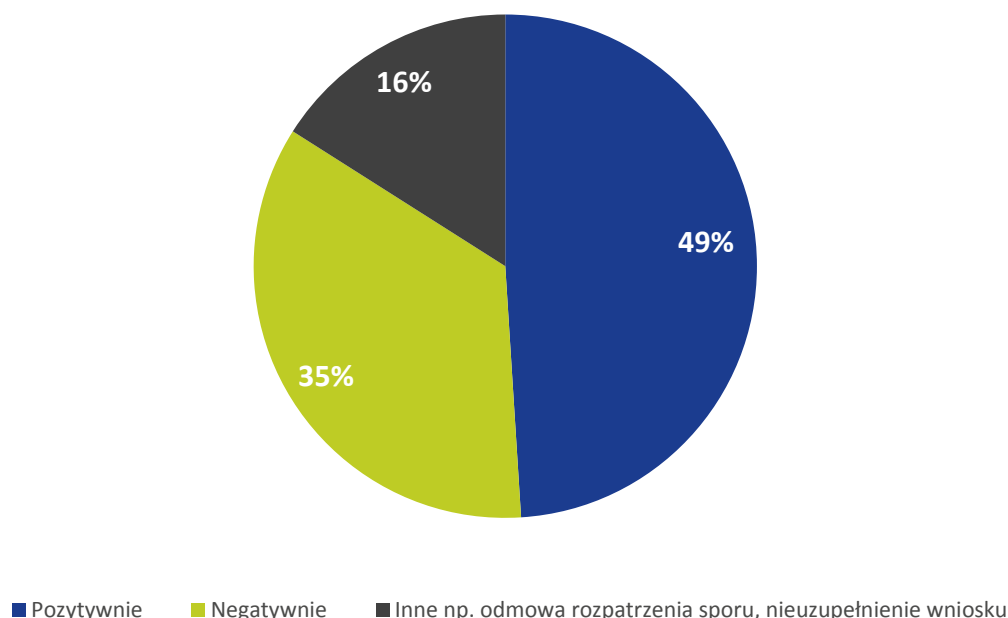
Wykres 5

Efektywność interwencji



Źródło: UKE

Wykres 6
Efektywność postępowań ADR



Źródło: UKE

Efektywność podejmowanych przez Prezesa UKE interwencji i postępowań ADR ma związek z rodzajem wpływających spraw oraz formułowanych żądań kierowanych przez użytkowników usług telekomunikacyjnych. Reklamacja i sam proces reklamacyjny umożliwia rozwiązanie sprawy bezpośrednio na linii abonent – dostawca usług, m.in. np. dokonanie przez dostawcę usług korekty nieprawidłowych rozliczeń, uznanie zasadnych roszczeń abonenta, z drugiej strony co oczywiste powoduje spadek liczby zgłoszeń kierowanych przez użytkowników do UKE. Wnioski do Prezesa UKE kierowane są co do zasady w tych sprawach, które nie zostały załatwione w procesie reklamacyjnym, z uwagi na ich niezasadność lub brak stwierdzenia naruszenia warunków zawartych umów lub w przypadku braku udzielenia przez dostawcę usług odpowiedzi na reklamację, ale również w przypadkach, gdy pomimo pozytywnie rozpatrzonej reklamacji, użytkownicy mają wątpliwości co do zasadności zapadłych w toku reklamacji rozstrzygnięć.

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. Postępowanie ADR to postępowanie polubowne, umożliwiające znalezienie porozumienia również w trudnych sprawach. Prezes UKE podejmował działania zmierzające do umożliwienia stronom skorzystania z pozasądowego rozwiązania sporu. Często na etapie postępowania ADR prowadzonego przez Prezesa UKE, sprawy, które nie znalazły pozytywnego rozwiązania w ramach reklamacji, kończą się pozytywnie dla konsumenta. Sprawozdanie z działalności Prezesa UKE w zakresie ADR jest publikowane jest na stronach UKE i CIK.

Istotnym elementem budowania dobrych relacji pomiędzy użytkownikami usług i dostawcami usług telekomunikacyjnych jest podnoszenie świadomości prawnej stron umów i nadzór nad realizacją przepisów prawa. Prezes UKE podejmując działania na rzecz zwiększenia dostępności informacji dla użytkowników publikował na stronie internetowej UKE lub stronie 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 Prezesa 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. Prezes 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 oraz informacje na temat zmian zasad świadczenia usług w roamingu na terenie Zjednoczonego Królestwa Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej po Brexicie.

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.

Prowadzona natomiast współpraca z Prezesem UOKiK polegała m.in. na sygnalizowaniu oraz zgłaszaniu przez Prezesa UKE nieprawidłowości na rynku telekomunikacyjnym, które wykraczały poza kompetencje Prezesa UKE (np. w zakresie *direct carrier billing*), jak również spraw, w których UKE podejrzewał naruszenie zbiorowych interesów konsumentów (np. działania przedsiębiorców podczas pokazów handlowych).

1.9. Zwiększanie dostępności i użyteczności usług

Monitorowanie dostępności udogodnień telekomunikacyjnych

W okresie od 17 września do 27 października 2020 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.

Prezes 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 33 salonach największych ogólnokrajowych operatorów kablowych i stacjonarnych: UPC, Vectra S.A., TOYA, Inea.

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 Prezes UKE ujawnił nieprawidłowości w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami w następujących obszarach:

- obszar architektoniczny, np. występujące wysokie progi,
- obszar informacyjny, np. oznakowanie BOK niezgodne ze świadczonymi udogodnieniami czy stosowanie piktogramów niezgodnych z wzorem określonym w rozporządzeniu,
- obszar obsługowy, np. brak zapewnienia dostępności sporządzonych na papierze przy użyciu dużej czcionki informacji o wszystkich udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami,
- obszar organizacji BOK, np. utrudniony dostęp i utrudniona 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 Prezes UKE wydał zalecenia w zakresie ich usunięcia, rekomendacje oraz wezwanie do stałego podnoszenia standardów obsługi osób z niepełnosprawnościami. Zarówno zalecenia pokontrolne, jak i rekomendacje zostały przez poddanych kontroli operatorów wdrożone.

Na podstawie wyników kontroli Prezes UKE opublikował „Raport dostępności Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2020”¹⁸.

Kontrola Prezesa UKE i przekazane rekomendacje stały się impulsem do podjęcia działań przez UPC w celu wprowadzenia zmian we wszystkich BOK tej spółki, w których obsługiwane są osoby z niepełnosprawnością. UPC wskazała, że „w celu zapewnienia spójności oferowanego standardu obsługi klientów spółka zdecydowała się wdrożyć rekomendowane zmiany, nie tylko we wskazanych przez Prezesa UKE BOK UPC, ale we wszystkich obecnych i przyszłych lokalizacjach biur obsługi klienta UPC oraz w punktach w galeriach handlowych tzw. wyspach”. Operator poinformował również o podjęciu następujących działań projektowych:

- w biurach obsługi klienta, w których przynajmniej jedno stanowisko spełnia wymagania – zostanie zapewnione oznakowanie „Miejsce dla osoby niepełnosprawnej”, umieszczone bezpośrednio na dedykowanym stanowisku,
- w biurach obsługi klienta nieposiadających stanowiska spełniającego ww. wymagania zostanie dokonana zmiana wyposażenia: wszystkie stanowiska zostają zastąpione nowymi spełniającymi oczekiwania osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.

W przypadku nowo otwieranych BOK oraz wysp – UPC rozpoczęła projekt dostosowania tego standardu w celu zapewnienia wymaganej specyfikacji.

¹⁸ Więcej: <https://bip.uke.gov.pl/sprawozdania/raport-dostepnosci-biur-obslugi-klienta-przedsiębiorców-telekomunikacyjnych-2020,18.html>.

Inicjowanie nowych rozwiązań i udogodnień dla pracowników i klientów UKE ze szczególnymi potrzebami

W 2020 r. Prezes UKE przeprowadził działania związane z:

- powołaniem Koordynatorów ds. dostępności,
- montażem:
 - stacjonarnych pętli indukcyjnych w Centrali UKE, które znajdują się w recepcji (parter), kancelarii głównej UKE (I piętro), sali edukacyjnej (X piętro) i przestrzeni muzeum telekomunikacji i poczty (X piętro),
 - przenośnych pętli indukcyjnych w Delegaturach UKE, które znajdują się w sekretariacie/punkcie obsługi klienta.

Stacjonarne pętle indukcyjne są włączone i gotowe do pracy bez konieczności ich aktywacji i wcześniejszego zgłoszenia chęci wykorzystania przez klienta.

Dodatkowo w Centrali UKE znajdują się dwie przenośne pętle indukcyjne wykorzystywane podczas spotkań, rekrutacji i obsługi klientów. We wszystkich miejscach, w których wykorzystywane są przenośne pętle indukcyjne, znajduje się informacja dotycząca konieczności zgłoszenia chęci ich wykorzystania przez klienta.

Ponadto Prezes UKE prowadził prace związane z:

- wdrożeniem map dotykowo-barwnych w budynku Centrali UKE, które umieszczone są na piętrach zajmowanych przez UKE, w holach windowych (dodatkowo w recepcji na parterze można wypożyczyć mobilne plany tyflograficzne),
- wdrożeniem oznaczeń w alfabecie Braille'a w budynku Centrali i w Delegaturach UKE,
- wdrożeniem procedury ewakuacji osób z niepełnosprawnościami,
- opracowaniem dwóch publikacji skierowanych do osób ze szczególnymi potrzebami – poradnika „Bądźmy w kontakcie” oraz do przedsiębiorców telekomunikacyjnych i pocztowych – rekomendacji „Łączność”.

W 2020 r. pracownicy UKE wzięli udział w następujących szkoleniach on-line:

- tworzenie dostępnych cyfrowo treści www i dostępnych dokumentów (23 osoby),
- tworzenie dostępnych cyfrowo treści www (26 osób),
- obsługa klienta z niepełnosprawnością (platforma KPRM – 123 osoby),
- tworzenie komunikatów pisemnych zrozumiałych i dopasowanych do odbiorcy (platforma KPRM – 225 osób),
- dla pracowników odpowiedzialnych za ewakuację z procedury ewakuacji osób z niepełnosprawnościami (23 osoby),
- realizacja obowiązków wynikających z ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (2 osoby).

Kreowanie polityki związanej z osobami o szczególnych potrzebach

W 2020 r. Prezes UKE uczestniczył w pracach legislacyjnych w zakresie:

- ustawy Prawo komunikacji elektronicznej,

- konsultacji projektu rozporządzenia w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia usług i udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami przez dostawców publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej.

W ramach prac pracowników UKE w grupach roboczych należy podkreślić:

- udział w pracach Rady Dostępności przy Ministrze Funduszy i Polityki Regionalnej, m.in. w konsultacjach:
 - raportu z przeglądu prawa,
 - Poradnika w zakresie dostępności centrów handlowych,
 - programów szkoleń przewidzianych do realizacji w dwóch projektach wdrażanych przez Departament Służby Cywilnej KPRM pn. „Współpraca dla dostępności - szkolenia dla koordynatorów” oraz „Przyjazny urząd - szkolenia z zakresu dostępności cyfrowej”,
 - w sprawie głównych wyzwań i propozycji rozwiązań dotyczących obszarów problematycznych w zakresie mobilności osób niepełnosprawnych,
 - ekspertyzy dotyczącej opracowania wytycznych w zakresie zapewnienia dostępności przestrzeni publicznej,
- udział w pracach Grupy roboczej ds. postępowania skargowego powołanej przy Radzie Dostępności.

W Raporcie Dostępności 2020 dotyczącym badania stron internetowych administracji publicznej serwisy internetowe UKE otrzymały ocenę dobrą.

1.10. Podnoszenie jakości i bezpieczeństwa usług telekomunikacyjnych

Prezes UKE kontynuował w 2020 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 utrzymywano system informowania ENISA o najpoważniejszych przypadkach naruszenia bezpieczeństwa oraz integralności sieci i usług komunikacji elektronicznej. W 2020 r. odnotowano 96 naruszeń bezpieczeństwa i integralności sieci i usług. Większość z nich miała charakter lokalny (mała skala oraz krótki czas trwania) i nie wpłynęła w sposób istotny na obsługę klientów telekomunikacyjnych. Natomiast 7 naruszeń, ze względu na rozległość i czas trwania, zostało zakwalifikowanych jako istotne, a informacje o nich przekazano do ENISA w postaci sformalizowanego raportu w ramach wspólnego europejskiego systemu CIRAS.

Prezes UKE przygotował roczny raport dla ENISA i sprawozdanie dla Ministra Cyfryzacji o wszystkich zgłoszonych w 2019 r. przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych zagrożeniach i podjętych przez nich działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych.

W okresie od 30 marca do 31 lipca 2020 r., w ramach monitorowania rynku telekomunikacyjnego w związku z pandemią COVID-19, kluczowi przedsiębiorcy przekazywali do UKE meldunki

sytuacyjne dotyczące oceny stanu funkcjonowania sieci i świadczonych usług oraz przygotowanych lub wdrożonych środków bezpieczeństwa. Na ich podstawie Prezes UKE dokonywał analiz, przekazywanych MC i zawierających informacje o:

- natężeniu ruchu sieciowego dla połączeń głosowych, transmisji danych w sieciach stacjonarnych oraz komórkowych,
- procesach zarządzania awariami,
- wprowadzeniu planów ciągłości działania,
- przeciężeniach sieci i ich eliminowaniu oraz blokowaniu, spowalnianiu, ograniczaniu lub pogarszaniu jakości transmisji.

Ponadto Prezes UKE uczestniczył w:

- rozpropagowaniu wśród kluczowych przedsiębiorców ostrzeżeń ENISA dotyczących krytycznej luki w modemach kablowych Broadcom oraz w zabezpieczeniach programu Cisco webex,
- systemie wzajemnego informowania krajowych regulatorów w ramach europejskiego rynku telekomunikacyjnego (informowanie COVID-19 w ramach ENISA) o stanie sieci, zagrożeniach i przyjętych rozwiązaniach związanych z epidemią (wynikiem wymiany informacji jest opublikowany przez ENISA raport „Telecom Security During a Pandemic”),
- pracach grup roboczych: European Competent Authorities for Secure Electronic Communications (ECASEC – dawniej EG13a) ENISA, Wireless Network Evolution BEREC oraz Ad hoc 5G Cybersecurity BEREC,
- wymianie informacji z belgijskim regulatorem (BIPT) w zakresie organizacji współpracy operatorów z organami sądowymi i służbami.

1.11. Działania bezpośrednie na rzecz konsumentów rynku pocztowego

Prezes UKE, będąc organem właściwym w sprawach poczty, pełni funkcję i zadania organu regulacyjnego w dziedzinie rynku usług pocztowych (art. 189 ust. 1 pkt 2 oraz art. 190 ust. 1 ustawy Pt). Stosownie do przepisu art. 192 ust. 1 pkt 5 ustawy Pt, do zadań Prezesa UKE należy podejmowanie interwencji w sprawach dotyczących funkcjonowania rynku usług pocztowych z własnej inicjatywy lub wniesionych przez zainteresowane podmioty, w szczególności przez użytkowników usług pocztowych, do których należą nadawcy oraz adresaci przesyłek pocztowych.

Obowiązujące przepisy przewidują również możliwość rozwiązywania sporów cywilnoprawnych pomiędzy nadawcą albo adresatem a operatorem pocztowym w ramach postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (ADR), które toczy się przed Prezesem UKE.

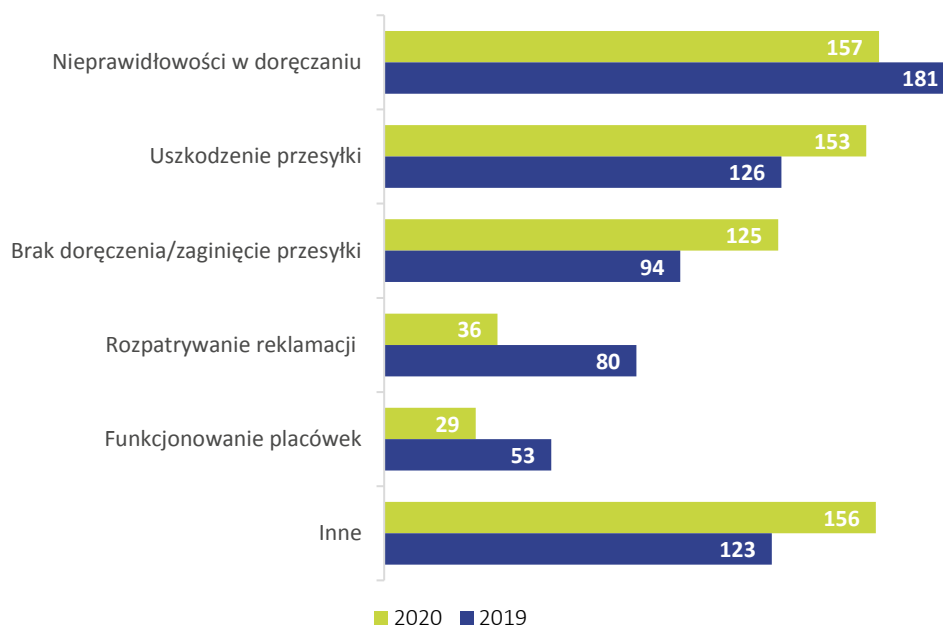
W ramach prowadzonego postępowania interwencyjnego Prezes UKE, w celu umożliwienia zajęcia stanowiska w sprawie, zwraca się do operatora pocztowego o ustosunkowanie się do zarzutów przedstawionych przez nadawcę albo adresata przesyłki pocztowej oraz podejmuje czynności zmierzające do wyjaśnienia sprawy. Natomiast w pismach kierowanych do wnoszących interwencję, oprócz informacji o podjętych działaniach w sprawie, UKE udziela m.in. wyjaśnień odnoszących się do zasad: świadczenia usług pocztowych, odpowiedzialności operatorów

pocztowych i doręczania przesyłek pocztowych wraz ze wskazaniem mających zastosowanie przepisów prawa.

W 2020 r. do Prezesa UKE wpłynęło 656 wniosków o interwencję oraz zapytań użytkowników usług pocztowych w sprawach: nieprawidłowości w świadczeniu usług, interpretacji przepisów oraz zasad prowadzenia działalności pocztowej, z czego pisemnie – 152, a elektronicznie – 504. W porównaniu z rokiem 2019 odnotowano wzrost liczby wniosków o interwencję oraz zapytań kierowanych do UKE (z 616 do 656). Ponadto zauważalny jest znaczący wzrost liczby wniosków o interwencję i zapytań wnoszonych drogą elektroniczną (o ok. 26%) oraz znaczący spadek wnoszonych pisemnie, tradycyjną drogą pocztową (o ok. 30%).

W 2020 r. nastąpił wzrost wystąpień użytkowników usług pocztowych dotyczących m.in. uszkodzenia przesyłki oraz braku doręczenia/zaginięcia przesyłki. Odnotowano z kolei, w porównaniu z rokiem 2019, spadek liczby interwencji czy zapytań dotyczących nieprawidłowości w doręczaniu, rozpatrywaniu reklamacji oraz funkcjonowaniu placówek pocztowych.

Wykres 7

Przedmiot spraw kierowanych do UKE¹⁹

Źródło: UKE

Spośród 656 wniesionych wniosków o interwencję i zapytań 361 dotyczyło Poczty Polskiej, natomiast 295 – innych operatorów pocztowych oraz kwestii związanych z działalnością pocztową. 234 wnioski i zapytania odnoszące się do Poczty Polskiej dotyczyły usług powszechnych. We wszystkich sprawach Prezes UKE podjął czynności polegające m.in. na wystąpieniu do operatorów pocztowych, udzieleniu wyjaśnień wnioskującym oraz prowadzeniu innych odpowiednich działań w celu ich rozpatrzenia.

¹⁹ Część spraw skierowanych do UKE w 2019 r. dotyczyła więcej niż jednego przedmiotu.

Prawo dochodzenia roszczeń wobec operatora pocztowego, w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej, przysługuje również w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (ADR). Prezes UKE prowadzi postępowanie ADR pomiędzy nadawcą albo adresatem a operatorem pocztowym m.in. na podstawie przepisu art. 95 ustawy Pp i rozporządzenia wykonawczego²⁰, a także na podstawie ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Istota wskazanej instytucji sprowadza się do przedstawienia przez Prezesa UKE operatorowi pocztowemu propozycji rozwiązania sporu, na którą operator pocztowy może wyrazić zgodę lub też może odmówić. Istotnym elementem postępowania ADR jest co do zasady jego nieodpłatność, jak również jego dobrowolność, która wyraża się w tym, że postępowanie ADR może być prowadzone przez Prezesa UKE po wyrażeniu zgody na przystąpienie do postępowania przez operatora pocztowego.

W przypadku usług powszechnych prowadzenie postępowania ADR, zgodnie z przepisem art. 94 ustawy Pp, jest uzależnione od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego przez nadawcę albo adresata. Cechą charakterystyczną postępowania ADR prowadzonego w obszarze rynku pocztowego, która wyróżnia je spośród postępowań prowadzonych na innych rynkach, jest możliwość złożenia wniosku o wszczęcie i prowadzenie postępowania ADR nie tylko przez konsumentów, ale również w sytuacji, gdy nadawca albo adresat nie jest konsumentem (art. 95 ust. 3 ustawy Pp).

W 2020 r. do Prezesa UKE wpłynęło 239 wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu konsumenckiego z zakresu usług pocztowych dotyczących w większości uszkodzenia przesyłki, nieprawidłowości w doręczaniu przesyłki, niedoręczenia przesyłki oraz rozpatrywania reklamacji. W 11 sprawach Prezes UKE odmówił rozpatrzenia wniosku (w większości przypadków przedmiot sporu znajdował się poza kompetencjami Prezesa UKE), natomiast 4 wnioski zostały wycofane przez wnioskodawców.

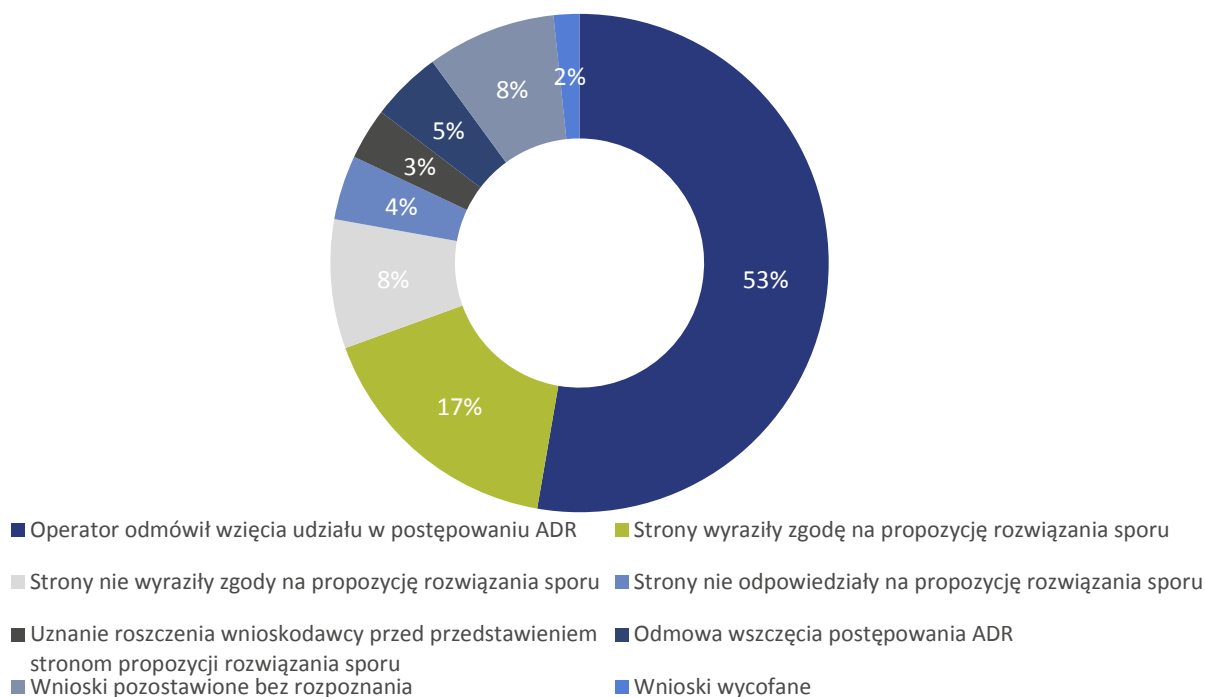
Efektem działań Prezesa UKE w zakresie interwencji oraz pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (ADR) było zabezpieczenie interesów użytkowników usług pocztowych, w tym zapewnienie im właściwego poziomu jakości usług oraz dostępu do nich na równych i jednolitych zasadach.

W wyniku przeprowadzonych w 2020 r. interwencji oraz postępowań ADR Prezes UKE odzyskał na rzecz użytkowników usług pocztowych 41 237,38 PLN.

²⁰ Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 17 stycznia 2017 r. w sprawie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z zakresu usług pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (Dz. U. z 2017 r. poz. 139).

Wykres 8

Efektywność postępowań ADR



Źródło: UKE

1.12. Usługa powszechna na rynku pocztowym

Projekt zmian regulaminu świadczenia usług powszechnych Poczty Polskiej

Stosownie do art. 49 ust. 1-3 ustawy Pp operator wyznaczony określa w regulaminie świadczenia usług powszechnych warunki ich świadczenia oraz ogólne warunki dostępu do tych usług. W regulaminie świadczenia usług powszechnych operator wyznaczony określa także sposób informowania o zasadach wprowadzania na terytorium UE przesyłek zawierających produkty pochodzenia zwierzęcego, o których mowa w rozporządzeniu Komisji (WE) nr 206/2009 z dnia 5 marca 2009 r. w sprawie wprowadzania do Wspólnoty osobistych przesyłek produktów pochodzenia zwierzęcego i zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 136/2004. Operator wyznaczony przedkłada Prezesowi UKE projekt regulaminu świadczenia usług powszechnych albo projekt zmian do obowiązującego regulaminu, wraz z uzasadnieniem, co najmniej na 30 dni przed planowanym terminem ich wprowadzenia.

W 2020 r. Prezes UKE dwukrotnie analizował przedłożone przez operatora wyznaczonego (Pocztę Polską) projekty zmian do obowiązującego regulaminu świadczenia usług powszechnych. Proponowane zmiany dotyczyły modyfikacji sposobu potwierdzania opłacenia przesyłki poleconej w obrocie krajowym i zagranicznym, polegającej na rezygnacji z umieszczania na przesyłkach poleconych znaczków pocztowych. Drugi projekt zmiany regulaminu miał związek z wejściem w życie cennika usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym, w którym przewidziano

możliwość nadawania przesyłek listowych i worków M w obrocie zagranicznym tylko jako priorytetowych.

Po przeanalizowaniu projektów, pod kątem art. 49 ust. 4 ustawy Pp, tj. ich zgodności z przepisami prawa oraz prawami użytkowników usług powszechnych, Prezes UKE nie wniósł sprzeciwu wobec zaproponowanych zmian.

Projekt zmian cennika usług powszechnych

Zgodnie z art. 57 ustawy Pp operator wyznaczony przedkłada Prezesowi UKE projekt cennika usług powszechnych albo projekt zmian do obowiązującego cennika wraz z określeniem poszczególnych składników kosztów świadczenia każdej usługi, co najmniej na 60 dni przed planowanym terminem ich wprowadzenia. Prezes UKE może, w drodze decyzji, w terminie 30 dni od dnia przedłożenia projektu cennika usług powszechnych albo zmian do obowiązującego cennika, wnieść sprzeciw w stosunku do całości albo części projektu cennika albo projektu zmian do obowiązującego cennika, jeżeli są one sprzeczne z przepisami ustawy.

30 czerwca 2020 r. Poczta Polska przedłożyła Prezesowi UKE projekt zmian do obowiązującego cennika usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym. Projekt dotyczył zmian zarówno w zakresie struktury cennika w części dotyczącej obrotu zagranicznego (ujednolicenie i uproszczenie cennika usług powszechnych dla przesyłek w obrocie zagranicznym poprzez likwidację strumienia ekonomicznego w przesyłkach nierejestrowanych i worku M – 16 pozycji cennikowych) w zakresie przesyłek listowych nierejestrowanych, poleconych i z zadeklarowaną wartością, jak i poziomu ich opłat.

Po przeprowadzeniu analizy pod kątem zgodności propozycji zmian z przepisami ustawy Pp stanowiącymi, że:

- usługi powszechne muszą być świadczone po przystępnych cenach (art. 46 ust. 1 pkt 4 ustawy Pp),
- opłaty za usługi powszechne powinny być ustalone w sposób przejrzysty i niedyskryminujący (art. 53 ust. 1 ustawy Pp),
- opłaty za usługi powszechne powinny być ustalone w sposób odzwierciedlający koszty ich świadczenia, z czym wiąże się m.in. możliwość uzależnienia wysokości opłat w szczególności od rodzaju, masy lub terminów doręczenia przesyłki (art. 53 ust. 1 oraz art. 22 ust. 1 ustawy Pp),

Prezes UKE nie wniósł sprzeciwu w stosunku do całości albo części projektu zmian do obowiązującego cennika. Ww. zmiany cennika weszły w życie 1 września 2020 r.

Rachunkowość regulacyjna

Zgodnie z art. 101 ust. 4 ustawy Pp w 2020 r., po przeprowadzeniu postępowania konkursowego, Prezes UKE powołał biegłego rewidenta w celu przeprowadzenia badania rocznych sprawozdań Poczty Polskiej z prowadzonej rachunkowości regulacyjnej za lata 2019, 2020 oraz 2021 pod względem zgodności z przepisami prawa oraz zatwierdzoną przez Prezesa UKE instrukcją rachunkowości regulacyjnej i opisem kalkulacji kosztów.

W 2020 r. Prezes UKE, zgodnie z art. 101 ust. 5 ustawy Pp, opublikował w BIP UKE sprawozdanie Poczty Polskiej z prowadzonej rachunkowości regulacyjnej za rok 2019 wraz z opinią niezależnego biegłego rewidenta.

Zgodnie z art. 103 ustawy Pp, decyzją z 13 lutego 2020 r. Prezes UKE nałożył na operatora wyznaczonego obowiązek przedłożenia do publikacji instrukcji rachunkowości regulacyjnej na rok 2020 oraz opisu kalkulacji kosztów na rok 2020, zatwierdzonych decyzją z 27 listopada 2019 r. Przedłożone przez Poczta Polską dokumenty zostały opublikowane 5 marca 2020 r. w BIP UKE.

W 2020 r. Poczta Polska opracowała i przedłożyła do zatwierdzenia Prezesowi UKE projekt instrukcji rachunkowości regulacyjnej na rok 2021 oraz projekt opisu kalkulacji kosztów na rok 2021. Po przeprowadzeniu procesu uzgadniania, Prezes UKE wszczął postępowanie administracyjne w sprawie zatwierdzenia ww. dokumentów, zakończone 30 listopada 2020 r. wydaniem decyzji zatwierdzającej.

Koszt netto obowiązku świadczenia usług powszechnych

W 2020 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 październiku 2020 r. postępowanie zostało zawieszono na podstawie 97 § 1 pkt 4 ustawy Kpa. Podstawą zawieszenia była przesłanka uprzedniego rozpatrzenia tzw. zagadnienia wstępnego przez NSA w Warszawie.

Badanie społeczne zapotrzebowania na usługi powszechne

W 2020 r. Prezes UKE, na podstawie art. 192a ustawy Pt, przeprowadził badanie społeczne zapotrzebowania na usługi powszechne obejmujące badanie środowiska technologicznego, ekonomicznego i społecznego oraz związanych z tym potrzeb korzystających z usług powszechnych, a także sposobu wypełniania przez operatora wyznaczonego obowiązku zapewnienia dostępności i jakości usług powszechnych.

Wyniki badania zostaną przekazane ministrowi właściwemu ds. łączności oraz zamieszczone w BIP UKE.

Podjęte przez Prezesa 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 oraz na uzasadnienie poziomu cen za te usługi.

Badanie społeczne zapotrzebowania na usługi powszechne wskazuje, z których usług korzystamy najczęściej, którego operatora pocztowego wybieramy najchętniej, jak oceniany jest operator wyznaczony i w jakim kierunku powinien rozwijać się rynek usług pocztowych aby spełnić wymagania społeczeństwa i gospodarki.

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 był w 2020 r. odpowiedzialny za kontrole wymagań określonych w:

- Dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/30/UE z dnia 26 lutego 2014 r. w sprawie harmonizacji ustawodawstw państw członkowskich odnoszących się do kompatybilności elektromagnetycznej (wdrożonej ustawą o kompatybilności elektromagnetycznej),
- Dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/53/UE z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie harmonizacji ustawodawstw państw członkowskich dotyczących udostępniania na rynku urządzeń radiowych i uchylającej dyrektywę 1999/5/WE (wdrożonej ustawą Pt),
- Dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/125/WE z dnia 21 października 2009 r. ustanawiającej ogólne zasady ustalania wymogów dotyczących ekoprojektu dla produktów związanych z energią, o których mowa w:
 - rozporządzeniu Komisji (WE) nr 1275/2008 z dnia 17 grudnia 2008 r. w sprawie wykonania dyrektywy 2005/32/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w odniesieniu do wymogów dotyczących ekoprojektu dla zużycia energii przez elektryczne i elektroniczne urządzenia gospodarstwa domowego i urządzenia biurowe w trybie czuwania i wyłączenia oraz czuwania przy podłączeniu do sieci,
 - rozporządzeniu Komisji (WE) nr 107/2009 z dnia 4 lutego 2009 r. w sprawie wykonania dyrektywy 2005/32/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w odniesieniu do wymogów dotyczących ekoprojektu dla prostych set-top boksów,
 - rozporządzeniu Komisji (WE) nr 278/2009 z dnia 6 kwietnia 2009 r. w sprawie wykonania dyrektywy 2005/32/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w odniesieniu do wymogów dotyczących ekoprojektu w zakresie zużycia energii elektrycznej przez zasilacze zewnętrzne w stanie bez obciążenia oraz ich średniej sprawności podczas pracy,
 - rozporządzeniu Komisji (WE) nr 642/2009 z dnia 22 lipca 2009 r. w sprawie wykonania dyrektywy 2005/32/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w odniesieniu do wymogów dotyczących ekoprojektu dla telewizorów,
 - rozporządzeniu Komisji (UE) nr 617/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie wykonania dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/125/WE w odniesieniu do wymogów dotyczących ekoprojektu dla komputerów i serwerów.

W ramach kontroli powyższych wymagań Prezes UKE skontrolował w 2020 r. 639 wyrobów, wśród których stwierdził 222 wyroby niezgodne z wymaganiami (35% wszystkich wyrobów poddanych kontroli), zarówno formalnymi²¹, jak i technicznymi²². Najwięcej wyrobów niezgodnych ustalono wśród: urządzeń oświetleniowych, urządzeń RTV i multimedialnych oraz urządzeń zasilających. W ramach kontroli zbadano pod względem wymagań technicznych 249 modeli urządzeń, z czego 43 nie przeszły badań laboratoryjnych.

Dodatkowo Prezes UKE w 2020 r., w ramach ochrony interesów konsumentów w obszarze nadzoru rynku wyrobów, był odpowiedzialny za kontrolę telewizorów w oparciu o ustawę o etykietowaniu energetycznym produktów związanych z energią oraz rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/1369 z dnia 4 lipca 2017 r. ustanawiające ramy etykietowania energetycznego i uchylające dyrektywę 2010/30/UE.

Szczegółowe wymagania dla telewizorów zostały określone w rozporządzeniu delegowanym Komisji (UE) Nr 1062/2010 z dnia 28 września 2010 r. uzupełniającym dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2010/30/UE w odniesieniu do etykiet efektywności energetycznej dla telewizorów.

W ramach powyższej kompetencji, zostały zweryfikowane w 2020 r. informacje o zużyciu energii dla 82 modeli telewizorów. W 18 przypadkach nie dopełniono obowiązków dostawców lub sprzedawców w zakresie informowania o zużyciu energii przez telewizory. W ramach kontroli zbadano w laboratorium 5 modeli telewizorów, wszystkie spełniły stawiane im wymagania w zakresie efektywności energetycznej.

Ponadto Prezes UKE przeprowadził kampanie w zakresie:

- radiotelefonów (PMR) – pomiędzy 1 stycznia a 31 marca 2020 r.,
- kuchenek mikrofalowych – pomiędzy 1 lipca a 30 września 2020 r.,
- urządzeń do inwigilacji – pomiędzy 1 października a 31 grudnia 2020 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.

Prezes UKE publikował informacje o wynikach kontroli wyrobów na stronie www UKE, a dodatkowo w celu zwiększenia świadomości i ochrony konsumentów co miesiąc aktualizował w 2020 r. listę wyrobów niezgodnych z zasadniczymi wymaganiami.

²¹ Wymagania formalne polegają na sprawdzeniu, czy dla poszczególnych urządzeń:

- a. została wystawiona prawidłowa deklaracja zgodności,
- b. dołączona jest instrukcja obsługi,
- c. na wyrobie znajduje się oznakowanie zgodności CE,
- d. producent oraz importer umieścili na wyrobie lub opakowaniu informacje o swoich danych teleadresowych,
- e. na wyrobie znajdują się dane identyfikujące urządzenie.

²² Wymagania techniczne polegają na sprawdzeniu, poprzez badania laboratoryjne, czy poszczególne urządzenia np.:

- a. nie zakłócają pracy innych urządzeń,
- b. są odporne na zakłócenia,
- c. efektywnie i skutecznie wykorzystują widmo radiowe,
- d. nie przekraczają dopuszczalnego zużycia energii.

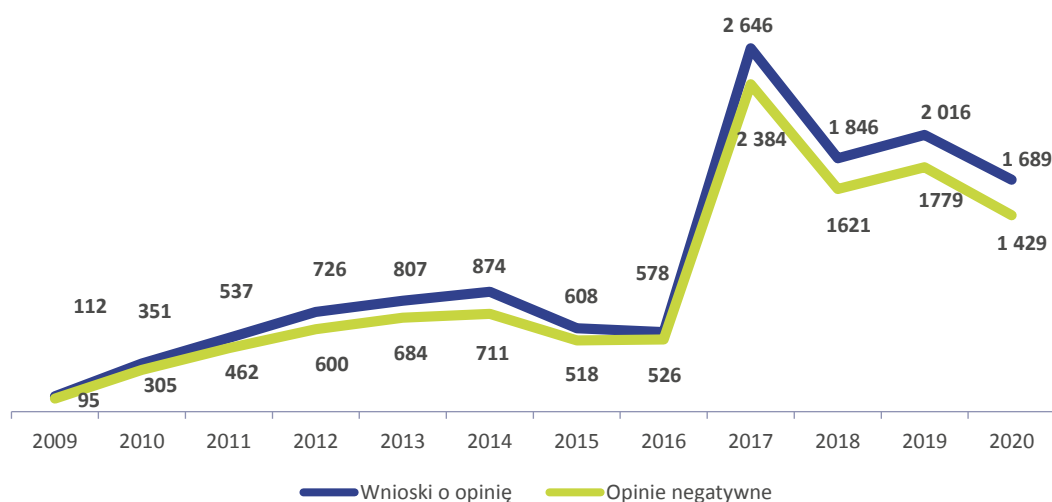
W 2020 r. Prezes UKE prowadził systematyczny monitoring aukcyjnych portali oraz podejmował kontrole w celu usunięcia wyrobów niespełniających wymagań z oferty internetowej. UKE koncentrował działania na nielegalnych urządzeniach komunikacji radiowej – importowanych z USA i Dalekiego Wschodu oraz jammerach. W ramach współpracy, głównie z portalem handlowym Allegro, UKE podejmował interwencje zakończone usunięciem 994 aukcji wyrobów niezgodnych z wymaganiami.

Działania Prezesa 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 spełnienia przez wyroby zasadniczych, szczegółowych i innych wymagań.

W 2020 r. Prezes UKE wydał w tej sprawie 1 689 opinii, z czego 1 429 opinii negatywnych (wyroby nie spełniały wymagań). Negatywne opinie najczęściej dotyczyły następujących grup wyrobów: urządzenia zasilające (np. zasilacze, ładowarki) – 13%, urządzenia informatyczne i biurowe – 11%, telefony i smartfony – 10%, urządzenia oświetleniowe – 8%.

Wykres 9

Liczba wniosków organów celnych i opinii wydanych przez UKE



Źródło: UKE

2. Rozwój infrastruktury i usług

2.1. Prowadzenie rejestrów RPT i RJST

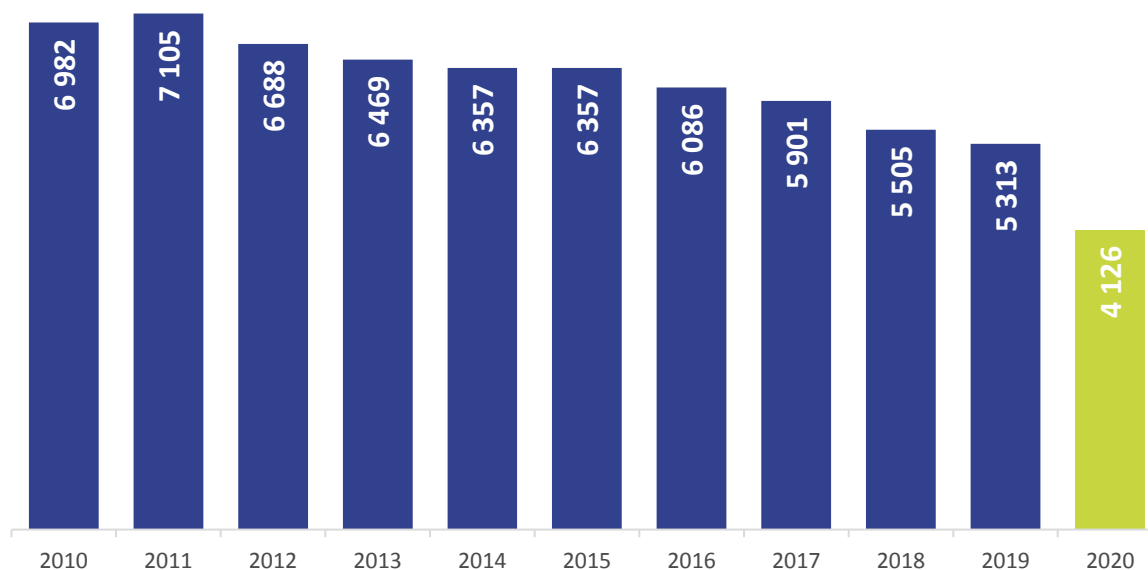
Prezes UKE, zgodnie z art. 10 ust. 2 ustawy Pt, jest organem prowadzącym rejestr przedsiębiorców telekomunikacyjnych (RPT) oraz rejestr jednostek samorządu terytorialnego wykonujących działalność w zakresie telekomunikacji (RJST).

W 2020 r. dokonano: 199 wpisów do RPT, 1 386 wykreśleń z RPT oraz 105 wpisów do RJST i 1 wykreślenia z RJST.

Ogółem wg stanu na dzień 31 grudnia 2020 r., nie uwzględniając podmiotów wykreślonych, w RPT znajdowało się 4 126 podmiotów, a w RJST 524 jednostki.

Wykres 10

Przedsiębiorcy telekomunikacyjni wpisani do RPT

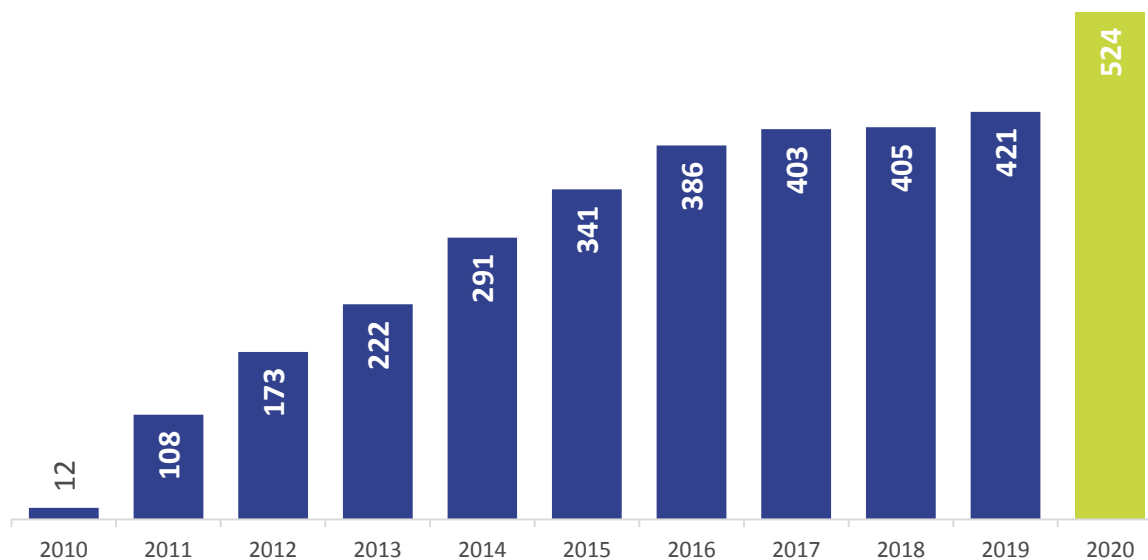


Źródło: UKE

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. W 2020 r. zgodnie z art. 12a ustawy Pt w związku z niewypełnieniem przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych obowiązków informacyjnych, o których mowa w art. 7 ust. 1 i 2 ustawy Pt, za dwa kolejne lata Prezes UKE dokonał 1 119 wykreśleń z RPT.

Wykres 11

Jednostki samorządu terytorialnego wpisane do RJST



Źródło: UKE

2.2. Inwentaryzacja infrastruktury i usług telekomunikacyjnych

Zgodnie z corocznym obowiązkiem określonym w art. 29 megaustawy Prezes UKE przeprowadził w 2020 r. kolejną już inwentaryzację infrastruktury i usług telekomunikacyjnych na terytorium Polski.

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

- świadczonych usługach telefonicznych, usługach 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 2019 r. zostały przekazane w formacie elektronicznym do dedykowanego systemu SIIS (System Informacyjny o Infrastrukturze Szerokopasmowej) przez 3 433 podmioty, co stanowi 39,02% wszystkich podmiotów w SIIS, zaś oświadczenia złożyło 32,7% podmiotów. W porównaniu

do roku 2018 nastąpił wzrost liczby podmiotów, których dane trafiły do systemu w ramach ostatniej inwentaryzacji, gdzie dane przekazało 38,86% podmiotów.

Dane uzyskane podczas inwentaryzacji pozwoliły Prezesowi 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.

Z opublikowanego 31 lipca 2020 r. „Raportu o stanie rynku telekomunikacyjnego w Polsce w 2019 r.” wynika, że liczba przekazanych podczas inwentaryzacji zakończeń sieci wyniosła w 2019 r. 41,8 mln.

Obecnie rozwój sieci telekomunikacyjnych dokonuje się głównie poprzez wysoki udział długości medium światłowodowego, który od 2015 r. utrzymuje się na poziomie ok. 90% (w 2019 r. osiągnął ponad 98% udziału w infrastrukturze liniowej). Wśród technologii mobilnych stale prym wiodzie technologia LTE, której udział wyniósł 82,3%.

2.3. Europejska Agenda Cyfrowa

Kontynuująca strategię lizbońską Europejska Agenda Cyfrowa (EAC) była jedną z siedmiu inicjatyw przewodnich przyjętych przez KE w ramach strategii „Europa 2020”. Opublikowana w maju 2010 r. EAC postawiła państwom UE dwa²³ główne cele związane z dostępem do usługi internetowej i jej wykorzystaniem, których osiągnięcie zostało zaplanowane do 2020 r.:

- zapewnienie wszystkim gospodarstwom domowym w Europie dostępu do internetu o przepustowości łącza co najmniej 30 Mb/s,
- 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 Prezes UKE wykorzystuje dane z corocznej inwentaryzacji infrastruktury i usług telekomunikacyjnych. Zgodnie z zasadami monitoringu wyrażonymi w treści Narodowego Planu Szerokopasmowego (NPS) z 2014 r., którego aktualizację przyjęto 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 (Household). Stąd, w celu oceny stopnia realizacji wskazanych postanowień posłużono się wskaźnikiem penetracji lokalowej, rozumianym jako stosunek liczby wszystkich lokali mieszkalnych w zasięgu sieci min. 30 Mb/s (budynek, w którym operatorzy deklarują możliwość świadczenia danych usług) do ogólnej liczby lokali mieszkalnych na analizowanym obszarze. Odwołując się do wyników inwentaryzacji za 2019 r., której podsumowanie przedstawiono w „Raporcie o stanie rynku telekomunikacyjnego w Polsce

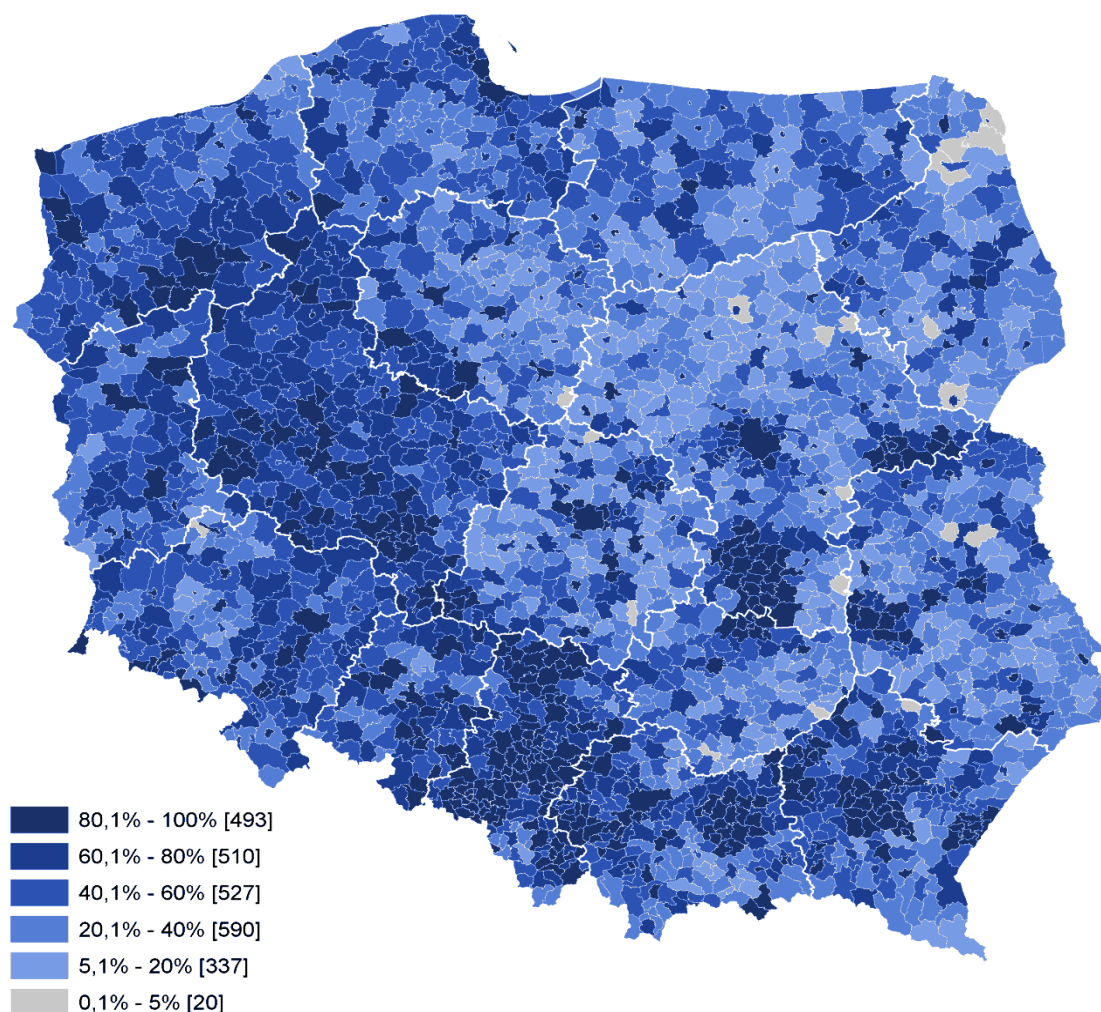
²³ Trzecim celem EAC, związanym z dostępem do usługi internetowej, było zapewnienie wszystkim Europejczykom dostępu do szerokopasmowego internetu do 2013 r. Z uwagi na to, że cel ten osiągnięty został w 2013 r., nie jest on szerzej omawiany w Sprawozdaniu.

w 2019 r.”, odsetek gospodarstw domowych (penetracja lokalowa) w zasięgu dostępu do internetu o przepustowości co najmniej 30 Mb/s wyniósł 75,0% i wzrósł o 3,4 pp w porównaniu z rokiem 2018 oraz 7,9 pp w porównaniu z rokiem 2017.

Najwyższy odsetek gospodarstw domowych w zasięgu sieci umożliwiających dostęp do internetu o przepustowości co najmniej 30 Mb/s charakteryzuje województwo śląskie, zaś najniższy – region świętokrzyski. 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 oraz północno-wschodniej. Odsetek gospodarstw domowych w Polsce w zasięgu dostępu do internetu o przepustowości co najmniej 30 Mb/s w latach 2017-2019 kształtował się następująco: 2017 r. – 67,1%, 2018 r. – 71,7%, 2019 r. – 75%.

Rysunek 4

Odsetek gospodarstw domowych w gminach w zasięgu stacjonarnego dostępu do internetu o przepustowości co najmniej 30 Mb/s w roku 2019



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 23,3% i wzrósł o 4,0 pp w porównaniu z rokiem 2018. W 2019 r. dostęp do takich usług (możliwość skorzystania z usługi) posiadało 63,4% 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 2020 r. w szczególności z realizacją postanowień Porozumienia Trójstronnego zawartego 3 czerwca 2015 r. pomiędzy Ministrem Infrastruktury i Rozwoju, 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. Działania UKE w tym zakresie zostały szerzej opisane w pkt 2.7 Sprawozdania.

Dodatkowo, w 2020 r. UKE zrealizował projekt pt. „Stworzenie platformy prezentującej atrakcyjność inwestycyjną, wspierającej proces efektywnego planowania inwestycji telekomunikacyjnych”²⁴. Kluczowe cele, które platforma inTELi prezentująca atrakcyjność inwestycyjną ma realizować, to:

- zwiększenie tempa inwestycji na obszarach poza zasięgiem sieci NGA,
- zwiększenie podaży łączy NGA i liczby użytkowników usług szerokopasmowego dostępu do internetu,
- zwiększenie konkurencyjności małych i średnich przedsiębiorstw na lokalnych rynkach telekomunikacyjnych.

Jednym z elementów zaplanowanych w harmonogramie realizacji projektu była możliwość sprawdzenia oraz przetestowania platformy w środowisku testowym przez grupę wybranych przez UKE przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Z uwagi na konieczność zapewnienia lepszej dostępności do serwisu internetowego osobom z niepełnosprawnościami był również realizowany audyt platformy inTELi pod względem dostępności WCAG na poziomie 2.1.

2.4. Społeczeństwo gigabitowe

W komunikacie KE 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 łączy „w dół” wynoszącej co najmniej 100 Mb/s, z możliwością modernizacji do prędkości mierzonej w gigabitach.

²⁴ Platforma inTELi została uruchomiona produkcyjnie w dniu 20 kwietnia 2021 r.

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 Ethernet²⁵ 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. Wykorzystując to podejście i uwzględniając powyższe założenia można 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 61,7% wg stanu na koniec roku 2019 i wzrósł o 3,4 pp w odniesieniu do roku 2018.

Jednocześnie, monitorowanie osiągnięcia celów:

- cel strategiczny na 2025 r.: niezakłócony dostęp do sieci 5G na wszystkich obszarach miejskich i na wszystkich głównych szlakach komunikacyjnych,
- cel pośredni na 2020 r.: zapewnienie łączności 5G jako w pełni rozwiniętej usługi komercyjnej w co najmniej jednym głównym mieście w każdym z państw członkowskich w związku z wprowadzeniem sieci 5G na rynek w 2018 r.

będzie możliwe dopiero po wejściu w życie przepisu art. 29 ust. 2a megaustawy oraz aktu wykonawczego określającego szczegółowy zakres i sposób przekazywania danych. Wskazany przepis wejdzie w życie 1 stycznia 2022 r.

Wsparcie Prezesa UKE dla osiągnięcia wymienionych celów oprócz działań wskazanych w pkt 2.3 Sprawozdania wiązało się w 2020 r. z podjętymi działaniami zmierzającymi do usprawnienia procesu budowy szybkich sieci telekomunikacyjnych. Ich celem jest rozwój usług i kompetencji cyfrowych, poprawa jakości życia obywateli, ułatwienie dostępu do treści edukacyjnych oraz stymulacja rozwoju przedsiębiorczości. Prezes UKE wyznaczył następujące kierunki działań związanych z rozwojem rynku telekomunikacyjnego:

- promowanie wspólnych inwestycji,
- wspieranie budowy i współkorzystania z infrastruktury,
- efektywna współpraca międzyoperatorów.

²⁵ Zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami UKE z MC wartość wskaźnika obliczona w ten sposób została opublikowana w „Raportcie o stanie rynku telekomunikacyjnego w Polsce w 2019 r.”. W celu zachowania spójności publikowanych wartości wskaźników, jego wartość w niniejszym Sprawozdaniu została zachowana w dotychczasowej formie, a wg zmienionego podejścia zostanie obliczona na potrzeby raportu o stanie rynku telekomunikacyjnego za rok 2020 i w kolejnym Sprawozdaniu z działalności Prezesa UKE.

Efektom tych działań jest zwiększenie wykorzystania istniejącej infrastruktury telekomunikacyjnej:

- decyzje Prezesa UKE z 22 stycznia 2020 r. oraz decyzja z 13 listopada 2020 r. określające warunki zapewnienia dostępu do kabli telekomunikacyjnych w budynkach wielorodzinnych,

oraz zniesienie barier prowadzących do nieefektywnego wykorzystania istniejących zasobów infrastruktury technicznej:

- decyzje Prezesa UKE z 11 września 2018 r. określające warunki zapewnienia dostępu do kanalizacji kablowej oraz kanalizacji telekomunikacyjnej budynku,
- decyzje Prezesa UKE z 12 lutego 2021 r. określające warunki zapewnienia dostępu do słupów elektroenergetycznych linii niskiego i średniego napięcia.

Prezes UKE określił w ww. decyzjach uniwersalne procedury dostępu do infrastruktury, o czym szerzej mowa w pkt 2.6 Sprawozdania.

2.5. Analizy dotyczące rynku usług telekomunikacyjnych

Analiza wpływu pandemii COVID-19 na rynek telekomunikacyjny

W lipcu 2020 r. w intranecie UKE została opublikowana „Analiza wpływu CoVID-19 na rynek telekomunikacyjny”. W opracowanym przez pracowników UKE dokumencie zawarte zostały informacje o zmianach jakie zaszły na rynku telekomunikacyjnym podczas pandemii COVID-19. W analizie omówiono najbardziej widoczne tendencje na rynku, w tym w zakresie zużycia danych, natężenia ruchu w sieciach stacjonarnych i ruchomych w końcu I i w II kwartale 2020 r., jakości i dostępności usług telekomunikacyjnych, a także wpływu pandemii na operatorów oraz konsumentów usług telekomunikacyjnych.

Analiza cen usług mobilnego dostępu do internetu

16 września 2020 r. na stronie UKE została opublikowana „Analiza cen usług mobilnego dostępu do internetu w 2020 r.”²⁶, przedstawiająca wyniki analizy cenników 5 największych operatorów internetu ruchomego działających na polskim rynku.

Z analiz UKE wynika, że w 2019 r. około 8,45 mln użytkowników korzystało z usług dostępu do sieci za pomocą sieci ruchomej, czyli 52% spośród wszystkich użytkowników internetu w Polsce. W porównaniu do analizy sprzed dwóch lat operatorzy proponowali klientom większą liczbę usług dostępu do internetu mobilnego, w tym tych z „nielimitowanym” transferem danych. W porównaniu do ofert sprzed dwóch lat widoczny jest znacznie większy miesięczny limit transmisji danych.

Średnie minimalne koszty użytkowania w porównaniu do ubiegłych dwóch lat wzrosły o około 10%. W porównaniu do analizy sprzed dwóch lat wzrost cen był zauważalny w przedziale z limitem transmisji danych do 50 GB, w pozostałych przedziałach widoczne są spadki. W odniesieniu do rzeczywistego kosztu 1 GB zmiany były bardziej widoczne (w porównaniu do lutego 2018 r.

²⁶ Więcej: <https://www.uke.gov.pl/akt/analiza-cen-internetu-mobilnego,350.html>.

spadek o około 13%), co jest spowodowane większą liczbą dostępnych GB w pakietach danych oferowanych klientom.

Spośród ofert dla użytkowników indywidualnych zauważalna jest także ogólna właściwość, że im większy limit transmisji danych w abonamencie tym niższa cena efektywnego kosztu jaki użytkownik musi zapłacić za 1 GB. Operatorzy internetu mobilnego konstruują oferty w taki sposób, że dla użytkownika o wiele korzystniejszy jest wybór usługi mobilnego dostępu do internetu wraz z np. abonamentem telefonii komórkowej, połączonych w ramach jednej usługi wiązanej. Wśród użytkowników w Polsce popularne są również oferty, w ramach których abonent otrzymuje duży limit transmisji danych do podziału na wiele urządzeń w ramach jednej umowy abonenckiej. Uwzględniając minimalne wynagrodzenie netto (około 1 920 PLN) i średnie wynagrodzenie netto (około 3 815 PLN) w czerwcu 2020 r., obliczony na podstawie zestawienia cen średni miesięczny koszt korzystania z usług dostępu do internetu mobilnego stanowił odpowiednio około 3% i około 1,5% miesięcznego wynagrodzenia w 2020 r.

Rynek usług M2M w Polsce i w Europie

Rozwój Internetu rzeczy jest jednym z priorytetów rozwoju nowoczesnego społeczeństwa i ekonomii. Pandemia COVID-19 ukazała jak ważną rolę w gospodarce przyszłości może odegrać zautomatyzowany przemysł *high-tech* oraz sektor usług wykorzystujących technologię IoT. Jednym z jego filarów są karty SIM używane w komunikacji M2M. Obecnie są one wykorzystywane w wielu dziedzinach życia, od ułatwiania podejmowania decyzji na wielu etapach do zwiększania naszego codziennego komfortu.

Jak wynika z analizy UKE, rynek usług M2M w Polsce jest rynkiem rozwijającym się (3,8 mln kart SIM M2M, 7,3% udziału kart M2M w ogólnej liczbie kart SIM). Pod tym względem Polska ustępuje największym gospodarkom UE, jak chociażby Francji, Włoch, Niemiec czy Szwecji, która jest jednym z najbardziej zaawansowanych krajów świata pod względem wdrażania technologii IoT w przemyśle. Pomimo rozwoju tej dziedziny prognozy dla polskiego rynku tych usług nie są optymistyczne. Dane z przygotowanego zestawienia pokazują, że rozwój nowoczesnego przemysłu w krajach UE może znacząco przyspieszyć dzięki szerokiemu wdrożeniu rozwiązań IoT. Aby zapobiec dalszym dysproporcjom między gospodarkami Europy Zachodniej a Polską niezbędna jest wieloobszarowa polityka regulacyjna, która przyspieszy dalszy rozwój technologii M2M i IoT w Polsce.

Analiza rynku TVK i SAT TV w Polsce

W grudniu 2020 r. Prezes UKE przygotował „Analizę rynku TVK (telewizji kablowej) i SAT TV (telewizji satelitarnej) w Polsce”. Dokument pokazuje jak zmienił się rynek usług telewizyjnych w Polsce na przestrzeni ostatnich kilku lat, ze szczególnym uwzględnieniem usług telewizji kablowej oraz satelitarnej.

Na podstawie omawianej analizy można wyróżnić kilka najważniejszych trendów:

- Od kilku lat liczba abonentów telewizji kablowej oraz satelitarnej w Polsce spada, zaś liczba abonentów telewizji cyfrowej oraz IP TV rośnie, a wraz z rozwojem stacjonarnych sieci szerokopasmowych na popularności będą zyskiwać usługi IP TV oraz OTT.

- Rozwój sieci ruchomych może tylko przyspieszyć proces z korzystania z usług telewizyjnych za pomocą urządzeń mobilnych; zarówno telewizje prywatne, jak i nadawcy publiczni skupiły się na platformach do oglądania treści wideo na życzenie (VoD).
- Procesy konsolidacji na rynku doprowadziły do stworzenia kilku dominujących komercyjnych graczy na ogólnopolskim rynku telewizji kablowej. W dobie popularności platform streamingowych tradycyjni nadawcy telewizyjni przechodzą również do sieci.

Głównym polem do rywalizacji dla operatorów usług telewizyjnych stał się internet. Najwięksi dostawcy usług telewizji satelitarnej w Polsce postanowili skorzystać z możliwości aplikacji internetowych. Część usługodawców oferuje usługi dostępu do kanałów oferowanych za pomocą platformy satelitarnej, a także za pomocą sieci dostarczanej przez innych dostawców internetu. Innym sposobem na dotarcie do szerszego grona odbiorców jest dostęp do aplikacji.

Wraz z szybkim rozwojem sieci szerokopasmowych w Polsce, migracją osób z mniejszych ośrodków do większych miast, upowszechnieniem się standardu telewizji cyfrowej oraz popularnością platform internetowych oferujących content wideo zmieniły się też preferencje konsumentów. Telewizja satelitarna staje się coraz mniej popularna w miejscach, w których na stałe zagościł światłowod. Konieczność instalacji osprzętu satelitarnego umożliwiającego dostęp do oferty danego operatora w określonej lokalizacji pokazuje, że dotychczasowy model biznesowy przyjęty przez operatorów telewizji satelitarnej nie sprawdza się w sytuacji większej mobilności społeczeństwa oraz braku możliwości instalacji takiego sprzętu w określonych lokalizacjach.

Rynek usług SMS A2P w Polsce

W sierpniu 2020 r. Prezes UKE przeprowadził badanie ankietowe kierowane do integratorów / agregatorów usług SMS A2P w Polsce. Jednym z głównych celów badania było poznanie rynku i identyfikacja najważniejszych problemów z jakimi borykają się przedsiębiorcy działający na tym rynku.

Jak wynika z badania aż 77% spośród wszystkich przebadanych przedsiębiorców odnotowało problemy związane z działalnością na rynku usług SMS A2P. Spośród tych, którzy odpowiedzieli twierdząco na powyższe pytanie, aż 8 na 10 respondentów wskazało, że spotkało się z wykorzystywaniem dominującej pozycji przez operatora sieci telekomunikacyjnej, narzucaniem odgórnej stawki za SMS w hurcie oraz podpisywaniem umów krótkoterminowych. 70% badanych przedsiębiorstw jako problem wskazuje używanie fałszywych URL w treści wysyłanych wiadomości, jak również nieuczciwą konkurencję. 6 na 10 przedsiębiorstw spotkała się z utrudnianiem dostępu do sieci telekomunikacyjnej, a połowa badanych z podszywaniem się pod inny podmiot. Z tym ostatnim zjawiskiem można wiązać problem podmiany napisów w wiadomościach, z którym spotkało się 40% integratorów. Najmniej, bo tylko 3 na 10 przedsiębiorców wskazało przesyłanie wiadomości do klientów, którzy nie wyrazili na to zgody marketingowej, oszustwa i wyłudzenia tożsamości, a także klauzule antykonkurencyjne. 80% podmiotów wskazało również inne, szczegółowe trudności na rynku.

Rolą Prezesa UKE jako krajowego organu regulacyjnego oraz niezależnego moderatora rynku telekomunikacyjnego powinna być dalsza szczegółowa analiza tego rynku. Konieczne wydaje

się też sprawdzenie rynków w krajach UE, co może wiązać się z inicjatywą poruszenia tej kwestii w ramach BEREC. Na tym etapie rozsądnym rozwiązaniem wydaje się dalsza mediacja oraz zachęcenie obu stron do wprowadzenia tzw. „Kodeksu Dobrych Praktyk”. Zawarte w nim zasady współpracy powinny zmienić postępowanie dominujących na rynku podmiotów. Wydaje się, że niezbędne jest utrzymanie roli krajowego organu regulacyjnego jako mediatora między integratorami usług SMS A2P a operatorami telekomunikacyjnymi.

Tradycyjne usługi telefonii ruchomej vs. komunikatory internetowe

W 2020 r. Prezes UKE przeprowadził analizę dotyczącą ukazania trendów oraz prognoz związanych z usługami tradycyjnymi oraz coraz prężniej rozwijającymi się usługami OTT (komunikatorami), świadczonymi w telefonii ruchomej na polskim rynku telekomunikacyjnym. Analizę przeprowadzono w oparciu o dane uzyskane w wyniku corocznej sprawozdawczości z art. 7 ustawy Pt, przeprowadzanych na zlecenie UKE badań konsumenckich, danych otrzymanych z przesłanego do europejskich organów regulacyjnych i polskich MNO kwestionariusza, oraz z innych źródeł.

W oparciu o prezentowane dane potwierdzone prognozami polskich MNO, dalszy rozwój usług RCS, w przeciągu kilku lat zastąpi usługę SMS i MMS. Jednak w bliższej perspektywie, zauważalnej w ostatnim czasie, największą konkurencją dla usług tradycyjnych stanowią komunikatory internetowe ze względu na połączenie funkcji tradycyjnych usług. Tradycyjne wiadomości spychane są także na dalszy plan przez IM (Instant Messaging).

Natomiast usługa tradycyjnych połączeń głosowych stopniowo może zostać przekształcona w połączenia o wysokiej jakości dźwięku, takich jak HD voice czy VoLTE, komunikatory internetowe stanowią co prawda konkurencją dla tej usługi, jednak za cenę niższej stabilności połączeń.

Analiza pozwoliła na ukazanie rozwoju usług RCS, prognoz na przyszłość jeśli chodzi o usługi tradycyjnych połączeń głosowych, SMS i MMS. W związku z rosnącą popularnością usług OTT, zarówno tekstowych, jak i głosowych, w przyszłości może zmienić się ich model funkcjonowania. Jeżeli typowe usługi telekomunikacyjne zostaną zmarginalizowane lub całkowicie wyparte przez usługi OTT, to model usług operatora może ograniczyć się do świadczenia dostępu do internetu lub zapewnienia określonej pojemności i funkcjonalności sieci dla dostawców OTT.

2.6. Wspieranie budowy i współkorzystania z infrastruktury

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

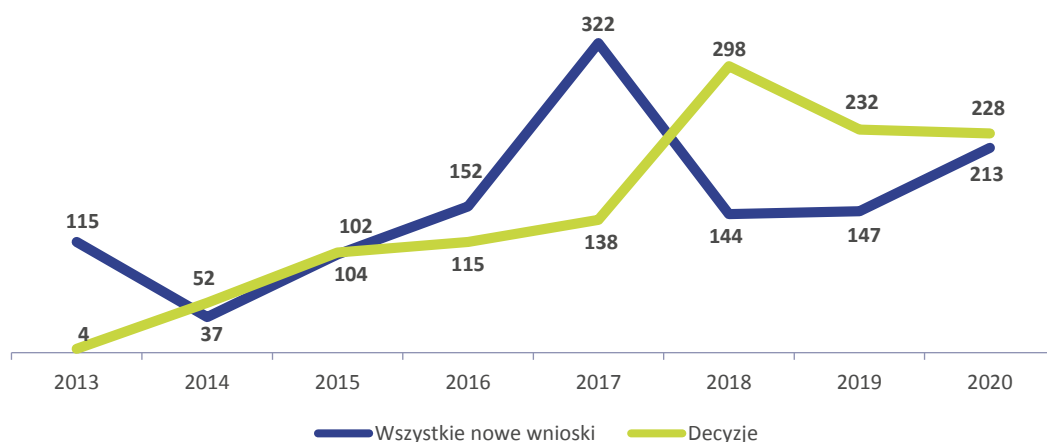
Prezes UKE kontynuował w 2020 r. rozstrzyganie sporów o dostęp do nieruchomości i budynków w celu zapewnienia w nich telekomunikacji. W wydawanych decyzjach UKE określał warunki wykonania infrastruktury telekomunikacyjnej na nieruchomościach gruntowych i w budynkach. Decyzje Prezesa UKE głównie dotyczyły możliwości doprowadzenia przyłączy telekomunikacyjnych do budynków, jak i wykonania instalacji telekomunikacyjnej budynków przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych. W 2020 r. do UKE wpłynęło 213 wniosków przedsiębiorców w zakresie ustalenia warunków dostępu do budynków na podstawie art. 30 megaustawy. Na podstawie 187

z nich Prezes UKE prowadził postępowania administracyjne, w 4 przypadkach odmówił wszczęcia postępowania, a w 22 przypadkach pozostawił wnioski przedsiębiorców telekomunikacyjnych bez rozpoznania.

W 2020 r. Prezes UKE kontynuował również 200 postępowań administracyjnych wszczętych wnioskami złożonymi przed 2020 r.

Wykres 12

Nowe wnioski wszczynające postępowania i decyzje o dostępie do nieruchomości



Źródło: UKE

W 2020 r. Prezes UKE wydał 228 decyzji dotyczących ustalenia warunków dostępu do nieruchomości oraz budynków (art. 30 megaustawy). 137 spośród tych decyzji zawierało rozstrzygnięcie pozytywne i określało warunki współpracy w zakresie dostępu przedsiębiorców telekomunikacyjnych do około 1 700 budynków, w tym do 15 budynków użyteczności publicznej. W 36 przypadkach Prezes UKE w całości lub w części odmówił uwzględnienia wniosku przedsiębiorcy telekomunikacyjnego z powodu m.in. istnienia dostępnej instalacji telekomunikacyjnej budynku. W 120 przypadkach Prezes UKE wydał decyzje w całości bądź w części umarzające postępowania, przy czym najczęściej (85) takie rozstrzygnięcie wynikało z wycofania wniosku przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

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 w budynkach i możliwej do wykorzystania infrastruktury telekomunikacyjnej/technicznej. W 2020 r. do UKE wpłynęła 1 skarga na przewlekłość prowadzonego postępowania z art. 30 megaustawy.

W październiku 2020 r. Prezes UKE wydał także decyzję określającą zasady rozliczeń związane z zapewnianiem dostępu, o którym mowa w art. 30 megaustawy, przez Towarzystwo Budownictwa Społecznego Wrocław sp. z o.o. (TBS), która zgodnie z informacją aktualną na grudzień 2020 r. ma w swoich zasobach 137 budynków. Była to pierwsza decyzja wydana na podstawie art. 35a ust. 3 megaustawy, określająca warunki dostępu do nieruchomości, jakie właściciel, użytkownik wieczysty i zarządca nieruchomości powinien stosować względem wszystkich przedsiębiorców telekomunikacyjnych korzystających z dostępu. Postępowanie było prowadzone ze względu na zgłaszane przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych problemy we współpracy z TBS. W toku postępowania także użytkownicy końcowi sygnalizowali Prezesowi UKE problemy z dostępnością usług, wynikające m.in. ze zwiększonych potrzeb spowodowanych pandemią COVID-19. Decyzja nie została zaskarżona, jest wykonywana i powinna przyczynić się do poprawy dostępności nowoczesnych usług telekomunikacyjnych w budynkach zarządzanych przez TBS.

Ponadto w 2020 r. w zakresie dostępu do infrastruktury pasywnej Prezes UKE prowadził:

- 12 postępowań w zakresie dostępu do infrastruktury telekomunikacyjnej (w tym 7 postępowań dotyczyło wniosków o ponowne rozpoznanie spraw w zakresie określenia warunków zapewnienia dostępu do kabli telekomunikacyjnych przedsiębiorców telekomunikacyjnych),
- 24 postępowania w zakresie dostępu do infrastruktury technicznej, w tym 5 postępowań wszczętych z urzędu, z czego 4 postępowania dotyczyły dostępu do kanalizacji kablowej lub kanalizacji telekomunikacyjnej budynku, 17 postępowań dotyczyło dostępu do słupów elektroenergetycznych w celu podwieszenia kabli telekomunikacyjnych, a 3 postępowania dotyczyły dostępu do słupów oświetleniowych.

W 2020 r. Prezes UKE wydał:

- 11 rozstrzygnięć w zakresie dostępu do infrastruktury telekomunikacyjnej (7 z tych rozstrzygnięć dotyczyło spraw związanych ze złożeniem wniosku o ponowne rozpoznanie sprawy w zakresie określenia warunków zapewnienia dostępu do kabli telekomunikacyjnych przedsiębiorców telekomunikacyjnych),
- 6 rozstrzygnięć w zakresie dostępu do infrastruktury technicznej (3 postępowania dotyczyły rozstrzygnięcia sporu w zakresie dostępu do słupów elektroenergetycznych operatorów sieci dosyłowych (2 postępowania dotyczyły słupów Polskiej Grupy Energetycznej S.A., 1 postępowanie dotyczyło słupów Energa Operator S.A.), 3 postępowania dotyczyły dostępu do kanalizacji kablowej lub kanalizacji telekomunikacyjnej budynku).

Prezes UKE kontynuował w 2020 r. prowadzenie postępowań wszczętych z urzędu. Dotyczyły one określenia warunków:

- 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.),

- zapewnienia dostępu do kabli telekomunikacyjnych (7 postępowań z wniosków o ponowne rozpoznanie sprawy zakończonych wydaniem decyzji określających warunki dostępu do kabli telekomunikacyjnych w budynkach wielorodzinnych). Adresatami decyzji wydanych w 2020 r. były: Netia, OPL, UPC, Multimedia Polska, Vectra Investments sp. z o.o. sp. j., TOYA, Inea.

W 2020 r. Prezes UKE kontynuował 13 postępowań administracyjnych w zakresie dostępu do infrastruktury technicznej wszczętych przed 2020 r. W dwóch z tych spraw, których przedmiotem było rozstrzygnięcie sporu i wydanie decyzji zastępującej umowę, zostały wydane rozstrzygnięcia.

Ponadto w 2020 r. prowadzonych było 9 postępowań administracyjnych w zakresie dostępu do infrastruktury telekomunikacyjnej wszczętych przed 2020 r. W 8 z tych spraw zapadło rozstrzygnięcie (7 z tych spraw dotyczyło postępowań z wniosków o ponowne rozpoznanie spraw zakończonych wydaniem decyzji określających warunki zapewnienia dostępu do kabli telekomunikacyjnych, jedna z tych spraw dotyczyła natomiast rozstrzygnięcia kwestii spornej i wydania decyzji zastępującej umowę).

Należy także podkreślić efekty działań Prezesa UKE w zakresie regulacji dostępu do kanalizacji kablowej i kanalizacji telekomunikacyjnej budynku (decyzje wydane 11 września 2018 r. na podstawie art. 18 ust. 3 megaustawy, które weszły w życie po okresie przejściowym w marcu 2019 r.). Decyzje te dotyczyły następujących podmiotów: OPL, Netia, UPC, Multimedia Polska, Vectra Investments sp. z o. o. sp. j., Inea, TOYA. Regulacja ta przynosi wymierny skutek – na jej podstawie do końca 2020 r.:

- OPL zawarła 134 umowy ramowe oraz aneksy do nich na dostęp do kanalizacji kablowej oraz 2 umowy ramowe na dostęp do kanalizacji telekomunikacyjnej budynku,
- Netia zawarła 36 umów ramowych oraz 210 umów szczegółowych na dostęp do kanalizacji kablowej oraz 8 umów ramowych na dostęp do kanalizacji telekomunikacyjnej budynku,
- Vectra zawarła 11 umów ramowych oraz 36 umów szczegółowych na dostęp do kanalizacji kablowej oraz 1 umowę ramową na dostęp do kanalizacji telekomunikacyjnej budynku,
- Multimedia Polska zawarła 11 umów ramowych oraz 7 umów szczegółowych na dostęp do kanalizacji kablowej oraz 2 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.

Prezes UKE podejmował także inicjatywy związane ze zniesieniem barier w dostępie do infrastruktury technicznej w zakresie słupów elektroenergetycznych. Poza prowadzeniem postępowań dotyczących rozstrzygnięcia sporów o dostęp do infrastruktury technicznej w zakresie słupów elektroenergetycznych oraz prowadzeniem z urzędu 5 postępowań w zakresie określenia warunków ramowych dostępu do słupów, UKE kontynuował współpracę z Prezesem URE. W grudniu 2020 r. Prezes UKE uzgodnił z Prezesem URE 5 projektów decyzji określających warunki zapewnienia dostępu do słupów elektroenergetycznych będących własnością operatorów sieci dystrybucyjnych – 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. Uzgodnienie to daje możliwość określenia w decyzjach zasad współpracy mających na celu usprawnienie relacji pomiędzy sektorem telekomunikacyjnym a energetycznym.

Na koniec 2020 r., według umów przekazanych do UKE przez wymienionych operatorów sieci dosyłowych, udostępnionych było ponad 580 000 słupów (na podstawie ponad 1 800 umów). W 2020 r. udostępniono ponad 40 000 słupów na podstawie ponad 290 umów przekazanych do UKE.

Dostęp telekomunikacyjny z art. 28 ustawy Pt

W zakresie sporów międzyoperatorskich o dostęp telekomunikacyjny, Prezes UKE w 2020 r. wszczął na wniosek przedsiębiorców telekomunikacyjnych 3 postępowania związane z dostępem telekomunikacyjnym z art. 28 ustawy Pt. Wydał też 4 decyzje zmieniające umowy o dostępie telekomunikacyjnym, 2 decyzje zmieniające decyzje o dostępie telekomunikacyjnym, 1 decyzję odmawiającą zmiany umowy o dostępie telekomunikacyjnym, umorzył 5 postępowań w zakresie sporu międzyoperatorskiego o dostępie telekomunikacyjnym, zawiesił 1 postępowanie na wniosek stron oraz uchylił 1 decyzję zastępującą umowę o dostępie telekomunikacyjnym.

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

Prezes UKE kontynuował w 2020 r. działania z zakresu zatwierdzania, monitorowania i weryfikowania opłat stosowanych przez operatorów infrastruktury Regionalnych Sieci Szerokopasmowych (RSS).

W lipcu 2020 r. Prezes UKE rozpoczął proces zbierania danych od przedsiębiorców telekomunikacyjnych na potrzeby ustalenia opłat referencyjnych, a w 2021 r. planowana jest aktualizacja opłat stosowanych przez RSS.

Ponadto, na wniosek Ośrodka Eksploatacji i Zarządzania Miejską Siecią Komputerową OLMAN z siedzibą w Olsztynie z 14 lipca 2020 r. Prezes UKE zatwierdził zmianę cennika w zakresie wysokości opłat za usługi hurtowe w Ofercie ramowej o dostęp telekomunikacyjny do infrastruktury telekomunikacyjnej Sieci Szerokopasmowej Polski Wschodniej: województwo warmińsko-mazurskie.

W 2020 r. Prezes UKE nie prowadził żadnych postępowań o rozstrzygnięcie sporu międzyoperatorskiego w zakresie dostępu do sieci czy usług realizowanych na sieciach POPC i RSS.

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

Umowa inwestycyjna z art. 139a ustawy Pt

Celem wprowadzonej 25 października 2019 r. do ustawy Pt regulacji zawartej w art. 139a jest likwidowanie białych plam w zasięgu ruchomych sieci telekomunikacyjnych. Prezes UKE może zawrzeć z operatorem mobilnym umowę inwestycyjną, który w zamian za zmniejszenie opłaty telekomunikacyjnej lub za prawo do dysponowania częstotliwością wybuduje infrastrukturę mobilną we wskazanych w umowie miejscach.

W 2020 r. Prezes UKE zlecił wykonanie analizy w zakresie możliwości wykorzystania umowy inwestycyjnej jako narzędzia regulacyjnego służącego rozwojowi infrastruktury telekomunikacyjnej. W jej ramach pozyskano również informacje od operatorów mobilnych na temat potencjalnego zainteresowania takimi inwestycjami w białe plamy. Przeprowadzona analiza wykazała, że:

- Minister właściwy do spraw informatyzacji powinien określić, w drodze rozporządzenia, szczegółowe warunki i tryb udzielania pomocy publicznej w ramach umowy inwestycyjnej. Wynika to z faktu, że zawarcie umowy następuje z uwzględnieniem przepisów dotyczących pomocy publicznej, i w konsekwencji wymaga zgody KE i akceptacji Prezesa UOKiK. Takie rozporządzenie traktowane byłoby jako program pomocowy i podlegałoby notyfikacji i akceptacji KE (poszczególne umowy inwestycyjne nie wymagałyby w takim przypadku notyfikacji KE). Wydanie rozporządzenia jest więc konieczne do wdrożenia programu.
- Ze względu na wymogi pomocy publicznej (minimalizacja zakresu pomocy publicznej) umowa powinna dotyczyć przypadków, w których jeden operator buduje otwartą sieć pasywną na wskazanym obszarze/obszarach, a inni operatorzy korzystają też z elementów aktywnych (np. roaming) lub instalują własne elementy aktywne.
- Okres obowiązywania umowy inwestycyjnej powinien wynosić około 8-10 lat, z czego okres 36 miesięcy powinien dotyczyć realizacji inwestycji polegających na budowie nowych stacji bazowych lub istotnej modernizacji istniejącej stacji bazowej. Od momentu zakończenia poszczególnych inwestycji powinien biec 5-7 letni termin związany z monitorowaniem i ewentualnym wycofaniem pomocy publicznej.

Udostępnianie nieruchomości na potrzeby telekomunikacji

Prezes 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 Prezes UKE prowadził w 2020 r. postępowania administracyjne w 313 sprawach.

Ponadto w 2020 r. Prezes UKE:

- prowadził postępowania administracyjne z wniosków operatorów telekomunikacyjnych, dotyczących określenia, na podstawie art. 35a ust. 3 megaustawy, warunków umieszczenia na nieruchomościach leśnych obiektów i urządzeń infrastruktury telekomunikacyjnej, o którym mowa w art. 33 ust. 1 megaustawy,
- opiniował przygotowywany przez operatora budującego sieci szerokopasmowe w Polsce przewodnik dla starostów, dotyczący postępowań prowadzących do wydania decyzji administracyjnej ograniczającej sposób korzystania z nieruchomości przez udzielenie zezwolenia na umieszczenie na niej infrastruktury telekomunikacyjnej (przewodnik został opublikowany na stronie UKE),
- udzielał wyjaśnień dotyczących dostępu do nieruchomości na potrzeby telekomunikacji właścicielom nieruchomości, operatorom, jak i starostwom prowadzącym postępowania główne z art. 124 ust. 1 ustawy o gospodarce nieruchomościami.

2.7. Wdrażanie POPC

W 2020 r. Prezes 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, 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, Prezes UKE zrealizował zadania w ramach:

- IV konkursu I osi POPC,
- konkursu „Publiczny internet dla każdego” I osi POPC,
- Pomocy Technicznej (IV oś POPC).

W ramach IV konkursu I osi POPC Prezes UKE przeprowadził ocenę merytoryczną II stopnia 35 projektów złożonych przez wnioskodawców na 22 obszary konkursowe. Ostatecznie podpisano 16 umów o dofinansowanie na łączną wartość niemal 277 mln PLN, w ramach których zasięgiem sieci NGA zostanie objętych niemal 127 tys. gospodarstw domowych i 118 jednostek ochotniczych straży pożarnej oraz 6 placówek gminnych ośrodków kultury w szesnastu obszarach konkursowych.

W zakresie konkursu „Publiczny internet dla każdego”, w ramach którego gminy mogły ubiegać się o przyznanie dofinansowania na projekt w kwocie 64 368,00 PLN, na budowę punktów bezpłatnego bezprzewodowego dostępu do internetu w przestrzeni publicznej, Prezes UKE dokonał oceny 117 wniosków o dofinansowanie. Ponadto pracownicy UKE:

- przygotowali do konsultacji społecznych bazy danych obszarów białych plam – 2,5 mln punktów adresowych,
- wzięli udział w ocenie planów inwestycyjnych, przeprowadzanej przez Ministerstwo Cyfryzacji 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),
- uczestniczyli w aktualizacji modelu kosztowo-popytowego na potrzeby wykorzystania go w kolejnych interwencjach państwa, co umożliwi uwzględnienie istniejących sieci w obliczeniu kosztów budowy nowej infrastruktury,
- przeanalizowali 394 709 gospodarstw domowych do objęcia zasięgiem w IV konkursie,
- przeanalizowali 154 placówki publiczne do objęcia zasięgiem w IV konkursie,
- wyznaczyli 2 490 930 punktów adresowych do konsultacji w 2019 r.

W zakresie swoich kompetencji Prezes UKE przeanalizował punkty adresowe, które na etapie wyznaczania obszarów interwencji w II, III konkursie (1. i 2. tura) i IV konkursie I osi POPC stanowiły tzw. białe plamy NGA, jednak późniejsze inwentaryzacje wskazały na objęcie niektórych punktów zasięgiem NGA poza POPC. UKE przedstawił MC oraz CPPC listę 264,1 tys. takich punktów adresowych.

Prezes UKE kontynuował w 2020 r. realizację działań z zakresu obowiązku zapewnienia przez beneficjentów POPC otwartego i efektywnego dostępu hurtowego do sieci POPC.

W ramach projektów zrealizowanych w II i III konkursie I osi POPC, Prezes UKE zaakceptował: 8 ofert hurtowych dla gospodarstw domowych, 4 cenniki w ofertach hurtowych na dostęp do jednostek oświatowych, 4 zmiany w ofertach hurtowych dla gospodarstw domowych.

W 2020 r. Prezes UKE przeprowadził weryfikację ofert beneficjentów I konkursu POPC. W czerwcu 2020 r. przekazał pisma 29 beneficjentom I konkursu POPC, w których wskazał niezgodności w ich ofertach hurtowych z wymaganiami będącymi częścią umów o dofinansowanie i rekomendował wprowadzenie odpowiednich modyfikacji postanowień umownych.

W 2020 r. Prezes UKE dokonał weryfikacji Testów Margin Squeeze dla 3 najbardziej popularnych usług beneficjentów POPC. Weryfikacja dotyczyła ofert 5 beneficjentów, którzy w 2019 r. rozpoczęli świadczenie usług na sieciach POPC. Celem badania była weryfikacja informacji czy Testy MS zasilone rzeczywistymi danymi, podobnie jak testy uzupełnione o dane prognozowane, skutkują otrzymaniem pozytywnego wyniku. Weryfikacja UKE potwierdziła pozytywne wyniki.

Ponadto, w związku z sytuacją pandemiczną i zwiększonym zapotrzebowaniem na funkcjonowanie platform edukacyjnych oraz wprowadzeniem systemu nauczania zdalnego, Prezes UKE wyraził zgodę na wprowadzenie przez beneficjenta POPC promocji dla nauczycieli, której celem było zapewnienie im przystępnych cenowo usług o parametrach pozwalających na sprawne korzystanie z systemów nauczania zdalnego.

W obszarze kontroli sieci POPC, zadaniem Prezesa UKE jest wsparcie dla Instytucji Pośredniczącej w zakresie monitorowania, nadzoru i kontroli realizacji projektów, w celu ustalenia, czy zbudowana infrastruktura została wykonana zgodnie z umową o dofinansowanie oraz przedstawioną przez beneficjenta dokumentacją i czy umożliwia zapewnienie dostępu do internetu o wymaganych parametrach dla użytkowników końcowych oraz efektywny dostęp hurtowy dla innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

W 2020 r. Prezes UKE prowadził również działania edukacyjno-informacyjne, obejmujące:

- opublikowanie dokumentu „Procedury współpracy międzyoperatorskiej w zakresie dostępu do sieci POPC”²⁷ (dokument ten był konsultowany i uzgadniany z przedstawicielami rynku telekomunikacyjnego),
- zorganizowanie warsztatów dla beneficjentów POPC – 19 listopada 2020 r.

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

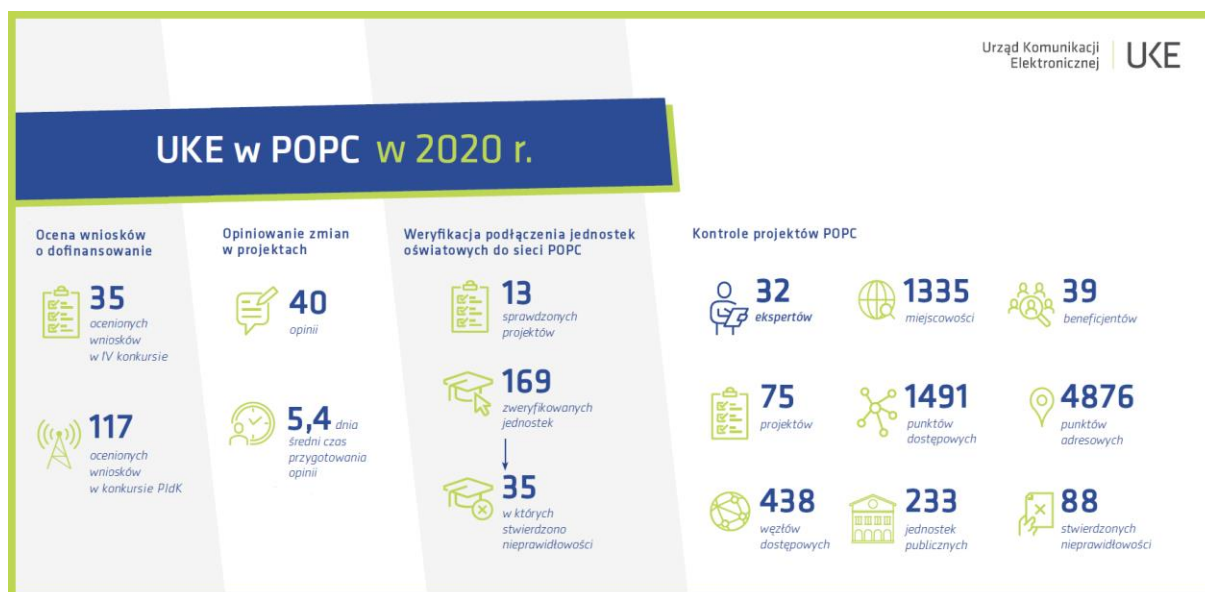
- 76 przeprowadzonych kontroli,
- 13 zweryfikowanych projektów w zakresie podłączenia jednostek oświatowych do sieci POPC,

²⁷ Więcej: <https://uke.gov.pl/akt/procedury-wspolpracy-miedzyoperatorskiej-w-zakresie-dostepu-do-sieci-popc,281.html>.

- 152 oceny wniosków o dofinansowanie w ramach IV konkursu oraz konkursu „Publiczny internet dla każdego” dla działania 1.1 POPC,
- 40 opinii ws. oceny wnioskowanych zmian w projektach,
- 3 opinie ws. oceny osiągnięcia wskaźników rezultatu w wyniku zrealizowania projektów w ramach I konkursu dla działania 1.1 POPC.

Rysunek 5

Podsumowanie działań UKE w POPC



Źródło: UKE

2.8. Prace nad wdrożeniem 5G

Pasmo 700 MHz

Kontynuując prace dotyczące zmiany przeznaczenia pasma 700 MHz w Polsce Prezes UKE 20 stycznia 2020 r. opublikował plan zagospodarowania częstotliwości dla zakresu 470-790 MHz (Dz. Urz. UKE z 2020 r. poz. 4).

Zmiana planu zagospodarowania częstotliwości umożliwiła wydanie decyzji zmieniających rezerwacje częstotliwości na multipleksach ogólnokrajowych (MUX1, MUX2, MUX3 i MUX4) i jednym multipleksie lokalnym (MUXL ŚWIDNICA/WROCŁAW) NTC w Polsce.

Dokonane decyzjami Prezesa UKE z 20 maja 2020 r. zmiany rezerwacji na ww. multipleksach miały przede wszystkim na celu migrację NTC poniżej pasma 700 MHz (ostatnie kanały z zakresu 694-790 MHz zostaną zwolnione w pierwszej połowie 2022 r.) oraz zmianę standardu emisji i kodowania NTC (z DVB-T/AVC na DVB-T2/HEVC). Zmiany te zrealizowały wytyczne wskazane w KPD oraz pozwolą w 2022 r. na zagospodarowanie w zakresie 470-694 MHz 6 multipleksów o zasięgach ogólnokrajowych, zamiast dotychczasowych 4 multipleksów.

Wydanie przedmiotowych decyzji pozwoliło również na wypełnienie przez Polskę wymogów określonych w Decyzji Parlamentu Europejskiego i Rady 2017/899 z dnia 17 maja 2017 r. odnośnie zobowiązań wobec państw UE (umożliwienie rozwoju usług szerokopasmowych w paśmie 700 MHz oraz umożliwienie niezakłóconego świadczenia usług NTC w paśmie poniżej 700 MHz).

Oprócz działań realizowanych wewnątrznie Prezes UKE podejmował, opisane w poniższych akapitach, starania o uzyskanie informacji od Republiki Białorusi, Federacji Rosyjskiej oraz Ukrainy, na temat zwolnienia pasma 700 MHz w tych krajach przez usługi naziemnej telewizji (cyfrowej i analogowej). Uzyskanie przedmiotowych informacji jest niezbędne do określenia pełnej dostępności pasma 700 MHz dla systemów szerokopasmowych (5G). Do czasu zwolnienia pasma 700 MHz w krajach sąsiednich należy uwzględniać możliwość wystąpienia zakłóceń w pracy systemów szerokopasmowych w tym paśmie w Polsce.

W lutym 2020 r. odbyło się spotkanie dwustronne pomiędzy Administracją Łączności Białorusi i Administracją Łączności Polski, poświęcone m.in. pasmu 700 MHz. Białoruś poinformowała o planowanym wdrożeniu w tym paśmie systemów szerokopasmowych oraz przygotowanej mapie drogowej dotyczącej zwolnienia pasma 700 MHz przez NTC. Zgodnie z ustalonym harmonogramem zwolnienie pasma 700 MHz ma nastąpić do 1 stycznia 2022 r., jednak strona białoruska uzależnia realizację tego procesu od rozwiązania problemu finansowania procesu²⁸.

Z uwagi na pandemię COVID-19 nie odbyło się planowane na lipiec 2020 r. spotkanie pomiędzy Administracją Łączności Polski a Administracją Łączności Rosji m.in. w sprawie wykorzystania pasma 700 MHz. W konsekwencji ustalenia były prowadzone korespondencyjnie, a z ostatnich informacji uzyskanych przez UKE wynika, że Federacja Rosyjska planuje przeznaczenie pasma 700 MHz na usługi szerokopasmowe. Nadal nie jest jednak znana data zwolnienia kanałów TV w paśmie 700 MHz.

Natomiast w przypadku Ukrainy UKE uzyskał informacje, z których wynika, że w listopadzie 2020 r. przyjęto na Ukrainie plan, który zakłada zwolnienie pasma 700 MHz przez usługi TV do końca 2021 r. (z wcześniejszych deklaracji strony ukraińskiej wynikało, że wyłączenie ostatnich emisji analogowych TV planowane było do końca 2020 r.²⁹ – plan ten nie został jednak zrealizowany w całości). Jednocześnie na Ukrainie powołano grupę roboczą ds. wdrożenia mobilnego systemu komunikacyjnego piątej generacji oraz zaplanowano rozdysponowanie pasma 700 MHz pod usługi w technologii 5G do końca 2021 r. Czynniki negatywnie wpływającymi na dotrzymanie ww. terminów mogą być jednak kwestie finansowe oraz przekładane zakończenie projektu pokrycia kraju siecią 4G.

W miejscu tym należy wskazać, że w ramach trudnych rozmów z ww. państwami ościennymi Prezes UKE korzystał ze wsparcia KE. Z uwagi na ciągle nieznaną datę zwolnienia pasma 700 MHz przez usługi TV na Białorusi, w Rosji i na Ukrainie, konieczne jest prowadzenie dalszych działań na szczeblu dyplomatycznym, prowadzących do jak najszybszego uzyskania przedmiotowych

²⁸ Więcej: 25th Progress Report of the RSPG Sub-Group on cross-border coordination, Bruksela, 7 października 2020 r.; https://rspg-spectrum.eu/wp-content/uploads/2020/10/RSPG20-03final_progress_report_good_offices.pdf.

²⁹ Więcej: 24th Progress Report of the RSPG Sub-Group, on cross-border coordination, Bruksela, 9 czerwca 2020 r.; https://rspg-spectrum.eu/wp-content/uploads/2020/06/RSPG20-020final_progress_report_good_offices.pdf.

informacji. Dopiero ich uzyskanie pozwoli na określenie pełnej dostępności pasma 700 MHz na potrzeby usług szerokopasmowych w Polsce.

Pasmo 3,5 GHz

W 2020 r. Prezes UKE kontynuował prace zmierzające do zwolnienia pasma 3400-3600 MHz. Efektem prac było wszczęcie 13 postępowań administracyjnych związanych z cofnięciem oraz stwierdzeniem wygaśnięcia rezerwacji częstotliwości lub pozwoleń radiowych. W ramach podjętych działań:

- 2 postępowania stały się bezprzedmiotowe (w trakcie postępowania operator uiszczył zaległe opłaty za prawo do dysponowania częstotliwościami),
- 2 postępowania zakończyły się wydaniem decyzji cofającej rezerwację częstotliwości (z uwagi na zaległości w opłatach za prawo do dysponowania częstotliwościami),
- 8 postępowań zakończyło się wydaniem decyzji stwierdzającej wygaśnięcie rezerwacji (na wnioski strony),
- 1 postępowanie zakończyło się wydaniem decyzji cofającej pozwolenie radiowe (z uwagi na zaległości w opłatach za prawo do dysponowania częstotliwościami).

Ponadto, Prezes UKE w paśmie 3,5 GHz wydał 4 decyzje stwierdzające brak możliwości dokonania rezerwacji na kolejny okres.

W ramach prowadzonych postępowań wydano również 2 zmiany rezerwacji częstotliwości (zmniejszenie zasobów częstotliwości objętych decyzją).

Na dzień 1 stycznia 2021 r. w paśmie 3,5 GHz obowiązywały 23 decyzje w sprawie rezerwacji częstotliwości i 99 decyzji w sprawie pozwoleń radiowych, co oznacza, że w stosunku do roku 2019 liczba obowiązujących rezerwacji zmniejszyła się o 14, a liczba pozwoleń radiowych o 32.

Pasmo 3,7 GHz

Prezes UKE kontynuował rozpoczęte w 2018 r. działania związane z udostępnieniem pasma 3,7 GHz dla 5G. W ramach prowadzonych w 2020 r. postępowań administracyjnych cofnięto rezerwacje regionalne z zakresów 3657-3699 MHz oraz 3757-3799 MHz na obszarze:

- 14.3 (77 gmin),
- 16.1 (71 gmin).

W ramach wszczętych w 2020 r. postępowań administracyjnych zwolniono łącznie 148 gmin.

Z końcem 2020 r. wygasły rezerwacje częstotliwości z zakresu:

- 3643-3657 MHz oraz 3743-3757 MHz udzielone Netia (2 rezerwacje ogólnopolskie),
- 3629-3643 MHz oraz 3729-3743 MHz udzielone: Inea (1 rezerwacja obejmująca 226 gmin na obszarze województwa wielkopolskiego),
- 3629-3643 MHz oraz 3729-3743 MHz udzielone Miastu Żywiec (1 rezerwacja obejmująca 1 gminę na obszarze województwa śląskiego),
- 3629-3643 MHz oraz 3729-3743 MHz udzielone Telbeskid sp. z o.o. (1 rezerwacja obejmująca 6 gmin na obszarze województwa małopolskiego).

Na dzień 1 stycznia 2021 r. w paśmie 3,7 GHz obowiązywało 21 decyzji w sprawie regionalnych rezerwacji częstotliwości z zakresów 3657-3699 MHz oraz 3757-3799 MHz (łącznie 522 gminy objęte rezerwacjami najpóźniej do 31 grudnia 2022 r.).

Aukcja na 4 rezerwacje częstotliwości z pasma 3,6 GHz

Po przeprowadzeniu pierwszych konsultacji³⁰ dotyczących aukcji (od 9 grudnia 2019 r. do 10 stycznia 2020 r.) 27 stycznia 2020 r. Prezes UKE ogłosił drugie konsultacje³¹ dotyczące aukcji. Termin na złożenie stanowisk upłynął 27 lutego 2020 r.

Wyniki pierwszych³² i drugich³³ konsultacji opublikowano 5 marca 2020 r.

W dniu 6 marca 2020 r. Prezes UKE ogłosił aukcję³⁴, w ramach której:

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

16 maja 2020 r. weszła w życie ustawa z dnia 14 maja 2020 r. o zmianie niektórych ustaw w zakresie działań osłonowych w związku z rozprzestrzenieniem się wirusa SARS-CoV-2 („ustawa o działaniach osłonowych”). Zgodnie z art. 14 tej ustawy, z dniem wejścia jej w życie:

- do art. 115 ust. 1 ustawy Pt, który określa obligatoryjne elementy rezerwacji częstotliwości, dodano pkt 10, zgodnie z którym w rezerwacji częstotliwości określa się wymagania dotyczące bezpieczeństwa i integralności infrastruktury telekomunikacyjnej i usług ustalone przez Prezesa UKE z uwzględnieniem rekomendacji i wytycznych ENISA, po zasięgnięciu opinii Kolegium, o którym mowa w art. 64 ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (dalej „Kolegium”), jeżeli rezerwacja jest dokonywana po przeprowadzeniu aukcji, o której mowa w art. 116 ust. 1 pkt 2 PT (art. 14 pkt 8 ustawy o działaniach osłonowych),
- do art. 118d ustawy Pt, który zawiera przepisy dotyczące unieważniania aukcji, przetargu albo konkursu na rezerwację częstotliwości, dodano:
 - ust. 1a, zgodnie z którym Prezes UKE unieważnia z urzędu przetarg, aukcję albo konkurs w przypadku, gdy projekt rozstrzygnięcia decyzji w sprawie rezerwacji częstotliwości opublikowany wraz z ogłoszeniem o przetargu, aukcji albo konkursie i dokumentacją przetargu, aukcji albo konkursu nie zawiera wszystkich elementów, o których mowa w art. 115 ust. 1 ustawy Pt (art. 14 pkt 9 ustawy o działaniach

³⁰ Więcej: <https://bip.uke.gov.pl/konsultacje-i-wyniki-konsultacji/konsultacje-aukcji-na-cztery-rezerwacje-czestotliwosci-z-pasma-3-6-ghz,993.html>.

³¹ Więcej: <https://bip.uke.gov.pl/konsultacje-i-wyniki-konsultacji/konsultacje-aukcji-na-cztery-rezerwacje-czestotliwosci-z-pasma-3-6-ghz,1032.html>.

³² Więcej: <https://bip.uke.gov.pl/konsultacje-i-wyniki-konsultacji/wyniki-pierwszego-postepowania-konsultacyjnego-aukcji-na-cztery-rezerwacje-czestotliwosci-z-pasma-3-6-ghz,1082.html>.

³³ Więcej: <https://bip.uke.gov.pl/konsultacje-i-wyniki-konsultacji/wyniki-drugiego-postepowania-konsultacyjnego-aukcji-na-cztery-rezerwacje-czestotliwosci-z-pasma-3-6-ghz,1083.html>.

³⁴ Więcej: <https://bip.uke.gov.pl/przetargi-aukcje-i-konkursy/aukcja-na-4-rezerwacje-czestotliwosci-z-pasma-3-6-ghz,3.html>.

- osłonowych),
- ust. 1b, zgodnie z którym unieważnienia przetargu, aukcji albo konkursu z przyczyny, o której mowa w ust. 1a, Prezes UKE dokonuje niezwłocznie (art. 14 pkt 9 ustawy o działaniach osłonowych).

W art. 71 ust. 1 ustawy o działaniach osłonowych wskazano natomiast, że przepisy art. 14 pkt 8 i 9 ustawy o działaniach osłonowych stosuje się do ogłoszonych przed dniem jej wejścia w życie przetargów, konkursów i aukcji. Oznacza to, że przepisy art. 115 ust. 1 pkt 10 oraz art. 118d ust. 1a i 1b ustawy Pt, w brzmieniu nadanym ustawą o działaniach osłonowych z dniem 16 maja 2020 r., znalazły zastosowanie do ogłoszonej aukcji.

Opublikowany w dniu 6 marca 2020 r. na stronie BIP UKE razem z ogłoszeniem o aukcji i dokumentacją projekt rozstrzygnięć decyzji zawierał wszystkie obligatoryjne elementy rezerwacji częstotliwości, wskazane w art. 115 ust. 1 ustawy Pt, według stanu prawnego na dzień 6 marca 2020 r.

Z dniem 16 maja 2020 r., w związku z opisaną powyżej zmianą ustawy Pt, obligatoryjnym elementem decyzji w sprawie udzielenia rezerwacji częstotliwości, wydawanej po przeprowadzeniu aukcji, stało się także określenie wymagań dotyczących bezpieczeństwa i integralności infrastruktury telekomunikacyjnej i usług ustalone z uwzględnieniem rekomendacji i wytycznych ENISA, po zasięgnięciu opinii Kolegium.

Ponieważ opublikowany w dniu 6 marca 2020 r. projekt rozstrzygnięć decyzji nie zawierał obligatoryjnego elementu decyzji rezerwacyjnej, wskazanego w przepisie art. 115 ust. 1 pkt 10 ustawy Pt, dodanym art. 14 pkt 8 ustawy o działaniach osłonowych, który wszedł w życie w dniu 16 maja 2020 r., koniecznym stało się niezwłoczne unieważnienie aukcji na podstawie art. 118d ust. 1a i 1b ustawy Pt.

Decyzją z 10 czerwca 2020 r. Prezes UKE unieważnił aukcję, a decyzji tej nadano rygor natychmiastowej wykonalności.

Po wydaniu przedmiotowej decyzji w UKE rozpoczęto prace nad przygotowaniem nowej aukcji na częstotliwości z zakresu 3480-3800 MHz.

Do dnia 31 grudnia 2020 r. Prezes UKE nie uzyskał opinii Kolegium w zakresie wymagań dotyczących bezpieczeństwa i integralności infrastruktury telekomunikacyjnej i usług.

Pasma 26 GHz

20 lipca 2020 r. Prezes UKE mając na względzie prace związane z przyszłym wykorzystaniem pasma 26 GHz oraz innych pasm milimetrowych na potrzeby 5G, zwrócił się z prośbą do przedstawicieli rynku oraz wszelkich zainteresowanych podmiotów o wyrażenie swoich uwag oraz oczekiwań co do sposobu wykorzystania tych pasm³⁵.

³⁵ Więcej: <https://www.uke.gov.pl/akt/konsultacje-w-sprawie-wykorzystania-pasma-26-ghz-oraz-innych-pasm-milimetrowych,341.html>.

Zebrane w toku konsultacji odpowiedzi³⁶ na pytania od 11 podmiotów i przedstawicieli rynku a także od 33 osób fizycznych posłużą UKE w dalszych pracach nad koncepcją zagospodarowania pasma 26 GHz oraz innych pasm milimetrowych na potrzeby wdrożenia 5G w Polsce.

Na dzień 1 stycznia 2021 r. w paśmie 26 GHz obowiązywało 5 decyzji w sprawie rezerwacji częstotliwości i 198 decyzji w sprawie pozwoleń radiowych, co oznacza, że w stosunku do roku 2019 liczba obowiązujących rezerwacji zmniejszyła się o 2, a liczba pozwoleń radiowych o 232.

2.9. Działania wspierające wdrożenie 5G

W 2020 r. Prezes UKE wydał 329 decyzji zezwalających lub przedłużających zezwolenia na prowadzenie testów technologii 5G w pasmach 700 MHz, 800 MHz, 3,5 GHz, 26 GHz oraz 28 GHz.

Tabela 5
Zestawienie testów 5G

Lp.	Podmiot	Lokalizacja testów	Liczba stacji bazowych	Pasma	Zasób pasma [MHz]	Data wydania decyzji	Data zakończenia testów
1	Aero2 sp. z o.o.	Siedlce	3	3,5 GHz	80	28.08.2020	30.11.2020
2	ISN sp. z o.o.	Piaseczno	1	800 MHz	10	09.10.2020	30.09.2021
3	Orange Polska S.A.	Chorzów	7	3,5 GHz	80	27.02.2020	10.01.2021
4	Orange Polska S.A.	Katowice	3	3,5 GHz	80	27.02.2020	10.01.2021
5	Orange Polska S.A.	Lublin	10	3,5 GHz	80	27.02.2020	10.01.2021
6	Orange Polska S.A.	Warszawa	10	3,5 GHz	80	27.02.2020	10.01.2021
7	Orange Polska S.A.	Łódź	1	3,5 GHz	70	15.09.2020	10.01.2021
8	Orange Polska S.A.	Zakopane	2	28 GHz	750	30.12.2019	31.12.2020
9	P4 sp. z o.o.	Grójec	2	3,5 GHz	80	11.03.2020	10.01.2021
10	P4 sp. z o.o.	Sokołów Podlaski	3	3,5 GHz	80	11.03.2020	10.01.2021
11	P4 sp. z o.o.	Toruń	3	3,5 GHz	80	11.03.2020	10.01.2021

³⁶ Więcej: <https://bip.uke.gov.pl/konsultacje-i-wyniki-konsultacji/wyniki-konsultacji-w-sprawie-wykorzystania-pasma-26-ghz-oraz-innych-pasm-milimetrowych,1367.html>.

12	P4 sp. z o.o.	Szczyrk	1	3,5 GHz	80	16.07.2020	10.01.2021
13	P4 sp. z o.o.	Warszawa	2	3,5 GHz	80	16.07.2020	10.01.2021
14	P4 sp. z o.o.	Wrocław	2	3,5 GHz	80	16.07.2020	10.01.2021
15	P4 sp. z o.o.	Zakopane	2	3,5 GHz	80	16.07.2020	10.01.2021
16	P4 sp. z o.o.	Gdańsk	1	3,5 GHz	80	04.08.2020	10.01.2021
17	P4 sp. z o.o.	Gdynia	1	3,5 GHz	80	04.08.2020	10.01.2021
18	P4 sp. z o.o.	Kraków	1	3,5 GHz	80	04.08.2020	10.01.2021
19	P4 sp. z o.o.	Toruń	3	26 GHz	200	03.08.2020	31.06.2021
20	Politechnika Łódzka	Łódź	5	700 MHz	10	22.01.2020	28.02.2021
21	Politechnika Łódzka	Łódź	4	3,5 GHz	50	19.03.2020	10.05.2021
22	T-Mobile Polska S.A.	Warszawa	15	3,5 GHz	80	27.02.2020	10.01.2021
23	T-Mobile Polska S.A.	Katowice	5	3,5 GHz	80	27.02.2020	10.01.2021

Źródło: UKE

2.10. Zarządzanie zasobami częstotliwości

W 2020 r. Prezes UKE na bieżąco wydawał pozwolenia radiowe i decyzje, które je zmieniały, a także świadectwa radiooperatora.

We wszystkich służbach Prezes UKE wydał łącznie 28 949 decyzji związanych z obsługą wykorzystania częstotliwości.

Tabela 6

Decyzje związane z obsługą wykorzystania częstotliwości

Lp.	Rodzaj decyzji	Liczba
1	Decyzje w służbie stałej typu punkt – punkt	14 543
2	Decyzje w służbie stałej typu punkt – wiele punktów	167
3	Decyzje w służbie ruchomej dla operatorów sieci komórkowych	8 235
4	Decyzje w służbie ruchomej dla sieci RRL	697
5	Decyzje w służbach lotniczych	1 347
6	Decyzje w służbach morskich	886
7	Decyzje w służbie radiodifuzyjnej dla radiofonii	780
8	Decyzje w służbie radiodifuzyjnej dla telewizji	226
9	Decyzje w służbach satelitarnych	18
10	Decyzje w służbie amatorskiej	1 894
11	Decyzje w zakresie wykorzystania PLB (osobisty nadajnik lokalizacyjny)	156
Razem		28 949

Źródło: UKE

Dodatkowo UKE dokonał, zgodnie z art. 144c ustawy Pt, 12 766 wpisów do rejestru urządzeń radiowych używanych bez pozwolenia, pracujących w stacjach bazowych telefonii komórkowej.

W 2020 r. UKE przeprowadził egzaminy na świadectwo radiooperatora w trakcie 148 sesji egzaminacyjnych oraz wydał 4 884 świadectwa uprawniające 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	3 123
2	Świadectwa operatora urządzeń radiowych w służbie radiokomunikacyjnej lotniczej	975
3	Świadectwa operatora urządzeń radiowych w służbie radiokomunikacyjnej amatorskiej	786
Razem		4 884

Źródło: UKE

W czwartym kwartale 2020 r. Prezes UKE rozpoczął prace nad przeglądem konieczności stosowania w decyzjach w sprawie rezerwacji częstotliwości ograniczeń, o których mowa w art. 115 ust. 2 pkt 5 ustawy Pt³⁷.

W ramach współpracy z organami regulacyjnymi innych państw w 2020 r. zawarto porozumienia dotyczące wykorzystywania częstotliwości w obszarach przygranicznych:

- Porozumienie specjalne w sprawie wykorzystania zakresów częstotliwości 450-460 / 460-470 MHz na potrzeby systemów radiokomunikacyjnych pracujących w służbie ruchomej lądowej w obszarach przygranicznych pomiędzy UKE oraz Departamentem Nadzoru Państwowego ds. Telekomunikacji Ministerstwa Telekomunikacji i Informatyzacji Republiki Białorusi (Warszawa, luty 2020 r.),
- Porozumienie specjalne w sprawie wykorzystania zakresów częstotliwości 2500-2570 / 2620-2690 MHz na potrzeby ziemskich sieci łączności ruchomej/stacjonarnej (MFCN) pomiędzy UKE oraz Departamentem Nadzoru Państwowego ds. Telekomunikacji Ministerstwa Telekomunikacji i Informatyzacji Republiki Białorusi (Warszawa, luty 2020 r.),
- Porozumienie specjalne w sprawie wykorzystania zakresu częstotliwości 2570-2620 MHz na potrzeby ziemskich sieci łączności ruchomej/stacjonarnej (MFCN) pomiędzy UKE oraz Departamentem Nadzoru Państwowego ds. Telekomunikacji Ministerstwa Telekomunikacji i Informatyzacji Republiki Białorusi (Warszawa, luty 2020 r.),
- Porozumienie specjalne w sprawie wykorzystania zakresu częstotliwości 3400-3800 MHz na potrzeby ziemskich sieci łączności ruchomej/stacjonarnej (MFCN) w obszarach przygranicznych pomiędzy UKE oraz Departamentem Nadzoru Państwowego ds. Telekomunikacji Ministerstwa Telekomunikacji i Informatyzacji Republiki Białorusi (Warszawa, luty 2020 r.),
- Porozumienie pomiędzy administracjami Republiki Czeskiej i Polski w sprawie planowania i wykorzystywania częstotliwości w obszarach przygranicznych dla systemów ziemskich umożliwiających dostarczanie usług łączności elektronicznej w zakresie częstotliwości 3400-3800 MHz (zawarte korespondencyjnie, styczeń 2020 r.),
- Porozumienie techniczne pomiędzy administracjami łączności Polski i Niemiec w sprawie wykorzystania zakresów częstotliwości 880-915 / 925-960 MHz na potrzeby ziemskich sieci łączności ruchomej/stacjonarnej (MFCN) w obszarach przygranicznych (zawarte korespondencyjnie, listopad/grudzień 2020 r.),
- Porozumienie techniczne pomiędzy administracjami łączności Polski i Niemiec w sprawie wykorzystania zakresów częstotliwości 1710-1785 / 1805-1880 MHz na potrzeby ziemskich sieci łączności ruchomej/stacjonarnej (MFCN) w obszarach przygranicznych (zawarte korespondencyjnie, listopad/grudzień 2020 r.),
- Porozumienie techniczne pomiędzy administracjami łączności Polski i Niemiec w sprawie wykorzystania zakresów częstotliwości 1920-1980 / 2110-2170 MHz na potrzeby

³⁷ Planowane na IV kwartał 2020 r. rozpoczęcie prac nad przygotowaniem przeglądu uległo przesunięciu na koniec IV kwartału 2020 r. z uwagi na stan pandemii COVID-19 oraz zmianę stanu faktycznego w zw. z unieważnieniem aukcji na pasmo C. Dokonywany po raz pierwszy przegląd ponad 1,5 tys. rezerwacji został zakończony w I kwartale 2021 r. (31 marca 2021 r.). Wyniki przeglądu opublikowano w BIP UKE w dniu 2 kwietnia 2021 r.

ziemskich sieci łączności ruchomej/stacjonarnej (MFCN) w obszarach przygranicznych (zawarte korespondencyjnie, listopad/grudzień 2020 r.),

- Porozumienie techniczne pomiędzy administracjami łączności Polski i Niemiec w sprawie wykorzystania zakresu częstotliwości 2500-2690 MHz na potrzeby ziemskich sieci łączności ruchomej/stacjonarnej (MFCN) w obszarach przygranicznych (zawarte korespondencyjnie, listopad/grudzień 2020 r.).

W ramach planów zagospodarowania częstotliwości Prezes UKE ogłosił:

- Zarządzenie Prezesa UKE z 17 stycznia 2020 r. w sprawie planu zagospodarowania częstotliwości dla zakresu 470-790 MHz (Dz. Urz. UKE z 2020 r. poz. 4),
- Zarządzenie Prezesa UKE z 13 lipca 2020 r. w sprawie planu zagospodarowania częstotliwości dla zakresów 1900-1980 MHz oraz 2110-2170 MHz (Dz. Urz. UKE z 2020 r. poz. 19),
- Zarządzenie Prezesa UKE z 7 września 2020 r. w sprawie planu zagospodarowania częstotliwości dla zakresu 2500-2690 MHz (Dz. Urz. UKE z 2020 r. poz. 21).

Naziemne radio cyfrowe T-DAB+

Uzgodnienia międzynarodowe

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. Prezes 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, z uwagi na m.in. tzw. efekt domina uzgadnianych zasobów częstotliwości, okazał się trudny i długotrwały, w szczególności w odniesieniu do czterostronnego porozumienia pomiędzy administracjami: Danii, Niemiec, Polski i Szwecji. Prowadzone korespondencyjnie negocjacje, a w szczególności wpływające w ostatnim kwartale 2020 r. stanowiska, wskazują na możliwość podpisania porozumienia czterostronnego w najbliższym czasie.

Rezerwacje multipleksów lokalnych

W związku z wydanymi przez Przewodniczącego KRRiT pod koniec 2019 r. koncesjami na rozpowszechnianie naziemne programów radiowych w standardzie T-DAB+ w ramach 7 lokalnych multipleksów (Częstochowa, Katowice, Poznań, Rzeszów, Tarnów, Toruń, Warszawa) do Prezesa UKE wpłynęły wnioski o dokonanie rezerwacji częstotliwości w multipleksach lokalnych radia cyfrowego DAB+: MUXRL - Poznań (5C), MUXRL - Toruń (6C), MUXRL - Rzeszów (9B), MUXRL - Tarnów (9C), MUXRL - Warszawa (10B), MUXRL - Katowice (12C), MUXRL - Częstochowa (12D).

W czerwcu 2020 r. wszczęto 7 postępowań w sprawie dokonania wnioskowanych rezerwacji częstotliwości. Z uwagi na brak dostatecznych zasobów częstotliwości, skutkujący koniecznością

przeprowadzenia konkursu, 27 lipca 2020 r. w każdym z postępowań wydano decyzje odmawiające dokonania wnioskowanych rezerwacji częstotliwości.

17 listopada 2020 r. ogłoszono konsultacje dotyczące konkursu na siedem rezerwacji częstotliwości multiplexów lokalnych radia cyfrowego DAB+³⁸. Termin na złożenie stanowisk konsultacyjnych upłynął 18 grudnia 2020 r. Po przeanalizowaniu stanowisk i ogłoszeniu wyników konsultacji ogłoszony zostanie konkurs na siedem rezerwacji częstotliwości multiplexów lokalnych radia cyfrowego DAB+ z zakresu 174-230 MHz.

Przeprowadzenie konkursu, a następnie wydanie rezerwacji na 7 MUXRL pozytywnie wpłynie na dalszy rozwój NRC w Polsce. Zainteresowanie wykorzystaniem technologii DAB+ potwierdzają wydawane 2020 r. pozwolenia radiowe (Polskie Radio S.A. w ramach ogólnopolskiego multiplexu MUXR3) oraz decyzje zezwalające na testy DAB+.

Funkcja krajowego menedżera częstotliwości lotniczych (KMC)

Na mocy rozporządzeń KE, każde państwo członkowskie wyznacza osobę, organ lub organizację, jako KMC, którego obowiązkiem jest zapewnienie, by przydziały częstotliwości lotniczych były dokonywane, zmieniane i uwalniane, zgodnie z przepisami UE.

Działalność KMC związana jest z wykorzystaniem i międzynarodową koordynacją częstotliwości dla radiokomunikacji i radionawigacji lotniczej, i jest realizowana we współpracy z europejskim menedżerem sieci, którą to funkcję sprawuje Europejska Organizacja ds. Bezpieczeństwa Żeglugi Powietrznej (EUROCONTROL).

W związku z wyznaczeniem Prezesa UKE do realizacji od 1 stycznia 2021 r. funkcji KMC, 27 listopada 2020 r. zostało zawarte Porozumienie pomiędzy Prezesem UKE a Prezesem Polskiej Agencji Żeglugi Powietrznej o współdziałaniu przy wykonywaniu kompetencji KMC.

2.11. System KPI

Nowy System KPI (NS KPI) działa od początku grudnia 2011 r. i zastąpił on tzw. Stary System KPI, który obowiązywał od początku Porozumienia zawartego w październiku 2009 r. pomiędzy Prezesem UKE a Telekomunikacją Polską S.A. (OPL) aż do końca trzeciego kwartału 2012 r. Lista wskaźników w NS KPI została wypracowana wspólnie przez OPL i Prezesa UKE. NS KPI obejmuje wszystkie Oferty Regulowane. W systemie zostało wyróżnionych 36 wskaźników taktycznych oraz 30 wskaźników dodatkowych, zgrupowanych według poszczególnych usług, których one dotyczą (WLR, BSA, LLU, LL, ROI, itd.). Wskaźniki dodatkowe wprowadzono dla wybranych wskaźników taktycznych celem uszczegółowienia dziedziny zdarzeń, pomiarów oraz dokładniejszego monitoringu wyników. Wśród wskaźników w NS KPI znajdują się wskaźniki mierzące m.in. terminowość realizacji usług, poziomy awarii oraz czas ich naprawy.

³⁸ Więcej: <https://bip.uke.gov.pl/konsultacje-i-wyniki-konsultacji/konsultacje-konkursu-na-7-rezerwacji-czestotliwosci-multipleksow-lokalnych-radia-cyfrowego-dab,1407.html>.

Prezes UKE regularnie publikuje raporty NS KPI na stronie www UKE. Należy nadmienić, że poszczególne wskaźniki NS KPI są i będą sukcesywnie wpisywane w przyszłości w zakres decyzji regulacyjnych dla poszczególnych rynków właściwych analizowanych przez Prezesa UKE.

2.12. Rozwój rynku pocztowego

Prowadzenie rejestru ROP

Zgodnie z art. 13 ust. 1 ustawy Pp Prezes UKE prowadzi rejestr operatorów pocztowych (ROP).

W 2020 r. Prezes UKE przyjął:

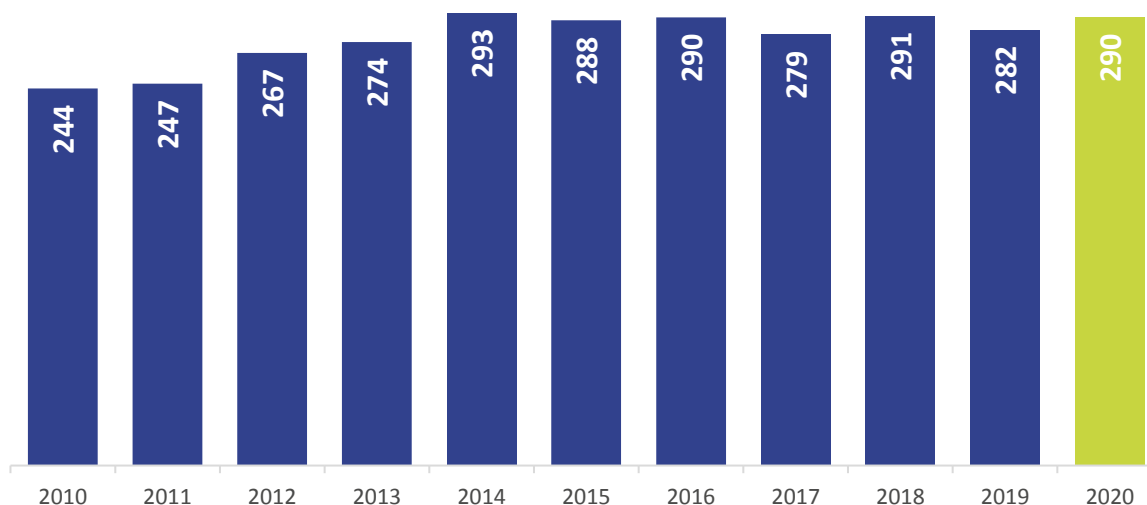
- 26 wniosków o wpis do ROP, w tym 21 wniosków rozpatrzono pozytywnie, 2 wnioski pozostają w toku, 2 wnioski pozostały bez rozpoznania (w związku z nieusunięciem braków wniosku), jeden wniosek wpłynął w 2020 r., ale wpisu dokonano w 2021 r.,
- 10 wniosków o wykreślenie z ROP, w tym jeden wniosek wpłynął w 2020 r., ale wykreślenia dokonano w 2021 r.,
- 4 wnioski o zawieszenie wykonywania działalności pocztowej,
- 19 wniosków o zmianę danych w zakresie objętym wnioskiem o wpis do ROP.

4 podmioty zostały wykreślone 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 2020 r. w ROP znajdowało się 291 podmiotów, w tym Poczta Polska i 290 operatorów nieświadczących usług powszechnych.

Wykres 13

Alternatywni operatorzy pocztowi wpisani do ROP



Źródło: UKE

Analizy rynku pocztowego

W 2020 r. Prezes UKE przeprowadził analizy funkcjonowania rynku pocztowego oraz opracował:

- **„Raport o stanie rynku pocztowego w 2019 roku”³⁹** – zawiera informacje dotyczące funkcjonowania rynku pocztowego sporządzone na podstawie danych przekazanych przez operatorów pocztowych w sprawozdaniach z ich działalności w 2019 r. Analizie została poddana działalność Poczty Polskiej jako operatora wyznaczonego do świadczenia usług powszechnych oraz 142 operatorów alternatywnych. Dokonano także analizy poszczególnych segmentów rynku pocztowego. Zgodnie z ustawą Pp, Prezes UKE przedłożył Ministrowi Infrastruktury „Raport o stanie rynku pocztowego w 2019 roku”, łącznie z wynikami kontroli działalności pocztowej. Raport został opublikowany w BIP UKE.
- **„Raport Prezesa UKE z badań czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym za rok 2019”⁴⁰** – omawia przeprowadzone w 2019 r. badania czasu przebiegu przesyłek listowych nierejestrowanych ekonomicznych i priorytetowych oraz paczek pocztowych ekonomicznych i priorytetowych uzyskanego w 2019 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 ustawą Pp, Prezes UKE opublikował „Raport z badań czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym za rok 2019” w BIP UKE.
- **Informację na temat realizacji obowiązku wynikającego z art. 6 ust. 7 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/644 z dnia 18 kwietnia 2018 r. w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek (Rozporządzenie 2018/644)** – zgodnie z tym obowiązkiem krajowe organy regulacyjne państw członkowskich UE do dnia 30 czerwca danego roku kalendarzowego przedkładają KE 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 zastosowanie przed oceną zgodnie z zasadą proporcjonalności, obiektywnego mechanizmu filtrującego dostarczonego przez KE.

³⁹ Raport opracowany na podstawie sprawozdań z działalności pocztowej za rok 2019 składanych przez operatorów pocztowych na podstawie art. 43 ust. 1 i 5 ustawy Pp.

⁴⁰ Raport opracowany na podstawie art. 52 ust. 8 ustawy Pp.

W odniesieniu do stawek operatorów świadczących usługi doręczania paczek objętych obowiązkiem świadczenia usługi powszechnej w Polsce mechanizm filtrujący nie wskazał w roku 2020 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 2019 roku” oraz „Raport Prezesa UKE z badań czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym za rok 2019”, Prezes UKE zapewniał uczestnikom rynku pocztowego szersze i praktyczne informacje na temat jego funkcjonowania.

Realizacja rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/644 z dnia 18 kwietnia 2018 r. w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek 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

Jak wynika z przepisów ustawy Pt, Prezes UKE dokonuje przeglądów rynków właściwych, celem stwierdzenia występowania na nich skutecznej konkurencji bądź poddania ich regulacji w przypadku występowania przedsiębiorcy o znaczącej pozycji rynkowej (SMP).

Zgodnie z prawem konkurencji rynek właściwy to rynek towarów, które ze względu na ich przeznaczenie, cenę oraz właściwości (w tym jakość) są uznawane przez ich nabywców za podobne (substytucyjne) oraz są oferowane na obszarze, na którym, ze względu na ich rodzaj, właściwości, preferencje konsumentów, czy znaczące różnice cen i koszty transportu, panują zbliżone warunki konkurencji.

Prezes UKE jest uprawniony do samodzielnego określania rynków właściwych i ich analizowania, jednak przeprowadzając przeglądy rynków właściwych jest zobowiązany do uwzględnienia aktualnego Zalecenia KE dotyczącego rynków właściwych podlegających regulacji ex ante⁴¹.

Zgodnie z obowiązującym aktualnie zaleceniem KE z 18 grudnia 2020 r. rynkami właściwymi podlegającymi regulacji ex ante są⁴²:

- Rynek 1: Hurtowy rynek usługi lokalnego dostępu w stałej lokalizacji (ostatni przegląd – 22 października 2019 r.),
- Rynek 2: Hurtowy rynek usługi dedykowanej przepustowości (ostatni, przed 31 grudnia 2020 r., przegląd – 16 września 2015 r.)⁴³.

Po zdefiniowaniu rynku właściwego, a następnie przeprowadzeniu jego analizy, w przypadku stwierdzenia występowania operatora SMP, konieczne jest nałożenie skutecznych obowiązków regulacyjnych. Główną ich funkcją jest umożliwienie operatorom alternatywnym, korzystania z infrastruktury lub usług hurtowych operatora SMP, celem stworzenia warunków do rozwoju skutecznej konkurencji.

Jako, że wspomniane regulacje dotyczą wielu uczestników rynku telekomunikacyjnego, a pośrednio i konsumentów, Prezes UKE zobligowany jest do przeprowadzenia postępowania konsultacyjnego, podczas którego każdy może zgłosić swoje stanowisko. Z kolei biorąc pod uwagę wpływ na wymianę handlową pomiędzy państwami członkowskimi UE przeprowadzane jest także postępowanie konsolidacyjne, w ramach którego stanowisko (w formie decyzji) wyraża KE. Do przyjęcia rozstrzygnięcia potrzebna jest także opinia Prezesa UOKiK. Ewentualne skargi rozpatrywane są przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

⁴¹ Zalecenie Komisji w sprawie rynków właściwych w zakresie produktów i usług telekomunikacyjnych w sektorze łączności elektronicznej podlegających regulacji ex ante zgodnie z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 z dnia 11 grudnia 2018 r. ustanawiającą Europejski kodeks łączności elektronicznej.

⁴² W nawiasie wskazano datę ostatniego przeglądu danego rynku właściwego przeprowadzonego przez UKE.

⁴³ Obecnie obowiązujące rozstrzygnięcia zostały wydane 15 lutego 2021 r.

Rynki właściwe poddane przeglądowi w 2020 r.

W 2020 r. Prezes UKE rozpoczął przegląd hurtowego rynku usługi dostępu wysokiej jakości w stałej lokalizacji (rynek 4/2014). W Zaleceniu KE z 18 grudnia 2020 r. rynek ten otrzymał nazwę Hurtowy rynek usługi dedykowanej przepustowości. Biorąc pod uwagę wyniki analizy rynkowej przeprowadzonej w 2020 r. przez UKE, rynek ten został podzielony na:

- krajowy hurtowy rynek usługi dostępu wysokiej jakości w stałej lokalizacji do 2 Mb/s włącznie,
- krajowy hurtowy rynek usługi dostępu wysokiej jakości w stałej lokalizacji powyżej 2 Mb/s.

Na obu wspomnianych rynkach Prezes UKE stwierdził występowanie skutecznej konkurencji, co wynika m.in. z następujących faktów:

- na rynku działa już obecnie kilkudziesięciu przedsiębiorców telekomunikacyjnych, którzy skutecznie ze sobą konkurują, a wejście na rynek nie jest utrudnione wysokimi barierami,
- udziały przedsiębiorców nie wskazują na występowanie na rynku przedsiębiorcy o znaczącej pozycji rynkowej,
- na rynku nie stwierdzono podejmowania przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych działań o charakterze antykonkurencyjnym.

9 grudnia 2020 r. KE wydała decyzję, w której zaakceptowała bez uwag notyfikowane projekty rozstrzygnięć dla wspomnianych rynków, a 30 grudnia 2020 r. Prezes UKE przekazał projekty rozstrzygnięć Prezesowi UOKiK celem zajęcia stanowiska w trybie art. 106 § 1 ustawy KPA.

Rozstrzygnięcia zostały wydane 15 lutego 2021 r.

Opóźnienia w przeglądach rynków właściwych

W zakresie hurtowego rynku usługi zakańczania połączeń głosowych w poszczególnych sieciach telefonii komórkowej (rynek 2/2014) ostatni przegląd miał miejsce 14 grudnia 2012 r. Nałożono wówczas na 7 operatorów komórkowych obowiązki regulacyjne (dostępu, niedyskryminacji, przejrzystości oraz kosztowy). W decyzjach tych określono symetryczną stawkę za zakańczanie połączeń w sieciach ruchomych (MTR) według metodyki BU-LRIC, która obowiązuje nieprzerwanie od 2013 r. i jest zgodna z obowiązującym Zaleceniem KE w sprawie uregulowań dotyczących stawek za zakańczanie połączeń w sieciach stacjonarnych i ruchomych⁴⁴.

Przegląd tego rynku przewidziany jest na 2021 r. Brak wcześniejszego przeglądu tego rynku wynikał z faktu określenia stawek MTR na podstawie zalecanej metodyki BU-LRIC, jak również podjęcia przez KE prac zmierzających do określenia tej stawki na poziomie unijnym (o czym mowa w dalszej części Sprawozdania).

Według stanu na 31 grudnia 2020 r. opóźnienie w przeglądzie dotyczyło także hurtowego rynku usługi dedykowanej przepustowości. Jak już wskazano wcześniej rozstrzygnięcia zostały wydane 15 lutego 2021 r.

Na pozostałych rynkach właściwych, według stanu na koniec 2020 r., nie występowały opóźnienia w przeglądach.

⁴⁴ Więcej: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32009H0396&from=PL..>

Planowane w 2021 r. przeglądy rynków właściwych

18 grudnia 2020 r. KE przyjęła akt delegowany określający maksymalne stawki za zakańczanie połączeń w sieciach stacjonarnych (FTR) oraz mobilnych (MTR). Akt delegowany to rozporządzenie, które wiąże w całości i jest bezpośrednio stosowane we wszystkich państwach członkowskich UE bez konieczności transpozycji do prawa krajowego.

Wydanie aktu delegowanego stanowi realizację art. 75 Europejskiego kodeksu łączności elektronicznej (EKŁE). Jego celem jest ujednoczenie stawek FTR/MTR, określonych w oparciu o metodykę BU-LRIC, na obszarze UE oraz EOG.

17 stycznia 2021 r. KE wydała sprostowanie do aktu delegowanego (data publikacji 19 stycznia 2021 r.) w zakresie wysokości stawki FTR stosowanej od rozpoczęcia stosowania aktu delegowanego do 31 grudnia 2021 r. w Polsce (pierwotnie określona stawka FTR dla tego okresu była błędna).

Postanowienia aktu delegowanego są adresowane do wszystkich przedsiębiorców, którzy zakańczają połączenia głosowe w swoich sieciach stacjonarnych lub mobilnych, niezależnie od skali działalności przedsiębiorcy. Regulacja dotyczy wszystkich przedsiębiorców telekomunikacyjnych, także tych, których Prezes UKE nie wyznaczył jako posiadających pozycję znaczącą na rynkach zakańczania połączeń w sieciach stacjonarnych lub mobilnych. Krajowe organy regulacyjne w decyzjach dla poszczególnych operatorów nie będą już nakładać obowiązku cenowego. Akt delegowany pozostaje bez uszczerbku dla uprawnień NRA w zakresie definiowania rynków właściwych, przeprowadzania testu trzech kryteriów i nakładania środków zaradczych innych niż kontrola cen.

Po przyjęciu aktu delegowanego Parlament Europejski i Rada mają 2 miesiące na złożenie ewentualnego sprzeciwu. Po tym czasie, w przypadku braku sprzeciwu, akt zostanie opublikowany, a jego wejście w życie przewidziane jest na następny dzień po publikacji. Stosowanie jego postanowień jest jednak odroczone (*vacatio legis*) do pierwszego dnia trzeciego miesiąca po jego wejściu w życie.

W zakresie stawki FTR do 31 grudnia 2021 r. w Polsce oraz 11 innych państwach stosowana jest stawka przejściowa, wyższa od docelowej stawki FTR. W zakresie stawki MTR przewidziana jest ścieżka dojścia do stawki docelowej, która ma być stosowana od 1 stycznia 2024 r.

Tabela 8

Maksymalne stawki za zakończenie połączenia w sieciach FTR i MTR

Maksymalna stawka za zakończenie połączenia w sieci stacjonarnej (FTR)	
Od rozpoczęcia stosowania aktu delegowanego do 31 grudnia 2021 r.	Od 1 stycznia 2022 r.
0,005 PLN za minutę połączenia	0,07 eurocenta za minutę połączenia
Maksymalna stawka za zakończenie połączenia w sieci mobilnej (MTR)	
Od rozpoczęcia stosowania aktu delegowanego do 31 grudnia 2021 r.	0,7 eurocenta za minutę połączenia
Od 1 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r.	0,55 eurocenta za minutę połączenia
Od 1 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2023 r.	0,4 eurocenta za minutę połączenia
Od 1 stycznia 2024 r.	0,2 eurocenta za minutę połączenia

Źródło: UKE

Stawki za zakańczanie połączeń głosowych zostały ustalone na podstawie metodyki bottom-up LRIC. W tym celu KE przygotowała 2 modele kosztowe (dla sieci mobilnej i stacjonarnej) zasilone danymi od operatorów z krajów UE.

Działania UKE w całym procesie związanym z wprowadzeniem regulacji MTR/FTR obejmowały:

- pośredniczenie między KE a operatorami telekomunikacyjnymi z Polski w procesie przekazywania informacji,
- zbieranie i agregację danych z rynku polskiego,
- udział w spotkaniach grupy roboczej BEREC i przygotowaniu opinii BEREC (lipiec-wrzesień 2020 r.),
- udział w spotkaniach ekspertów z KE (luty 2020 r., wrzesień 2020 r.),
- przedstawienie stanowisk UKE w procesach konsultacyjnych (listopad 2019 r. i sierpień-wrzesień 2020 r.).

Po wejściu w życie aktu delegowanego zasadnym będzie przeprowadzenie przeglądu rynku 2/2014. W 2021 r. Prezes UKE planuje także przeprowadzić analizy rynkowe dotyczące:

- warunków współpracy międzyoperatorskiej pomiędzy infrastrukturalnymi operatorami mobilnymi (MNO) a wirtualnymi operatorami mobilnymi (MVNO),
- warunków świadczenia usług zakańczania SMS A2P w sieciach mobilnych, w szczególności z uwzględnieniem relacji pomiędzy integratorami ruchu SMS A2P a operatorami.

Wyniki wspomnianych analiz posłużą Prezesowi UKE do pojęcia decyzji co do dalszych kroków w tych sprawach.

Najważniejszy efekt regulacji rynków właściwych w 2020 r. to dostosowanie regulacji rynku 4/2014 do zmieniającej się sytuacji konkurencyjnej na polskim rynku telekomunikacyjnym (pełna deregulacja).

3.2. Efektywna współpraca międzyoperatorska

Postępowania dotyczące ofert ramowych

W 2020 r. Prezes UKE prowadził następujące postępowania administracyjne dotyczące ofert ramowych:

- postępowanie wszczęte na wniosek OPL z 28 czerwca 2019 r. w sprawie zniesienia ograniczeń ilości uruchamianych interfejsów 10 GE w punkcie dostępu do usługi szerokopasmowego dostępu do internetu i dodania możliwości stosowania interfejsu 100 GE – postępowanie zakończone, wydana 23 października 2020 r. decyzja zmieniła ofertę ramową,
- postępowanie wszczęte na wniosek OPL z 2 sierpnia 2019 r. dotyczące zatwierdzenia zmiany Oferty SOR poprzez wprowadzenie nowych opcji prędkości w technologii xPON (FTTH) oraz rozdzielenia opłaty za usługę utrzymania łącza Abonenckiego (dla zabudowy jedno-/wielorodzinnej) – postępowanie zakończone, wydana 23 października 2020 r. decyzja zmieniła ofertę ramową,
- postępowanie wszczęte na wniosek Emitel z 10 lutego 2020 r. o wyjaśnienie treści decyzji zatwierdzającej ofertę ramową Emitel – 13 listopada 2020 r. wydano postanowienie o odmowie wyjaśnienia treści decyzji,
- postępowanie wszczęte na wniosek Emitel z 16 lipca 2020 r. o wyjaśnienie treści decyzji zatwierdzającej ofertę ramową Emitel – 13 listopada 2020 r. wydano postanowienie o odmowie wyjaśnienia treści decyzji,
- postępowanie prowadzone w wyniku wyroku NSA z 12 grudnia 2019 r. uchylającego decyzję Prezesa UKE z 11 kwietnia 2016 r. i poprzedzającą ją decyzję z 21 grudnia 2015 r. w przedmiocie zmiany oferty SOR w zakresie powiązania systemu ISI z systemem PLI CBD na potrzeby przenoszenia numerów – 23 października 2020 r. została wydana decyzja umarzająca postępowanie,
- postępowanie z wniosku KIKE 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,
- postępowanie wszczęte na wniosek KIGEiT z 13 listopada 2020 r. o ponowne rozpatrzenie sprawy zakończonej decyzją z 23 października 2020 r. zatwierdzającą zmianę Oferty SOR poprzez dodanie nowych opcji prędkości w technologii xPON (FTTH) oraz rozdzielenia opłaty za usługę utrzymania łącza abonenckiego (dla zabudowy jedno-/wielorodzinnej) – postępowanie w toku,
- postępowanie wszczęte na wniosek OPL z 23 stycznia 2020 r. dotyczące zatwierdzenia projektu oferty ramowej o dostępie telekomunikacyjnym w oparciu o technologię miedzianą w zakresie zapewnienia dostępu do hurtowej usługi lokalnego dostępu w stałej lokalizacji oraz zapewnienia dostępu do urządzeń dostępu szerokopasmowego oraz dostępu do węzłów sieci telekomunikacyjnej używanych na potrzeby szerokopasmowej transmisji danych kierowanej do lokalnej pętli abonenckiej – postępowanie w toku,
- postępowanie wszczęte na wniosek OPL z 23 stycznia 2020 r. dotyczące zatwierdzenia

projektu oferty ramowej o dostępie telekomunikacyjnym w oparciu o technologię światłowodową w zakresie zapewnienia dostępu do hurtowej usługi lokalnego dostępu w stałej lokalizacji oraz zapewnienia dostępu do urzędzeń dostępu szerokopasmowego oraz dostępu do węzłów sieci telekomunikacyjnej używanych na potrzeby szerokopasmowej transmisji danych kierowanej do lokalnej pętli abonenckiej – postępowanie w toku,

- postępowanie wszczęte na wniosek OPL z 28 lutego 2020 r. o zobowiązanie do zmiany Oferty SOR w zakresie dodania procedury realizacji zamówień na Punkty Dostępu do Usługi (PDU) w sytuacji zmiany stawki za zakończenie połączenia głosowego w sieci stacjonarnej OPL – postępowanie w toku,
- postępowanie wszczęte na wniosek OPL z 30 marca 2020 r. dotyczące zatwierdzenia zmiany Oferty SOR poprzez wprowadzenie do Oferty SOR punktów styku sieci w technologii IP/SIP – postępowanie w toku,
- postępowanie wszczęte na wniosek OPL z 27 marca 2020 r. dotyczące stwierdzenia wygaszenia w części Oferty SOR w zakresie zapisów dotyczących biura numerów – postępowanie w toku,
- postępowanie wszczęte na wniosek OPL z 7 sierpnia 2020 r. dotyczące stwierdzenia wygaszenia w części Oferty SOR w zakresie zapisów dotyczących usług hurtowych, tj. WLR, rozpoczynania połączeń oraz usług selekcji i preselekcji – postępowanie w toku,
- postępowanie wszczęte na wniosek OPL z 11 września 2020 r. dotyczące zobowiązania OPL do zmiany Oferty SOR w zakresie kar umownych PDU – postępowanie w toku.

Decyzje zmieniające lub zatwierdzające oferty ramowe

Prezes UKE kontynuował w 2020 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.

W październiku 2020 r. Prezes UKE wydał decyzję zatwierdzającą zmianę Oferty SOR polegającą na dodaniu nowych opcji prędkości w technologii xPON (FTTH) oraz rozdzieleniu opłaty za usługę utrzymania łącza abonenckiego (dla zabudowy jedno-/wielorodzinnej). Dzięki zmianie oferty ramowej, OA dostali możliwość korzystania z usługi hurtowej dostępu do szerokopasmowego internetu (BSA) w opcjach prędkości: 300/50 Mb/s, 600/100 Mb/s i 1000/300 Mb/s.

Wprowadzona zmiana zapewni OA możliwość korzystania z usług OPL w nowych atrakcyjnych opcjach prędkości, co przełoży się na możliwość konstruowania przez OA bardziej konkurencyjnych ofert wobec oferty OPL oraz pozwoli na zapewnienie użytkownikom końcowym maksymalnych korzyści w zakresie różnorodności, ceny i jakości usług.

W październiku 2020 r. Prezes UKE wydał również decyzję zatwierdzającą zmianę Oferty SOR polegającą na usunięciu ograniczeń liczby uruchamianych w punktach dostępu do usługi szerokopasmowego dostępu do internetu (PDU) interfejsów 10 GE oraz dodaniu możliwości zestawienia dostępu na porcie 100 GE wraz z modyfikacją związanych z tym załączników oraz cennika.

Zmiany Oferty SOR doprowadziły do zniesienia ograniczeń liczby uruchamianych interfejsów 10 GE w PDU. Możliwe stało się również stosowanie interfejsów 100 GE w punktach styku sieci.

Wprowadzona zmiana poszerzy możliwości techniczne oraz zakres usług oferowanych przez OPL na rynku hurtowym. Przełoży się to na możliwość konstruowania przez OA bardziej konkurencyjnych ofert wobec oferty OPL oraz pozwoli na zapewnienie użytkownikom końcowym bardziej różnorodnych i nowoczesnych usług dostępu do szerokopasmowego internetu.

Efekty decyzji Prezesa 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,
- zapewnienie OA możliwości odpowiedzi na zauważalny na rynku telekomunikacyjnym stały wzrost zapotrzebowania na dostęp do internetu o coraz większych przepływnościach,
- uatrakcyjnienie i unowocześnienie oferty usług hurtowych – wprowadzenie możliwości stosowania nowych interfejsów (100 GE) w punktach styku sieci, co przełoży się na zwiększenie atrakcyjności usług hurtowych dla OA,
- wprowadzenie usług hurtowych dostępu do internetu w nowych atrakcyjnych opcjach prędkości przełoży się na możliwość konstruowania przez OA bardziej nowoczesnych i konkurencyjnych ofert, a przez to wpłynie na zwiększenie korzyści uzyskiwanych przez użytkowników końcowych korzystających z usług szerokopasmowych.

Obowiązujące oferty ramowe

Na koniec 2020 r. obowiązywały następujące oferty ramowe:

- 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,
- 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. i zmieniona decyzją z 11 kwietnia 2018 r.,
- 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 2019 r. i Opis kalkulacji kosztów na rok 2021

26 marca 2020 r. Prezes UKE wydał decyzję (Decyzja I) zatwierdzającą instrukcję z rachunkowości regulacyjnej OPL za rok 2019 oraz umorzył postępowanie w zakresie uzgodnienia i zatwierdzenia Opisu kalkulacji kosztów świadczenia dostępu telekomunikacyjnego w zakresie usługi dostępu szerokopasmowego na rok 2021 Orange Polska S.A. (Opis kalkulacji 2021). Umorzenie postępowania w części nastąpiło jako konsekwencja wydania 22 października 2019 r. decyzji nr DR.SMP.6040.2.2019.90⁴⁵ (Decyzja SMP3b), w której Prezes UKE określił rynek właściwy jako hurtowy rynek usługi centralnego dostępu w stałej lokalizacji dla produktów rynku masowego (Rynek 3b). Wydanie Decyzji SMP3b spowodowało, iż opis kalkulacji uzasadnionych kosztów dostępu telekomunikacyjnego prowadzony z uwzględnieniem innego obszaru geograficznego obejmującego Rynek 3b, nie odzwierciedlałby kosztów usług uwarunkowanych geograficznie.

Decyzją z 5 czerwca 2020 r. (Decyzja II) Prezes UKE uchylił w części Decyzję I, którą zatwierdził Instrukcję 2019, Opis przeszacowania 2019 oraz umorzył postępowanie w zakresie uzgodnienia i zatwierdzenia Opisu kalkulacji kosztów na rok 2021 OPL (Decyzja I). UKE orzekając ponownie w sprawie dokonał zmiany Opisu przeszacowania 2019, w pozostałym zakresie Decyzja I została utrzymana w mocy.

Prezes UKE przychylił się do wniosku OPL o uszczegółowienie zapisów Opisu przeszacowania 2019 dotyczących wyceny światłowodowej sieci dostępowej (LPŚ) oraz dofinansowania do sieci w ramach POPC i sposobu jego ujęcia. Rozstrzygając, Prezes UKE stwierdził, iż usługa LPŚ stale się rozwija, stąd celowe stało się doprecyzowanie elementów podlegających wycenie i działań wykonywanych w jej ramach, jako efekt zmian zachodzących w strukturze OPL oraz zmian technologicznych w obszarze LPŚ. Zaproponowane zapisy pozwolą na ujęcie w wycenie rzeczywistej sytuacji i wszystkich zdarzeń istotnych dla prowadzonej działalności.

Realizacja obowiązków z art. 38 ustawy Pt

24 sierpnia 2020 r. zakończyło się badanie sprawozdania z prowadzonej przez OPL rachunkowości regulacyjnej (art. 38 ustawy Pt) dotyczącego roku obrotowego zakończonego 31 grudnia 2019 r. (o którym mowa w art. 53 ust. 5 ustawy Pt).

Biegły rewident wydał pozytywną opinię z badania. Sprawozdanie z prowadzonej rachunkowości regulacyjnej, pozytywnie zaopiniowane przez biegłego rewidenta, dostarczyło informacji, że w 2019 r. OPL nie stosowała dyskryminacji cenowej wobec operatorów alternatywnych, jak również nie zachodziło subsydiowanie pomiędzy wyodrębnionymi działalnościami operatora regulowanego.

Testy MS/PS przeprowadzone w 2020 r.

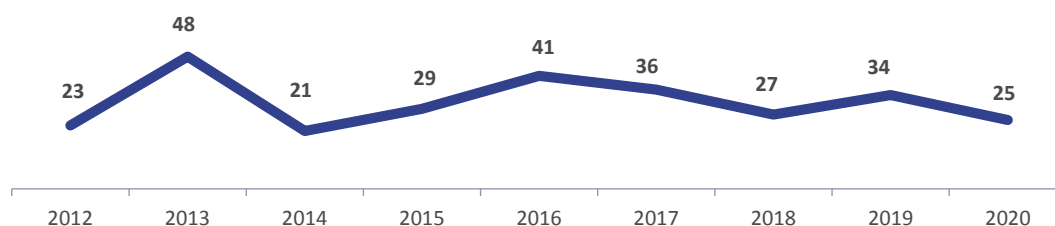
W 2020 r. Prezes UKE rozpatrzył 6 wniosków OPL o Testy MS dla 25 promocji detalicznych, z czego 9 promocji dotyczyło usług realizowanych w technologii xDSL, zaś 16 promocji usług realizowanych w technologii FTTH. Dla porównania w 2019 r. Prezes UKE rozpatrzył 8 wniosków

⁴⁵ Więcej: <https://bip.uke.gov.pl/decyzje/decyzje-smp/regulacje-dotyczace-ryнку-3a-i-3b-dla-orange-polska,3.html>.

o Testy MS dla 34 promocji detalicznych, z których 10 dotyczyło usług realizowanych w technologii xDSL, a 24 usług realizowanych w technologii FTTH. Przeważający udział usług o wysokich przepływnościach potwierdza rosnące znaczenie usług realizowanych w technologii FTTH, przy jednoczesnym spadku znaczenia usług realizowanych w technologii xDSL.

Wykres 14

Liczba promocji poddanych Testom MS



Źródło: UKE

Rachunkowość regulacyjna – Instrukcja oraz badanie rachunkowości regulacyjnej Emitel

W kwietniu 2020 r. Prezes UKE wydał decyzję zatwierdzającą instrukcję z rachunkowości regulacyjnej Emitel za rok 2019. 24 sierpnia 2020 r. zakończyło się badanie sprawozdania z prowadzonej przez Emitel rachunkowości regulacyjnej (art. 38 ustawy Pt) dotyczącego roku obrotowego zakończonego 31 grudnia 2019 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 2019 r. Emitel nie stosował dyskryminacji cenowej, jak również nie zachodziło subsydiowanie pomiędzy wyodrębnionymi działalnościami operatora regulowanego.

3.3. Kontrole w zakresie telekomunikacji

Prezes UKE monitorując sytuację rynkową, w szczególności obszary ochrony praw użytkowników końcowych oraz relacji między przedsiębiorcami działającymi na rynku telekomunikacyjnym wszczyna i prowadzi szereg postępowań kontrolnych. Każde postępowanie kontrolne poprzedzone jest analizą prawdopodobieństwa naruszenia prawa obejmującą identyfikację podmiotów oraz obszarów działania, w których Prezes UKE widzi ryzyko nieprawidłowości.

Jako najważniejsze postępowania kontrolne przeprowadzone przez Prezesa UKE w 2020 r. w zakresie telekomunikacji należy wskazać postępowania wszczęte wobec:

- UPC, Vectra S.A., TOYA, Inea – postępowania kontrolne sprawdzające obsługę osób z niepełnosprawnościami w biurach obsługi klienta operatorów kablowych,
- UPC, Multimedia Polska, TOYA – postępowania kontrolne dotyczące realizacji przestrzegania postanowień decyzji Prezesa UKE z 2018 r. w zakresie dostępu do infrastruktury technicznej kanalizacji kablowej oraz kanalizacji telekomunikacyjnej budynku,

- TOYA – postępowanie sprawdzające przestrzeganie przez przedsiębiorcę obowiązków nałożonych decyzją Prezesa UKE z grudnia 2019 r. wyznaczającą TOYA przedsiębiorcą telekomunikacyjnym zajmującym znaczącą pozycję na rynku świadczenia usługi zakańczania połączeń w stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej,

oraz kontrole dotyczące naruszenia art. 172 ustawy Pt, tj. obejmujące swoim zakresem działania telemarketingowe bez zgody abonenta wszczęte wobec:

- Eneida sp. z o.o. – przedstawiciele przedsiębiorcy kontaktowali się z abonentami w celu przedstawienia zaproszenia na organizowane spotkania pod pretekstem uruchomienia projektu „Polska dla hoteli”/„Bezpieczne wakacje” lub innego podobnego projektu, który ma na celu ratowanie polskiej turystyki,
- EGF – Centrum Odszkodowań sp. z o.o., od której abonenci otrzymywali za pośrednictwem telekomunikacyjnych urzędzeń końcowych propozycje marketingowe,
- WOW Digital sp. z o.o., od której abonenci otrzymywali za pośrednictwem telekomunikacyjnych urzędzeń końcowych propozycje marketingowe reklamujące różnego rodzaju usługi, np. reklama kursów językowych sprzedaż maseczek, reklama firmy ubezpieczeniowej, zaproszenie na jazdę próbną samochodem.

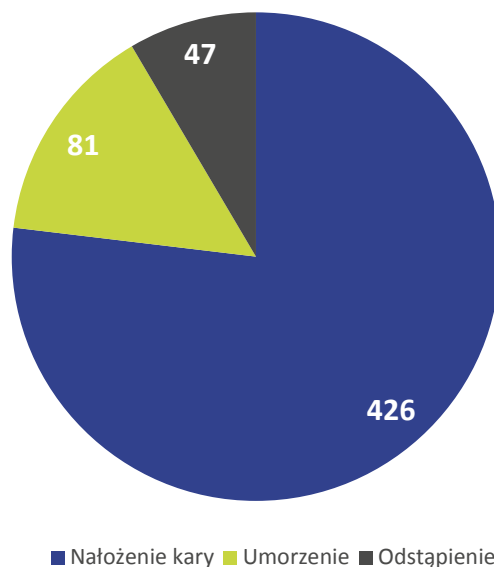
W 2020 r. Prezes UKE prowadził i zakończył 554 postępowania administracyjne w przedmiocie nałożenia kary pieniężnej, służące przede wszystkim zapewnieniu przez UKE przestrzegania przez podmioty zobowiązane podstawowych obowiązków wynikających z ustawy Pt oraz megaustawy, w tym obowiązków sprawozdawczych.

Blisko 92% 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 wzrost liczby podmiotów przekazujących dane w terminie i jednocześnie spadek liczby podmiotów dokonujących naruszeń (o kilkaset rocznie).

Wykres 15

Sposób zakończenia postępowań w przedmiocie nałożenia kary pieniężnej



Źródło: UKE

Do najważniejszych postępowań Prezesa UKE zakończonych w 2020 r. zaliczyć należy sprawy w przedmiocie nałożenia kary pieniężnej wobec:

- PGE Dystrybucja S.A. – kara w wysokości 200 000 PLN za niewypełnienie warunków wynikających z decyzji Prezesa UKE z 16 maja 2018 r., poprzez nieudostępnienie operatorowi, w sposób zgodny z warunkami określonymi w decyzji, znajdującej się w posiadaniu PGE Dystrybucja S.A. dokumentacji technicznej słupów energetycznych,
- Twoja Telekomunikacja sp. z o.o. – kara w wysokości 64 000 PLN za niewypełnienie obowiązku uzyskania zgody abonentów lub użytkowników końcowych na używanie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych dla celów marketingu bezpośredniego,
- Netia – kara w wysokości 1 500 000 PLN za niewypełnienie obowiązku przekazania Prezesowi UKE informacji, niezbędnych do wykonywania przez Prezesa UKE jego uprawnień i obowiązków, tj. podejmowania interwencji w sprawach dotyczących funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych, poprzez nieudzielenie odpowiedzi na wezwanie Prezesa UKE.

3.4. Kontrole w zakresie gospodarki częstotliwościami

Prezes UKE prowadził w 2020 r. stały oraz doraźny monitoring widma częstotliwości radiowych za pomocą:

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

Stałym monitoringiem w 2020 r. objęto:

- 1 538 urządzeń radiowych nadawczych i nadawczo-odbiorczych, wobec których przeprowadzono w ciągu roku 49 510 pomiarów parametrów emisji,
- 54 emisje częstotliwości bezpieczeństwa w celu ochrony przed zakłóceniami.

Doraźnym monitoringiem objęto 5 962 pasma częstotliwości pod kątem efektywnej zajętości kanałów częstotliwości.

Ponadto w 2020 r. Prezes UKE przeprowadził:

- 132 postępowania kontrolne wobec użytkowników urządzeń radiowych nadawczych lub nadawczo-odbiorczych (313 urządzeń radiowych), ujawniając 42 przypadki naruszeń,
- 8 kontroli zaleceń pokontrolnych będących efektem stwierdzonych w trakcie kontroli nieprawidłowości,
- 9 postępowań administracyjnych w sprawie używania urządzenia radiowego (art. 201 oraz 203 ustawy Pt),
- 3 postępowania w sprawie nałożenia kary.

W kwietniu 2020 r. przeprowadzono na granicy polsko-niemieckiej monitoring wszystkich pasm telefonii komórkowej w celu weryfikacji doniesień dotyczących problemów z łącznością:

- monitoring przeprowadzono w 34 lokalizacjach wzdłuż całej granicy polsko-niemieckiej, zwłaszcza w rejonie przejść granicznych,
- w 2 lokalizacjach ujawniono i wyeliminowano wzmacniacze GSM stanowiące źródło zakłóceń dla pobliskich stacji BTS operatorów telefonii komórkowych,
- poza przypadkami użytkownika wzmacniaczy GSM, problemy z łącznością mogły wynikać jedynie z przeciążeń stacji BTS związanych z dużą liczbą użytkowników końcowych oczekujących w kolejkach na przejściach granicznych.

Prezes UKE przeprowadził w czerwcu 2020 r. ogólnopolską kampanię monitoringową dotyczącą realizacji zmian rezerwacji naziemnej telewizji cyfrowej w ramach *refarmingu* pasma 700 MHz:

- potwierdzono przełączenie na nowe kanały wszystkich 98 nadajników DVB-T na terenie całego kraju, jakie zostały ujęte w zmianie decyzji rezerwacyjnych,
- stwierdzono nieterminowe przełączenie tylko 8 nadajników DVB-T wynikające z problemów technicznych.

Ponadto we wrześniu 2020 r. przeprowadzono monitoring nadgraniczny w celu weryfikacji przestrzegania porozumienia Prezesa UKE z Ukrainą zawartego 19 listopada 2014 r. w celu ochrony sieci komórkowych polskich operatorów przed zakłóceniami pochodzącymi od ukraińskiego systemu CDMA:

- monitoring przeprowadzono na terenie województwa lubelskiego i podkarpackiego,
- potwierdzono przestrzeganie warunków porozumienia przez stronę ukraińską.

3.5. Kontrole w zakresie wymagań kompatybilności elektromagnetycznej

W 2020 r. w zakresie spełniania wymagań dotyczących kompatybilności elektromagnetycznej Prezes UKE przyjął 3 907 zgłoszeń o zakłóceniach w sieciach i urządzeniach radiokomunikacyjnych, w tym:

- 3 429 zgłoszeń o zakłóceniach w sieciach komórkowych,
- 229 zgłoszeń o zakłóceniach w odbiorze radiowym i telewizyjnym.

W 2020 r. liczba zgłaszanych miesięcznie zakłóceń wyniosła średnio 325. Najwięcej zgłoszeń wpłynęło we wrześniu 381, a najmniej w lutym – 260. Ponownie największą liczbę zakłóceń zarejestrowano w województwie mazowieckim, tj. 624, co stanowiło prawie 16% wszystkich zgłoszeń.

W 2020 r. UKE przeprowadził 181 kontroli będących wynikiem wcześniejszego przyjęcia zgłoszenia o zakłóceniach w odbiorze radiowym i telewizyjnym.

Liczba zgłoszeń zakłóceń w odbiorze RTV w 2020 r. również nieznacznie wzrosła (o ok. 8%) i dotyczyła w znacznej większości przypadków niestanowiących zakłóceń w rozumieniu definicji zawartej w ustawie Pt. Jednakże z uwagi na społeczny aspekt zagadnienia pracownicy UKE podejmowali działania zmierzające do zidentyfikowania i rozwiązania problemu zgłaszającego. Abonenci zgłaszali utrudnienia spowodowane brakiem możliwości odbioru NTC bądź nieodpowiednią jakością odbieranych programów telewizyjnych. Przyczyny tych problemów były różnorodne, m.in. położenie geograficzne (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.

Prezes UKE prowadzi rejestr wykrytych urządzeń zakłócających wg rodzaju źródła, bez względu na zakłócaną służbę radiokomunikacyjną. W wyniku przeprowadzonych działań w 2020 r. wykryto 2 640 urządzeń zakłócających, w tym:

- repeater – 2 110,
- inne urządzenia radiowe – 276,
- wzmacniacz antenowy – 205,
- inne urządzenia EMC – 36,
- urządzenia sieci energetycznej – 4,
- urządzenia oświetleniowe – 4,
- przetwornice i zasilacze – 3,
- DECT – 2.

Liczba zgłoszeń zakłóceń w sieciach komórkowych w stosunku do 2019 r. wzrosła o 55 i stanowiła ok. 88% wszystkich przypadków zakłóceń. Źródło przeważającej liczby zakłóceń stanowiły wzmacniacze sygnału GSM (repeatery), które zlokalizowano w 2 110 przypadkach. Nastąpił spadek wykrytych przypadków używania wzmacniaczy w stosunku do 2019 r., co może świadczyć o skuteczności podjętych w roku wcześniejszym przez UKE działań polegających na:

- przeprowadzeniu ogólnopolskiej kampanii, w trakcie której informowano o prawnych ograniczeniach i konsekwencjach używania tych urządzeń przez osoby do tego nieupoważnione,
- współpracy z portalem handlowym Allegro, polegającej na wyszukiwaniu przez 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.

W 1 849 przypadkach stwierdzenia używania wzmacniaczy sygnału GSM, tj. urządzenia radiowego bez wymaganego pozwolenia radiowego, Prezes UKE skierował zawiadomienia do organów ścigania o możliwości popełnienia wykroczenia w związku z nielegalnym używaniem urządzeń radiowych.

Wykres 16

Rozkład sposobu dalszego procedowania w sprawach nielegalnego używania urządzeń radiowych



Prezes UKE prowadził 3 postępowania administracyjne po stwierdzeniu, że urządzenie w rozumieniu przepisów o kompatybilności elektromagnetycznej, wytwarzające pole elektromagnetyczne powoduje szkodliwe zakłócenie pracy innego urządzenia spełniającego zasadnicze wymagania w rozumieniu przepisów ustawy o kompatybilności elektromagnetycznej, z czego dwa z nich umorzył.

Inną formę ograniczenia instalowania wzmacniaczy stanowiła współpraca z serwisem aukcyjnym Allegro, polegająca na wyszukiwaniu przez 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 oraz informowanie o tym Allegro. W wyniku działań UKE usunięto w 2020 r. 267 ofert sprzedaży wzmacniaczy, które nie spełniały wymagań regulaminu.

W związku z wystąpieniem pandemii COVID-19 w 2020 r. wystąpiły zmiany w sposobie świadczenia pracy, m.in. na uczelniach, w szkołach, administracji rządowej i samorządowej, zakładach pracy, firmach usługowych, handlu. Praca zdalna spowodowała zwiększenie ruchu w sieciach szerokopasmowych, powodując ich przeciążenie, co skutkowało ograniczeniem zasięgów i wzrostem zakłóceń. Zaistniała sytuacja miała bezpośredni wpływ na działalność UKE, do którego (najczęściej poprzez interpelacje poselskie, KPRM i JST) wpłynęło 20 zgłoszeń abonentów związanych z niewłaściwą jakością usług telekomunikacyjnych. W 2019 r. zgłoszeń tego typu było 9, czyli nastąpił wzrost o blisko 222%.

3.6. Kontrole na rynku pocztowym

Kontrole operatora świadczącego usługi powszechne

Prezes UKE uprawniony jest do kontroli przestrzegania przepisów i decyzji z zakresu działalności pocztowej (art. 122 ust. 1 ustawy Pp). Prezes UKE przeprowadził w 2020 r. kontrole Poczty Polskiej będącej operatorem wyznaczonym w zakresie:

- badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych w obrocie krajowym w zakresie usług powszechnych, w tym przesyłek listowych nierejestrowanych oraz paczek pocztowych,
- zapewniania osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług powszechnych,
- rozpatrywania reklamacji usług powszechnych,
- zastosowania się do zaleceń pokontrolnych Prezesa UKE.

Badanie czasu przebiegu przesyłek pocztowych

Zgodnie z art. 52 ustawy Pp Prezes 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, Prezes 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. Prezes 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 wymierzenia kary operatorowi wyznaczonemu.

W 2020 r. Prezes 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 oraz paczek pocztowych w 2019 r. Poczta Polska przekazała informacje i dane wskazujące na realizację przez operatora wyznaczonego szeregu różnorodnych działań systemowych w celu poprawy jakości świadczenia usług pocztowych, w tym przede wszystkim usług powszechnych. Są to działania długoterminowe, których rezultat będzie bardziej zauważalny w perspektywie kilku lat. Są to zarówno działania operacyjne, jak i odnoszące się do poprawy sytuacji kadrowej przedsiębiorstwa.

Jednocześnie należy wziąć także pod uwagę obecną sytuację epidemiczną w Polsce, gdyż skutki pandemii COVID-19 mogą być dla operatora wyznaczonego odczuwalne już obecnie oraz w kolejnych latach. Dlatego pomimo podejmowanych różnorodnych działań restrukturyzacyjnych, optymalizacyjnych i antykryzysowych sytuacja finansowa operatora wyznaczonego może być obecnie trudniejsza niż w roku 2019. Należy podkreślić, że sytuacja finansowa Poczty Polskiej ma decydujący wpływ na możliwość poprawy wskaźników terminowości przebiegu przesyłek pocztowych.

Tabela 9

Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu przesyłek listowych oraz paczek pocztowych w 2020 r.

przesyłki listowe priorytetowe			przesyłki listowe ekonomiczne		
czas przebiegu [D+n] ⁴⁶	wskaźnik czasu przebiegu ⁴⁷ - standard jakościowy ⁴⁸	ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu [2020]	czas przebiegu [D+n]	wskaźnik czasu przebiegu - standard jakościowy	ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu [2020]
D+1	82%	55,8%	D+3	85%	76,1%
D+2	90%	84,7%	D+5	97%	94,0%
D+3	94%	93,5%			
paczki pocztowe priorytetowe			paczki pocztowe ekonomiczne		
czas przebiegu [D+n]	wskaźnik czasu przebiegu - standard jakościowy	ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu [2020]	czas przebiegu [D+n]	wskaźnik czasu przebiegu - standard jakościowy	ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu [2020]
D+1	80%	76,4%	D+3	90%	99,0%

Źródło: UKE na podstawie badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych

Prezentowane powyżej wskaźniki czasu przebiegu przesyłek listowych nierejestrowanych oraz paczek pocztowych w 2020 r. są wyższe od uzyskanych w 2019 r. w zakresie trzech celów: D+3 – dla przesyłek listowych ekonomicznych, D+1 – dla paczek pocztowych priorytetowych oraz D+3 – dla paczek pocztowych ekonomicznych. Jeden wskaźnik, w zakresie celu D+5

⁴⁶ „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).

⁴⁷ Udział liczby przesyłek pocztowych doręczonych w określonym terminie liczoną od dnia nadania do dnia doręczenia do ogólnej liczby nadanych przesyłek pocztowych.

⁴⁸ 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 (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1026).

dla przesyłek listowych ekonomicznych, kształtuje się na tym samym poziomie jaki został osiągnięty w 2019 r.

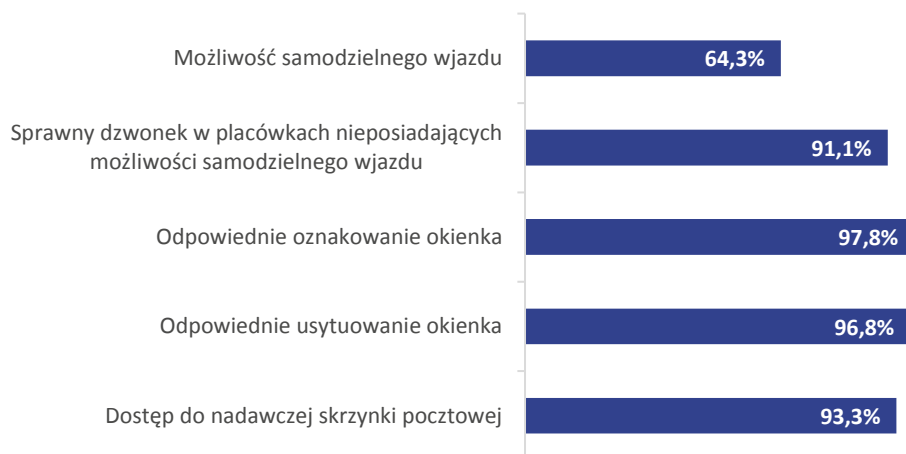
Kontrola w zakresie zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług powszechnych

Prezes UKE, zgodnie z art. 62 ustawy Pp, jest organem uprawnionym do kontroli w zakresie zapewnienia przez operatora wyznaczonego osobom niepełnosprawnym dostępu do powszechnych usług pocztowych. W związku z powyższym, w okresie od października do grudnia 2020 r. Prezes UKE przeprowadził kontrolę w 314 placówkach pocztowych (259 placówkach miejskich oraz 55 placówkach wiejskich), co stanowiło 4,1% wszystkich placówek Poczty Polskiej świadczących usługi pocztowe na terenie kraju⁴⁹. Spośród skontrolowanych placówek: 202 placówki pocztowe posiadały możliwość samodzielnego wjazdu do budynku, natomiast w przypadku braku możliwości samodzielnego wjazdu w 102 placówkach został zamontowany sprawnie działający dzwonek przywołujący personel placówki, jednakże w 5 przypadkach personel nie reagował na sygnał dzwonka, m.in. z powodu obsługiwania w tym czasie znajdujących się w placówce pocztowej klientów.

Wyniki kontroli wskazują, że w 299 placówkach Poczty Polskiej spośród 314 poddanych kontroli (95,2%), osobom niepełnosprawnym poruszającym się za pomocą wózka inwalidzkiego zapewniono korzystanie z usług poprzez możliwość samodzielnego wjazdu do placówki lub możliwość skutecznego przywołania pracownika.

Wykres 17

Placówki z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych



Źródło: UKE

Wszystkie ze 128 skontrolowanych placówek pocztowych, które posiadały służbę doręczeń, zapewniały przyjmowanie przesyłek od osoby niepełnosprawnej w miejscu zamieszkania oraz prowadziły ewidencję osób niepełnosprawnych.

⁴⁹ Według danych umieszczonych w rocznym sprawozdaniu operatora wyznaczonego, na koniec roku 2019 na terenie kraju działało 7 627 placówek pocztowych, w tym 5 051 placówek było zlokalizowanych na obszarach miejskich oraz 2 576 na terenach wiejskich.

Przeprowadzona przez Prezesa UKE 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, remontując, alokując lub rozwijając sieć placówek pocztowych, przystosowuje je do potrzeb osób niepełnosprawnych.

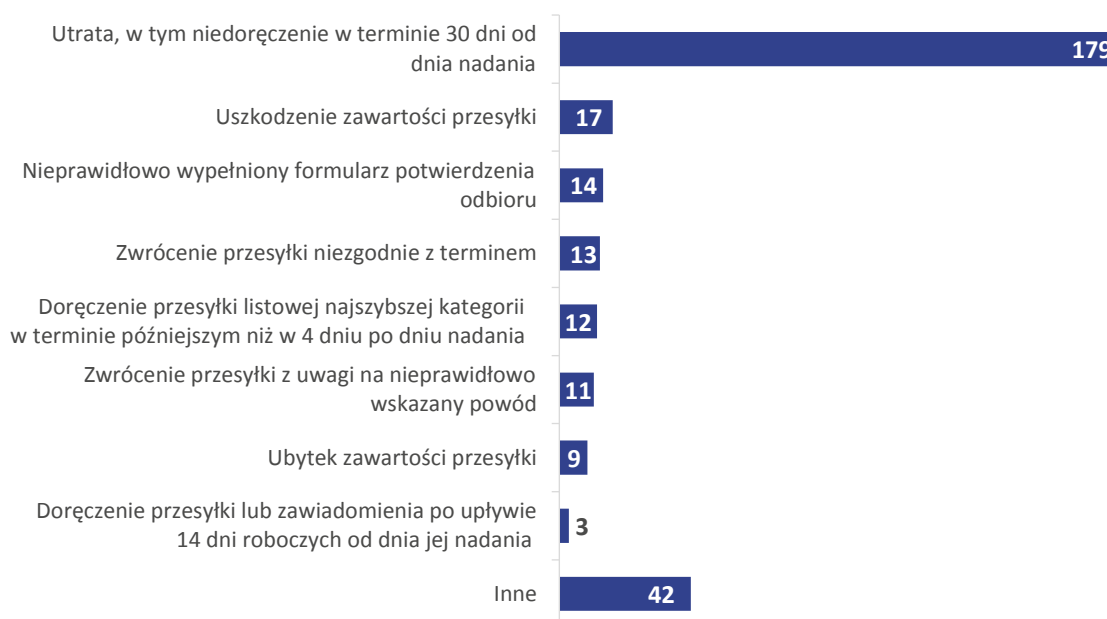
Kontrola w zakresie rozpatrywania reklamacji usług powszechnych

Przepisy ustawy Pp wraz z przepisami wykonawczymi określają możliwe tryby dochodzenia roszczeń przez użytkowników usług pocztowych, warunki i przesłanki odpowiedzialności operatora pocztowego, w tym okoliczności wyłączające jego odpowiedzialność, a także zasady przyznawania odszkodowania oraz ustalania jego wysokości (art. 87-95 ustawy Pp). Podstawowym trybem dochodzenia roszczeń przez użytkowników usług pocztowych jest postępowanie reklamacyjne prowadzone przez operatorów pocztowych.

Od października do grudnia 2020 r. Prezes UKE przeprowadził kontrole w jednostkach organizacyjnych Poczty Polskiej zajmujących się rozpatrywaniem reklamacji. Kontrolą objęto okres od 1 stycznia do 9 grudnia 2020 r. W toku kontroli sprawdzeniu poddano łącznie 300 reklamacji w zakresie przesyłek rejestrowanych w obrocie krajowym, w tym: 222 reklamacje przesyłki listowej, 74 reklamacje w zakresie paczek pocztowych i 4 reklamacje paczek pocztowych z zadeklarowaną wartością. Celem kontroli było ustalenie, czy Poczta Polska rozpatruje reklamacje powszechnej usługi pocztowej dotyczące przesyłki rejestrowanej, zgodnie z przepisami prawa, w tym uzyskanie danych dotyczących kompletności odpowiedzi na reklamacje i terminowości ich udzielania.

Wykres 18

Powody składania reklamacji poddanych kontroli

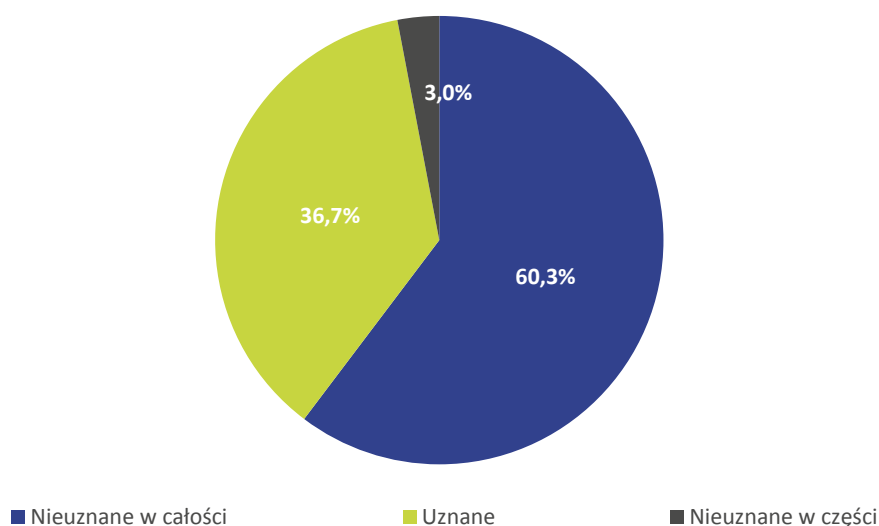


Źródło: UKE

Z ustaleń dokonanych przez Prezesa UKE podczas kontroli wynika, że blisko 40% skontrolowanych reklamacji uznanych zostało za zasadne, natomiast 181 (60,3%) reklamacji zakwalifikowanych zostało jako nieuznane w całości.

Wykres 19

Sposób rozpatrzenia reklamacji



Źródło: UKE

Zebrany w toku kontroli materiał dowodowy oraz ustalenia dokonane na jego podstawie pozwalają stwierdzić, że operator wyznaczony rozpatrywał reklamacje powszechnej usługi pocztowej dotyczące przesyłki rejestrowanej, zgodnie z przepisami prawa, w szczególności przepisami rozporządzenia w sprawie reklamacji usługi pocztowej⁵⁰.

Kontrola w zakresie zastosowania się operatora pocztowego do zaleceń pokontrolnych Prezesa UKE

Prezes UKE uprawniony jest do kontroli przestrzegania przepisów i decyzji z zakresu działalności pocztowej (art. 122 ust. 1 ustawy Pp). Ustalenia kontroli mogą dawać podstawy do podjęcia dalszych działań określonych w przepisach prawa, np. do wydania zaleceń pokontrolnych, o których jest mowa w art. 125 ust. 2 ustawy Pp.

W 2019 r. przeprowadzona została kontrola Poczty Polskiej w zakresie przestrzegania przepisów z zakresu działalności pocztowej dotyczących obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej. Dokonane w jej toku ustalenia dały podstawy do wydania zaleceń pokontrolnych w rozumieniu przepisu art. 125 ust. 2 ustawy Pp.

Mając powyższe na uwadze, Prezes UKE w 2020 r. przeprowadził kontrolę Poczty Polskiej w celu ustalenia, czy operator pocztowy zastosował się do wydanych w 2019 r. zaleceń pokontrolnych, tj. czy Poczta Polska przestrzegała przepisów dotyczących obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej w kontekście wydanych zaleceń. Kontrola została przeprowadzona

⁵⁰ Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 474).

w siedzibie Poczty Polskiej w Warszawie oraz wybranej placówce pocztowej operatora pocztowego (w Urzędzie Pocztowym w Szydłowcu koło Radomia).

Z przeprowadzonych w toku kontroli ustaleń dokonanych m.in. na podstawie materiału dowodowego i przeprowadzonych czynności kontrolnych wynika, że Poczta Polska zastosowała się do wydanych przez Prezesa UKE zaleceń pokontrolnych.

Kontrole uprawnionych do wykonywania działalności pocztowej na podstawie wpisu do ROP

Pośród różnorodnych narzędzi regulacyjnych ustawodawca przyznał Prezesowi UKE prawo do prowadzenia kontroli działalności gospodarczej w zakresie przestrzegania przepisów i decyzji z zakresu działalności pocztowej (art. 122 ust. 1 ustawy Pp). Obowiązujące przepisy przewidują karę pieniężną m.in. za naruszenie zasad prowadzenia działalności pocztowej, w tym zgodnie z art. 126 ust. 1 pkt 2 ustawy Pp, za niewypełnienie obowiązku sprawozdawczego, o którym jest mowa w art. 43 ust. 1 ustawy Pp. W związku z powyższym, w 2020 r. Prezes UKE objął kontrolą operatora pocztowego, który nie przedłożył sprawozdania z działalności pocztowej w 2018 r. Ponadto, celem kontroli było ustalenie, czy operator pocztowy prowadzi działalność pocztową i czy ją prowadził w 2018 i 2019 r. Kontrola została przeprowadzona w zakresie przestrzegania przepisów i decyzji z zakresu działalności pocztowej oraz w zakresie świadczenia usług pocztowych i pod kątem zgodności z warunkami wymaganymi dla wykonywania działalności pocztowej. Kontrola wykazała, że przedsiębiorca nie prowadził działalności pocztowej.

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

Postępowania administracyjne i kary pieniężne wymierzone na podstawie art. 126 ustawy Pp

W 2020 r. Prezes UKE prowadził postępowania administracyjne dotyczące:

- wymierzenia kar pieniężnych operatorom pocztowym, którzy nie przedłożyli sprawozdań z działalności pocztowej albo uczynili to z naruszeniem terminu (5 decyzji, w tym jedna decyzja o umorzeniu postępowania),
- ustalenia wysokości udziału w dopłacie dla operatora pocztowego zobowiązanego do tego udziału oraz określenia 30-dniowego terminu do jego wniesienia (15 października 2020 r. postępowanie zostało zawieszono),
- wymierzenia kary pieniężnej przedsiębiorcy z tytułu wykonywania działalności pocztowej bez wymaganego wpisu do ROP, które zostało z mocy prawa umorzone,
- zatwierdzenia instrukcji rachunkowości regulacyjnej na rok 2021 oraz opisu kalkulacji kosztów na rok 2021,
- nałożenia na operatora wyznaczonego obowiązku przedłożenia do publikacji w BIP UKE zatwierdzonych: instrukcji rachunkowości regulacyjnej na rok 2020 oraz opisu kalkulacji kosztów na rok 2020,
- wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy zakończonej wydaniem decyzji z 30 czerwca 2015 r., dokonującej wyboru Poczty Polskiej jako operatora wyznaczonego do świadczenia usług powszechnych na lata 2016-2025.

3.7. Gospodarowanie zasobami numeracji

W 2020 r. Prezes UKE wydał 250 decyzji dotyczących gospodarowania zasobami numeracji, a średni czas wydania decyzji wyniósł 7 dni – tym samym został utrzymany na wysokim poziomie z lat poprzednich.

Przy współpracy z OPL i służbami ustawowo powołanymi do niesienia pomocy UKE ustalał numery kierowania alarmowego dla nowych lokalizacji służb obsługujących wywołania alarmowe oraz centrów powiadamiania ratunkowego. Należy podkreślić, że uruchomiono nowy numer z grupy numerów alarmowych – 989 (numer infolinii Narodowego Funduszu Zdrowia). Numery kierowania alarmowego (NKA) na bieżąco publikowano na stronie internetowej UKE w formie Tablic NKA, zawierających aktualne lokalizacje służb obsługujących wywołania alarmowe na danym terenie oraz centrów powiadamiania ratunkowego. Obecnie są dostępne aktualne Tablice NKA dla wszystkich numerów alarmowych, tj. numeru 112 oraz numerów 99X i 98X, w tym dla nowo uruchomionego numeru 989, stanowiąc jedyne wiarygodne źródło informacji o obszarach kierowania wywołań na numery alarmowe.

W 2020 r. Prezes UKE zapewniał bieżącą aktualizację Tablic Zagospodarowania Numeracji w module systemu PLI CBD, prezentowanych również na stronie www UKE, wykorzystywanych w procesach przenoszenia numerów. Uzupełniono także nowe funkcjonalności Tablic wraz z wdrożeniem nowego interfejsu oraz aktualizacją typów i zakresów numeracji w związku z wejściem w życie zmian rozporządzenia w sprawie planu numeracji krajowej wprowadzających nowy typ numeracji przeznaczonej dla komunikacji maszyna-maszyna (M2M).

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

Legislacja

W 2020 r. głównym przedsięwzięciem legislacyjnym Prezesa UKE była kontynuacja współpracy z Ministrem Cyfryzacji w ramach prac nad wdrożeniem do polskiego porządku prawnego dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 z dnia 11 grudnia 2018 r. ustanawiającej Europejski kodeks łączności elektronicznej, która kompleksowo reguluje zasady świadczenia usług łączności elektronicznej w UE.

Na początku 2020 r. zakończyły prace, złożone z przedstawicieli Ministerstwa Cyfryzacji i ekspertów UKE, grupy robocze pomiędzy które podzielono tematycznie przepisy EKŁE w celu ich implementacji. Efektem było opracowanie projektów polskich aktów prawnych

implementujących EKŁE, tj. Prawa komunikacji elektronicznej (które ma zastąpić obecnie obowiązującą ustawę Pt) i ustawy wprowadzającej Prawo komunikacji elektronicznej.

Opracowane projekty ustaw poddane zostały następnie prekonsultacjom, uzgodnieniom wewnątrzresortowym, uzgodnieniom międzyresortowym, opiniowaniu i konsultacjom publicznym. Prezes UKE na każdym etapie procesu legislacyjnego zgłosił do obu projektów szereg uwag o charakterze zarówno merytorycznym, jak i legislacyjnym. Zgłoszone uwagi merytoryczne koncentrowały się na uproszczeniu i usprawnieniu procedur administracyjnych, wprowadzeniu ułatwień dla przedsiębiorców komunikacji elektronicznej oraz umożliwieniu Prezesowi UKE właściwej realizacji jego zadań jako organu regulacyjnego na rynku telekomunikacyjnym. Uwagi o charakterze legislacyjnym zmierzały natomiast do zapewnienia spójności z systemem prawa i czytelności nowych regulacji dla podmiotów, które będą je stosowały (konsumenci, biznes, administracja publiczna).

Dodatkowo, eksperci UKE, w trybie roboczym, służyli pomocą pracownikom Ministerstwa Cyfryzacji w zakresie oceny merytorycznej uwag zgłoszonych przez inne podmioty w ramach uzgodnień międzyresortowych, opiniowania oraz konsultacji publicznych (m.in. ministerstwa, urzędy centralne, izby telekomunikacyjne, organizacje społeczne) oraz co do sposobu uwzględnienia tych uwag w projektowanych przepisach.

Jednocześnie, w zakresie spraw telekomunikacyjnych, przedstawiciele UKE aktywnie uczestniczyli w pracach nad szeregiem projektów następujących aktów wykonawczych do ustawy Pt, tj.:

- rozporządzenia Ministra Cyfryzacji zmieniającego rozporządzenie w sprawie wymagań technicznych i eksploatacyjnych dla urządzeń konsumenckich służących do odbioru cyfrowych transmisji radiofonicznych – podpisanego w dniu 15 kwietnia 2020 r. i ogłoszonego w Dz. U. pod pozycją 679,
- 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 – podpisanego w dniu 22 czerwca 2020 r. i ogłoszonego w Dz. U. pod pozycją 1130,
- rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie planu działań przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w sytuacjach szczególnych zagrożeń – podpisanego w dniu 19 sierpnia 2020 r. i ogłoszonego w Dz. U. pod pozycją 1464,
- rozporządzenia Ministra Cyfryzacji zmieniającego rozporządzenie w sprawie planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, w których świadczone są publicznie dostępne usługi telefoniczne – podpisanego w dniu 2 października 2020 r. i ogłoszonego w Dz. U. pod pozycją 1807,
- rozporządzenia Ministra Cyfryzacji zmieniającego rozporządzenie w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących gospodarowania numeracją w publicznych sieciach telekomunikacyjnych – podpisanego w dniu 2 października 2020 r. i ogłoszonego w Dz. U. pod pozycją 1808,
- rozporządzenia Ministra Cyfryzacji zmieniającego rozporządzenie w sprawie wysokości, terminów i sposobu uiszczania opłat za prawo do wykorzystywania zasobów numeracji – podpisanego w dniu 5 października 2020 r. i ogłoszonego w Dz. U. pod pozycją 1809,

- rozporządzenia Ministra Cyfryzacji zmieniającego rozporządzenie w sprawie wymagań technicznych i eksploatacyjnych dla urządzeń konsumenckich służących do odbioru cyfrowych transmisji radiofonicznych – podpisanego w dniu 4 listopada 2020 r. i ogłoszonego w Dz. U. pod pozycją 1980,
- rozporządzenia Ministra Cyfryzacji zmieniającego rozporządzenie w sprawie wymagań technicznych i eksploatacyjnych dla odbiorników cyfrowych – podpisanego w dniu 8 grudnia 2020 r. i ogłoszonego w Dz. U. pod pozycją 2291.

Ponadto przedstawiciele UKE, na prośbę wystosowaną przez Ministerstwo Cyfryzacji, przygotowali projekt rozporządzenia Ministra Cyfryzacji w sprawie urządzeń radiowych nadawczych lub nadawczo-odbiorczych, które mogą być używane bez pozwolenia radiowego (wraz z 17 załącznikami), mającego stanowić akt wykonawczy do projektowanej ustawy – Prawo komunikacji elektronicznej.

W zakresie spraw dotyczących rynku pocztowego pracownicy UKE wzięli udział m.in. w kontynuacji prac nad projektem ustawy o doręczeniach elektronicznych (uchwalonej przez Sejm RP w dniu 18 listopada 2020 r. i ogłoszonej w Dz. U. pod pozycją 2320) oraz rozpoczętych w 2020 r. pracach legislacyjnych nad projektem rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie planu działań operatora pocztowego w sytuacji szczególnego zagrożenia.

Postępowania sądowe

W 2020 r. do UKE wpłynęło ogółem 229 spraw sądowych (żadna z nowych spraw nie dotyczyła rynku pocztowego), w tym:

- odwołania wniesione do SOKiK – 112,
- skargi wniesione do WSA – 100,
- pozostałe sprawy (zawezwania do próby ugodowej, zgłoszenia wierzytelności, wnioski o ogłoszenie upadłości, ustanowienie kuratora) – 17.

Spośród 113 prawomocnie rozstrzygniętych w 2020 r. spraw z odwołań i skarg na decyzje oraz postanowienia Prezesa UKE – 98 zostało zakończonych pomyślnym dla UKE wynikiem, co oznacza ponad 87% wygranych spraw. W 11 przypadkach sąd zmienił decyzję Prezesa UKE, zaś w 4 ją uchylił lub stwierdził beczynność albo przewlekłe prowadzenie postępowania.

Tabela 10

Prawomocne rozstrzygnięcia sądów w 2020 r.

Rodzaj sprawy	Utrzymanie w mocy rozstrzygnięcia UKE	Uchylenie rozstrzygnięcia UKE	Zmiana rozstrzygnięcia UKE
Znacząca pozycja rynkowa, obowiązki regulacyjne	2		
Nałożenie kary pieniężnej	62	1	10
Usługa powszechna	1	1	
Rezerwacja częstotliwości, pozwolenia radiowe	4	1	
Dostęp do nieruchomości	19		1
Rachunkowość regulacyjna	1		
Opłaty telekomunikacyjne	1		
Inne – w kompetencji UKE ⁵¹	8	1	

Źródło: UKE

Spśród postępowań sądowych prowadzonych przez Prezesa UKE w 2020 r. należy zwrócić uwagę na istotne dla rynku telekomunikacyjnego i pocztowego sprawy:

- Sprawa ze skargi Polkomtela na decyzję Prezesa UKE z 12 listopada 2019 r. w przedmiocie odmowy unieważnienia aukcji na 19 rezerwacji częstotliwości z zakresów częstotliwości 791-796 MHz oraz 832-837 MHz, 796-801 MHz oraz 837-842 MHz, 801-806 MHz oraz 842-847 MHz, 806-811 MHz oraz 847-852 MHz, 811-816 MHz oraz 852-857 MHz, 2500-2505 MHz oraz 2620-2625 MHz, 2505-2510 MHz oraz 2625-2630 MHz, 2510-2515 MHz oraz 2630-2635 MHz, 2515-2520 MHz oraz 2635-2640 MHz, 2520-2525 MHz oraz 2640-2645 MHz, 2525-2530 MHz oraz 2645-2650 MHz, 2530-2535 MHz oraz 2650-2655 MHz, 2535-2540 MHz oraz 2655-2660 MHz, 2540-2545 MHz oraz 2660-2665 MHz, 2545-2550 MHz oraz 2665-2670 MHz, 2550-2555 MHz oraz 2670-2675 MHz, 2555-2560 MHz oraz 2675-2680 MHz, 2560-2565 MHz oraz 2680-2685 MHz, 2565-2570 MHz oraz 2685-2690 MHz, każda na obszarze całego kraju, przeznaczona do świadczenia usług telekomunikacyjnych w służbie radiokomunikacyjnej ruchomej lub stałej. WSA wyrokiem z 1 grudnia 2020 r., sygn. akt VI SA/Wa 112/20, oddalił skargę Polkomtela.
- Sprawa ze skargi kasacyjnej Ogólnopolskiego Związku Pracodawców Niepublicznych Operatorów Poczty z siedzibą w Warszawie (OZPNOP) od wyroku WSA w Warszawie

⁵¹ M.in. ograniczanie prawa wglądu do akt administracyjnych, wyjaśnienie treści decyzji, odmowa udostępnienia akt, informacja publiczna, przewlekłość i beczynność organu.

z 27 lutego 2017 r., sygn. akt VI SA/Wa 1689/16, oddalającego skargę OZPNOP od decyzji Prezesa UKE z 14 czerwca 2016 r. w sprawie zatwierdzenia instrukcji rachunkowości regulacyjnej oraz opisu kalkulacji kosztów na rok 2016, przedłożonych przez Poczta Polska S.A. NSA wyrokiem z 28 stycznia 2020 r., sygn. akt II GSK 2808/17, oddalił skargę kasacyjną OZPNOP, tym samym decyzja w sprawie kalkulacji kosztów stała się prawomocna.

- Sprawa ze skargi Polkomtela na decyzję Prezesa UKE z 10 października 2019 r. w przedmiocie odmowy wyrażenia zgody na stosowanie opłaty dodatkowej w roamingu z tytułu świadczenia detalicznych usług roamingu regulowanego. WSA wyrokiem z 8 września 2020 r., sygn. akt VI SA/Wa 2584/19, oddalił skargę Polkomtela.
- Sprawa z odwołania UPC od decyzji Prezesa UKE z 11 września 2018 r. w przedmiocie ustalenia warunków zapewnienia dostępu do infrastruktury technicznej UPC w zakresie kanalizacji kablowej i kanalizacji telekomunikacyjnej budynków. Wyrokiem z 9 grudnia 2020 r., sygn. akt XVII AmT 172/18, SOKiK oddalił odwołanie UPC.
- Sprawa z odwołania OPL oraz Polskiej Izby Komunikacji Elektronicznej od decyzji Prezesa UKE z 11 września 2018 r. w przedmiocie ustalenia warunków zapewnienia dostępu do infrastruktury technicznej OPL w zakresie kanalizacji kablowej i kanalizacji telekomunikacyjnej budynków. Wyrokiem z 17 listopada 2020 r., sygn. akt XVII AmT 173/18, SOKiK zmienił zaskarżoną decyzję w zakresie ustalenia wysokości kary umownej, inwentaryzacji nielegalnie zainstalowanej infrastruktury oraz usunięcia zasobów zainstalowanych bez podstawy prawnej lub stwarzających zagrożenie, w pozostałym zakresie oddalił odwołania.
- Sprawa dotycząca skarg kasacyjnych Polskiej Grupy Pocztovej S.A. (PGP) oraz Ogólnopolskiego Związku Pracodawców – Niepublicznych Operatorów Pocztowych (OZPNOP) od wyroków WSA z 24 maja 2017 r., sygn. akt VI SA/Wa 2719/16, oddalających skargi PGE i OZPNOP od decyzji Prezesa UKE z 28 października 2016 r. w przedmiocie odmowy unieważnienia konkursu na operatora pocztowego wyznaczonego do świadczenia usługi powszechnej na lata 2016-2025. NSA wyrokiem z 23 stycznia 2020 r., sygn. akt II GSK 3246/17, oddalił skargi kasacyjne PGP oraz OZPNOP, tym samym decyzja w przedmiocie odmowy unieważnienia konkursu na operatora pocztowego wyznaczonego do świadczenia usługi powszechnej na lata 2016-2025 stała się prawomocna.

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, Prezes UKE:

- uczestniczył w projektowaniu Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 22 czerwca 2020 r. w sprawie minimalnych środków technicznych i organizacyjnych oraz metod, jakie przedsiębiorcy telekomunikacyjni są obowiązani stosować w celu zapewnienia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług – weszło w życie w dniu 30 grudnia 2020 r.,

- przygotował i przekazał Ministrowi Cyfryzacji propozycje rozwiązań prawnych do wykorzystania przy nowelizacji rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 19 sierpnia 2020 r., dotyczącego planu działania przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w sytuacjach szczególnych zagrożeń – weszło w życie w dniu 28 sierpnia 2020 r.,
- współpracował z CSIRT NASK oraz CSIRT GOV w wymianie informacji o incydentach, w tym uczestniczył we wdrażaniu systemu teleinformatycznego wspierającego współpracę podmiotów krajowego systemu cyberbezpieczeństwa – S46,
- opracował projekt warunków aukcji częstotliwości w zakresie wymagań dotyczących bezpieczeństwa i integralności infrastruktury telekomunikacyjnej i usług (wymagania były przedmiotem opiniowania przez Kolegium ds. Cyberbezpieczeństwa na posiedzeniu w dniu 21 grudnia 2020 r.),
- uczestniczył w pracach nad projektem ustawy o zmianie ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa.

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

Zadania w zakresie bezpieczeństwa w telekomunikacji realizowane były przez Punkt Kontaktowy Prezesa UKE rozwinięty na bazie Departamentu Bezpieczeństwa UKE. Podczas zabezpieczenia obchodów 75. rocznicy wyzwolenia obozu koncentracyjnego i zagłady Auschwitz-Birkenau oraz wyborów prezydenckich, Prezes UKE:

- przygotowywał i uzgadniał z przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi realizację działań związanych z wprowadzeniem ograniczeń w eksploatacji sieci i urządzeń telekomunikacyjnych w sieciach ruchomych,
- prowadził monitoring naruszeń bezpieczeństwa i integralności sieci i usług oraz znajdował się w gotowości do informowania o nich podmiotów realizujących zadania w zakresie bezpieczeństwa i utrzymania porządku publicznego,
- koordynował przeprowadzenie działań na rzecz audytu bezpieczeństwa widma radiowego oraz utrzymał gotowość do wykrywania źródeł zakłóceń radiowych.

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

Prezes UKE współpracował z podmiotami odpowiedzialnymi za utrzymanie bezpieczeństwa i porządku publicznego oraz ściganie przestępstw. W ramach kontroli podejmował działania mające na celu zapewnienie realizacji przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych i operatorów pocztowych ich obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego. Kontroli poddano 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 i skargi uprawnionych podmiotów.

Prezes UKE przeprowadził kontrole w odniesieniu do podmiotów działających w grupie oraz do pojedynczych przedsiębiorców. 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 Prezes UKE prowadził postępowania wyjaśniające i współpracował m.in. w zakresie dochodzenia w sprawie zmiany w nieustalonym czasie i miejscu hasła do internetowego konta abonenckiego, 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.

Prezes UKE prowadził powyższe działania wobec 23 podmiotów, w tym: prowadził 9 kontroli, wszczął 6 interwencji wyjaśniających na wniosek uprawnionych podmiotów oraz 8 z urzędu. Cztery kontrole potwierdziły pełną i właściwą realizację obowiązków ustawowych. W pozostałych przypadkach wydano zalecenia pokontrolne lub decyzje w sprawie określenia zakresu naruszeń prawa.

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

W ramach współpracy z przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi i funkcjonariuszami uprawnionych podmiotów realizujących ustawowe zadania w obszarze utrzymania bezpieczeństwa państwa, Prezes UKE utrzymywał kontakt z pionierami bezpieczeństwa kluczowych przedsiębiorców telekomunikacyjnych w celu uzgadniania wymogów technicznych i formalnych procesu.

Przygotowywanie działań i procedur przedsiębiorców w sytuacjach szczególnych zagrożeń

Prezes 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. Prezes UKE sprawdzał posiadanie aktualnych planów również w ramach prowadzonych kontroli planowych.

W związku z wejściem w życie ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa, która obligowała do opracowania nowelizacji rozporządzenia w sprawie planu działań przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w sytuacjach szczególnych zagrożeń, Prezes UKE uczestniczył w projektowaniu nowego rozporządzenia Rady Ministrów. Główną zmianę w rozporządzeniu stanowi obowiązek prowadzenia przez przedsiębiorców analiz zagrożeń w obszarze cyberbezpieczeństwa oraz oceny ich wpływu na bezpieczeństwo i integralność własnej sieci lub świadczonych usług.

Obowiązek sporządzenia i posiadania planu ograniczony został do grupy największych, mających najistotniejsze 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. Zmniejszono liczbę podmiotów uzgadniających plan. Doprecyzowano również analizy i oceny jakich powinien dokonać przedsiębiorca oraz zakres, procedury i terminy obowiązujące w procesie przygotowania planu. Rozporządzenie weszło w życie w dniu 28 sierpnia 2020 r.

Wejście w życie ustawy z dnia 31 lipca 2019 r. o zmianie niektórych ustaw w celu zmniejszenia obciążeń regulacyjnych, dało możliwość 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.

Prezes UKE przygotował i przekazał Ministerstwu Infrastruktury (obecnie prace prowadzone w Ministerstwie Aktywów Państwowych) propozycje rozwiązań prawnych, które zostały wykorzystane 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 tys. 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 wprowadzanymi do działalności pocztowej e-usługami (termin przygotowania rozporządzenia planowany na koniec 2020 r. został przekroczony, nowe rozporządzenie znajduje się na końcowym etapie prac legislacyjnych i powinno wejść w życie w pierwszym półroczu 2021 r.).

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

- działania nadzorcze wobec 23 podmiotów telekomunikacyjnych w zakresie przestrzegania przepisów w dziedzinie obronności i bezpieczeństwa, w tym 9 kontroli oraz 14 interwencji i postępowań wyjaśniających z urzędu i na wniosek uprawnionych podmiotów),
- uzgodnienie 118 planów działań w sytuacjach szczególnych zagrożeń sporządzonych przez 33 przedsiębiorców telekomunikacyjnych oraz 93 planów sporządzonych przez 12 operatorów pocztowych,
- wsparcie pod względem bezpieczeństwa w telekomunikacji organizacji obchodów 75. rocznicy wyzwolenia obozu koncentracyjnego i zagłady Auschwitz-Birkenau oraz wyborów prezydenckich,
- udział w przygotowaniu projektu transpozycji EECC (projekt PKE) w zakresie bezpieczeństwa w telekomunikacji, nowelizacji ustawowych wymogów w zakresie cyberbezpieczeństwa oraz transpozycji środków przewidzianych w EU 5G Toolbox,
- opracowanie i przekazanie do Kolegium ds. Cyberbezpieczeństwa projektu wymagań dotyczących bezpieczeństwa i integralności infrastruktury telekomunikacyjnej i usług dla aukcji częstotliwości w paśmie C (5G),
- przygotowanie projektów nowych rozporządzeń w sprawie planów działań w sytuacjach szczególnych zagrożeń sporządzanych przez operatorów pocztowych i przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

3.10. Aktywność UKE na arenie międzynarodowej – telekomunikacja

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

W 2020 r. UKE uczestniczył w pracach merytorycznych BEREC na wszystkich szczeblach organizacyjnych, od Rady Organów Regulacyjnych, Zarządu Urzędu BEREC i Grupy Kontaktowej, po prace w poszczególnych grupach roboczych. Łącznie w BEREC prowadzono prace nad 40 projektami w 11 grupach roboczych. UKE wyznaczył 13 ekspertów do pracy redakcyjnej nad dokumentami, w tym w grupie ds. analiz rynkowych i ekonomicznych, ewolucji sieci stacjonarnych, roamingu, planowania i przyszłych trendów oraz statystyk i wskaźników. Eksperti UKE byli zaangażowani w prace merytoryczne BEREC w większości obszarów tematycznych. Na poziomie szefów organów regulacyjnych w pracach BEREC uczestniczyli przedstawiciele kierownictwa, a w Grupie Kontaktowej i grupach roboczych wyznaczeni pracownicy. Z powodu trwającej pandemii COVID-19 od połowy marca 2020 r. spotkania odbywały się w formie on-line. Pracownicy UKE przekazywali dane, współtworzyli projekty przyjmowanych dokumentów, a dzięki pracy w zespołach redakcyjnych mieli bezpośredni wpływ na ich kształt, zwłaszcza na wytyczne w sprawie sieci o bardzo dużej przepustowości, wytyczne

dotyczące identyfikacji punktu zakończenia sieci, wytyczne dotyczące spójnego stosowania art. 61(3) EKŁE, odpowiedź BEREC na konsultacje publiczne ws. Kodeksu usług cyfrowych, aktualizację wytycznych w sprawie otwartego internetu, raport dotyczący sposobu postępowania z opłatami stron trzecich na rachunkach za telefon komórkowy, bazę zgłoszeń w sprawie zezwolenia ogólnego, wytyczne dotyczące spójnego stosowania badań geograficznych zasięgu sieci łączności elektronicznej, aktualizację wytycznych dotyczących łączności wewnątrzunijnej oraz raporty ws. danych o roamingu międzynarodowym w UE. Eksperci UKE pracowali również nad raportem porównawczym dot. komunikacji wewnątrzunijnej, opinią w sprawie przeglądu procedury KE w fazie II postępowania prowadzonego przez KE na podstawie art. 7 i 7a dyrektywy ramowej, gromadzeniem danych dotyczących usług OTT, ustaleniem jednolitych ogólnounijnych maksymalnych stawek za zakańczanie połączeń głosowych w sieci stacjonarnej i komórkowej oraz przygotowaniem przeglądu strategii BEREC i programów prac BEREC na lata 2020-2022.

Najważniejszym efektem prac BEREC w 2020 r. było przyjęcie wytycznych mających zapewnić spójność wdrażania przepisów EKŁE:

- Wytyczne BEREC w sprawie wspólnych podejść do identyfikacji punktu zakończenia sieci w różnych topologiach sieci,
- Wytyczne BEREC w sprawie wspólnych kryteriów oceny zdolności przedsiębiorstw innych niż ECN lub ECS do zarządzania zasobami numeracyjnymi,
- Wytyczne BEREC wydane w celu wsparcia krajowych organów regulacyjnych w spójnym stosowaniu badań geograficznych wdrażania sieci, faza I,
- Wytyczne BEREC określające parametry jakościowe usług dostępu do internetu (IAS) i publicznie dostępnych ICS oraz dot. publikacji informacji,
- Wytyczne w sprawie kryteriów spójnego stosowania art. 61 ust. 3 EKŁE,
- Wytyczne BEREC dotyczące sposobu oceny skuteczności publicznych systemów ostrzegania przekazywanych za pomocą różnych środków,
- Wytyczne w sprawie sieci o bardzo dużej przepustowości,
- Wytyczne w celu wspierania spójnego stosowania kryteriów oceny współinwestycji w nowe elementy sieci o bardzo dużej przepustowości (art. 76 EKŁE).

BEREC zaktualizował ponadto wytyczne w sprawie łączności wewnątrzunijnej oraz wytyczne w sprawie wdrażania rozporządzenia w sprawie otwartego internetu.

W związku z pandemią COVID-19 eksperci UKE przekazywali do BEREC dane i informacje na potrzeby ustanowionego w marcu mechanizmu monitorowania sieci.

UKE uczestniczył w wymianie informacji w ramach IRG, udzielając odpowiedzi na zapytania i kwestionariusze kierowane przez inne krajowe organy regulacyjne, jak również wysyłając zapytania ekspertów UKE do innych organów regulacyjnych – w 2020 r. UKE odpowiedział na 88 kwestionariuszy i wysłał 17 zapytań.

Współpraca z Komisją Europejską oraz innymi instytucjami UE i organami na poziomie UE

Współpraca z Komisją Europejską (KE)

UKE utrzymywał bieżące kontakty z KE w zakresie kwestii regulacyjnych lub stosowania prawa unijnego w Polsce, w tym m.in.:

- opiniował projekt rozdziału dot. Polski raportu "Digital Economy and Society Index Report 2020 (DESI)",
- wyjaśniał stan prawny UE obejmujący możliwości międzynarodowego dochodzenia należności publicznoprawnych w zakresie egzekucji kar pieniężnych nakładanych decyzjami regulatora,
- sygnalizował KE potencjalne problemy z pozyskiwaniem danych od operatorów na potrzeby kwestionariuszy dotyczących funkcjonowania rynku roamingu i polityki uczciwego korzystania, które są dostępne w formie ankiet on-line jedynie w języku angielskim.

Współpraca z Komitetem ds. Łączności Komisji Europejskiej

W 2020 r. odbyły się trzy posiedzenia Komitetu ds. Łączności, poświęcone m.in. określeniu wskaźników zaproponowanych przez KE na temat wdrażania sieci 5G i ich priorytetyzacji oraz omówieniu raportu z funkcjonowania numeru 112 i stanu implementacji Europejskiego kodeksu usług cyfrowych w poszczególnych krajach. Ekspertki UKE opiniowały dokumenty COCOM i brały udział w przygotowaniu stanowisk Polski dot. proponowanych dokumentów Komitetu. Ponadto podczas posiedzeń Komitetu omówiono aktualizację wskaźników szerokopasmowych w raporcie DESI 2020, wdrożenie zalecenia KE z 26 marca 2019 r. w sprawie cyberbezpieczeństwa sieci 5G, Instrument na rzecz Odbudowy i Zwiększania Odporności, z którego 20% środków przeznaczono na cyfryzację oraz przegląd dyrektywy kosztowej.

Współpraca z Radą Unii Europejskiej (RUE)

W 2020 r. w ramach grupy roboczej Rady Unii Europejskiej ds. Telekomunikacji i Społeczeństwa Informacyjnego (H.05) przedstawiciele UKE brali udział w pracach nad projektem rozporządzenia w sprawie prywatności i łączności elektronicznej, rozporządzenia w sprawie tymczasowego odstępstwa od niektórych przepisów dyrektywy 2002/58/WE⁵², projektem konkluzji Rady w sprawie Przyszłości sektora cyfrowego oraz kwestionariuszem na temat pandemii COVID-19. W ramach prac nad projektem rozporządzenia w sprawie prywatności i łączności elektronicznej UKE przekazywał swoje uwagi do projektu rozporządzenia. W opinii z czerwca 2020 r. UKE informował, że podtrzymuje zgłaszane wcześniej uwagi dotyczące konieczności zagwarantowania elastyczności państw członkowskich w wyborze organu nadzoru oraz zakresu współpracy organów nadzorczych, a także zakresu prawa do skargi z art. 21, uprzedniości wymaganej zgody marketingowej użytkownika, konieczności precyzyjnego określenia maksymalnego czasu wykorzystywania danych konsumenta oraz postulatu objęcia zakresem regulacji rozporządzenia także fundacji, podmiotów charytatywnych, stowarzyszeń i partii politycznych. Zgłaszane przez

⁵² Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie tymczasowego odstępstwa od niektórych przepisów dyrektywy 2002/58/WE w odniesieniu do wykorzystywania technologii przez dostawców usług łączności interpersonalnej niewykorzystujących numerów do przetwarzania danych osobowych i innych danych do celów zwalczania niegodziwego traktowania dzieci w celach seksualnych w internecie.

UKE postulaty miały na celu zaproponowanie stosownych zmian do projektu rozporządzenia oraz przekazanie ich do Ministerstwa Cyfryzacji/KPRM, które ma bezpośredni wpływ na kształt instrukcji i przebieg negocjacji w Radzie. W zakresie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie tymczasowego odstępstwa od niektórych przepisów dyrektywy 2002/58/WE UKE poparł tę propozycję legislacyjną w zaproponowanym kształcie.

W grudniu 2020 r. UKE rozpoczął współpracę z KPRM dotyczącą trwających w Radzie prac nad projektem Aktu o usługach cyfrowych (DSA). UKE w zakresie swojej właściwości formułował własne uwagi oraz odnosił się do wypracowanego przez resorty stanowiska na posiedzenia Rady. Kontynuacja prac odbędzie się w 2021 r. UKE obserwuje również proces negocjacyjny w sprawie Aktu o rynkach cyfrowych (DMA) i weźmie udział w dotyczących go pracach międzyresortowych.

Ponadto w ramach współpracy ze Stałym Przedstawicielstwem RP przy UE UKE przekazał opinię dotyczącą aspektów zero-rating i roamingu w kontekście prac nad aplikacjami mobilnymi do walki z pandemią COVID-19 w ramach prac sieci e-Health. Opiniował również hiszpański non-paper dotyczący wytycznych o pomocy publicznej dla sieci szerokopasmowych.

Współpraca z Europejskim Trybunałem Obrachunkowym

W grudniu 2020 r. Europejski Trybunał Obrachunkowy za pośrednictwem KPRM zwrócił się do UKE z prośbą o udzielenie informacji dotyczących terminowego rozwoju bezpiecznych sieci 5G i współpracy z KE. UKE udzielił odpowiedzi w dwóch kwestionariuszach.

Współpraca z RSC

W 2020 r. pracownicy UKE wzięli udział (w formie zdalnej) w czterech posiedzeniach Komitetu ds. Widma Radiowego (RSC) dotyczących:

- uzgodnienia projektu zmieniającego decyzję 2019/784 aktualizującą odpowiednie warunki techniczne mające zastosowanie do zakresu częstotliwości 24,25-27,5 GHz (decyzja wykonawcza Komisji (UE) 2020/590 zmieniająca decyzję (UE) 2019/784 w odniesieniu do aktualizacji odpowiednich warunków technicznych mających zastosowanie do zakresu częstotliwości 24,25-27,5 GHz została opublikowana 24 kwietnia 2020 r. i notyfikowana jako dokument nr C(2020) 2542),
- zakończenia procesu opracowania i uzgodnienia projektu zmieniającego decyzję 2012/688/UE aktualizującą warunki techniczne dla zakresów częstotliwości 1920-1980 MHz i 2110-2170 MHz (decyzja wykonawcza Komisji (UE) 2020/667 zmieniająca decyzję 2012/688/UE w odniesieniu do aktualizacji odpowiednich warunków technicznych dotyczących zakresów częstotliwości 1920-1980 MHz i 2110-2170 MHz została opublikowana 6 maja 2020 r. i notyfikowana jako dokument nr C(2020) 2816),
- uzgodnienia projektu zmieniającego 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 (decyzja wykonawcza Komisji (UE) 2020/636 zmieniająca decyzję 2008/477/WE w odniesieniu do aktualizacji odpowiednich warunków technicznych dotyczących zakresu częstotliwości 2500-2690 MHz została opublikowana 8 maja 2020 r. i notyfikowana jako dokument nr C(2020) 2831),

- udzielenia Komitetowi Łączności Elektronicznej ECC CEPT mandatu określającego potrzeby aktualizacji wymagań technicznych dla systemów służby ruchomej na pokładach statków powietrznych (MCA),
- opracowania projektu decyzji wykonawczej KE dotyczącej zharmonizowanego wykorzystania widma radiowego w zakresie częstotliwości 5945-6425 MHz dla wdrażania systemów dostępu bezprzewodowego, w tym lokalnych sieci radiowych (WAS/RLAN),
- opracowania założeń, a następnie projektu decyzji w sprawie kolejowych systemów radiowych (Railway Mobile Radio - RMR) opracowywanych na potrzeby przyszłego systemu komunikacji kolejowej w ramach służby ruchomej (*Future Rail Mobile Communication System* – FRMCS) w zakresach częstotliwości 874,4-876 MHz i 919,4-921 MHz oraz 1900-1920 MHz.

Współpraca z RSPG

W 2020 r. pracownicy UKE uczestniczyli w czterech posiedzeniach Grupy ds. Polityki Widma Radiowego (RSPG), z których trzy odbyły się w formie zdalnej, dotyczących:

- kontynuacji działań i inicjatyw ułatwiających wdrażanie systemów 5G w Europie, w tym wymiany poglądów i doświadczeń związanych z ich wdrażaniem, szczególnie w pasmach priorytetowych, tj. 700 MHz, 3,6 GHz oraz 26 GHz,
- postępu prac w zakresie możliwości współistnienia wspólnokanałowych technologii Inteligentnych Systemów Transportu (ITS), (standardy ITS-G5 i LTE-V2X) w zakresie częstotliwości 5855-5925 MHz,
- trudności związanych ze zwolnieniem pasma 700 MHz, w szczególności przez kraje spoza UE i uzyskania zapewnienia KE o wsparciu krajów unijnych w tym zakresie,
- prowadzenia działań ukierunkowanych i wspierających kraje UE w zakresie realizacji zalecenia KE z dnia 18 września 2020 r. w sprawie wspólnego unijnego zestawu narzędzi służących do obniżenia kosztów budowy sieci o bardzo dużej przepustowości oraz zapewnienia terminowego i przyjaznego dla inwestycji dostępu do widma radiowego 5G w celu wspierania telekomunikacji umożliwiając ożywienie gospodarcze po pandemii COVID-19 w UE,
- 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,
- prac grupy roboczej ds. przygotowania do WRC-23,
- prac grupy w zakresie zmian do programu polityki widma radiowego UE (*Radio Spectrum Policy Programme* – RSPP).

Współpraca z organizacjami międzynarodowymi

Współpraca z Międzynarodowym Związkiem Telekomunikacyjnym (ITU)

W 2020 r. UKE prowadził współpracę z ITU, uczestnicząc w najważniejszych wydarzeniach wynikających z prac tej organizacji oraz jej poszczególnych gremiów. Ważnymi wydarzeniami w 2020 r. organizowanymi przez ITU były m.in.: Forum Światowego Szczytu Społeczeństwa Informatycznego współorganizowane z innymi agendami ONZ (WSIS Forum 2020), Globalne

Symposium Regulatorów (GSR-20), a także wirtualne spotkania radców państw należących do Rady ITU. W związku z pandemią COVID-19, wydarzenia ITU od marca 2020 r. odbywały się jedynie w formule zdalnej.

Podczas WSIS Forum 2020 Zastępca Prezesa UKE wziął udział w dyskusji podczas sesji wysokiego szczebla dotyczącej niwelowania różnic cyfrowych i łączności szerokopasmowej. 28 sierpnia 2020 r. został zorganizowany warsztat UKE we współpracy z ITU, dotyczący innowacji i łączności elektronicznej oraz wpływu jakości dostępu do internetu na rozwój społeczeństw i gospodarek.

Przedstawiciele UKE wzięli udział w spotkaniu radców, które miało charakter nieformalnych konsultacji. Najistotniejsze, z perspektywy Polski, dyskusje dotyczyły zmiany terminu konferencji WTSA-20 oraz agendy WRC-23. Omówiono również m.in. przygotowania do WTPF-21, wyniki prac RA-19 i WRC-19, audyt ITU Telecom World 2019, wsparcie dla Biura Sektora Normalizacji, wybór nowego audytora zewnętrznego, raport prac nad nową siedzibą ITU oraz kalendarz wydarzeń ITU w latach 2020-2023.

Przedstawiciele UKE wzięli udział w 20. edycji GSR, który odbywał się od 30 czerwca do 3 września 2020 r. UKE przekazał wkład do dokumentu „Best Practice Guidelines”, który po dyskusjach wysokiego szczebla podczas wydarzenia został przyjęty przez regulatorów. W kontrybucji UKE wskazano na wspieranie rozwoju usług łączności elektronicznej i sieci szerokopasmowych, które są kluczowe w czasie pandemii COVID-19. Zastępca Prezesa UKE wziął udział w spotkaniu stowarzyszeń regulacyjnych w związku z pełnieniem funkcji przewodniczącego sieci regulatorów Partnerstwa Wschodniego EaPeReg.

Od 2020 r. przedstawiciel UKE sprawuje również funkcję Wiceprzewodniczącego Grupy Roboczej Rady ITU ds. WSIS (Światowego Forum Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego), co zapewniło wpływ na dyskusję na temat kontynuacji procesu WSIS, czyli globalnego rozwoju społeczeństwa informacyjnego i wdrażania Celów Zrównoważonego Rozwoju (*Sustainable Development Goals*).

Pracownicy UKE monitorowali również prace grup studyjnych sektora ITU-T, w tym dotyczące zaleceń na temat sieci nowej generacji, pomiaru jakości usług oraz zagadnień ekonomicznych i regulacyjnych związanych z wdrażaniem nowoczesnych technologii (m.in. OTT).

Przedstawiciel UKE przewodniczył pracom Grupy ds. Inicjatyw Budowania Kompetencji Cyfrowych (*Group on Capacity Building Initiatives – GCBI*). GCBI jest ciałem doradczym Dyrektora Biura Rozwoju Telekomunikacji ITU i w jej skład wchodzi eksperci ds. budowania kompetencji cyfrowych (po dwóch z sześciu regionów ITU). Doradzają oni m.in. w kwestii działalności tzw. *ITU Academy*, czyli szkoleń z zakresu telekomunikacji/ICT prowadzonych przez autoryzowane przez ITU podmioty na całym świecie, w tym Instytut Łączności z Polski.

Współpraca z Europejską Konferencją Administracji Poczty i Telekomunikacji (CEPT)

W ramach CEPT działają grupy robocze: ECC, COM-ITU, CERP. Przedstawiciele UKE uczestniczyli w pracach grupy roboczej CEPT Com-ITU, której zadaniem jest koordynacja państw członkowskich całej Europy w zakresie współpracy z ITU, w przygotowaniach wspólnego stanowiska na światowe konferencje (PP, WTDC, WTSA, WCIT, WTPF) oraz posiedzenia Rady ITU i grup roboczych Rady ITU.

W 2020 r. UKE uczestniczył w wypracowaniu wspólnego stanowiska regionu europejskiego na kolejne posiedzenia grup roboczych Rady ITU (np. CWG Internet, CWG WSIS) i grup eksperckich (ds. ITR oraz ds. WTPF-21), a także do wirtualnych spotkań radców państw należących do Rady ITU oraz w przygotowaniach do Światowej Konferencji Normalizacji Telekomunikacji (WTSA-20) i Światowej Konferencji Rozwoju Telekomunikacji (WTDC-21). Grupa przyjęła trzy zestawy tzw. wspólnych propozycji europejskich (*European Common Proposals*) oraz kontynuuje prace nad dalszymi projektami ECP, m.in. na temat zasad pracy sektora normalizacji ITU i aspektów regulacyjnych poruszanych na forum ITU, roli TSAG, działań ITU w zakresie numeracji, nazw, adresów i identyfikacji, międzynarodowych zasobów numeracji (INR) i usług OTT.

Główną częścią prac CEPT Com-ITU w 2020 r. były przygotowania do Światowego Zgromadzenia Normalizacji Telekomunikacji (WTSA-20), mającego zgodnie z nowo przyjętą datą odbyć się w marcu 2022 r. Przygotowania do WTSA-20 odbywają się w ramach specjalnego zespołu projektowego ITU-T, w którego pracach udział biorą przedstawiciele UKE. W trakcie listopadowych konsultacji radców państw należących do Rady ITU zdecydowano o zmianie terminu konferencji (nowa data – marzec 2022 r.) i redukcji jej agendy. W trakcie wirtualnych posiedzeń Com-ITU odbyły się również spotkania specjalnego zespołu projektowego, mającego na celu przygotowanie państw regionu europejskiego do konferencji WTDC-21 (Światowa Konferencja Rozwoju Telekomunikacji, listopad 2021). Przedstawiciel UKE został zgłoszony jako *supporting focal point* CEPT ds. przeglądu rezolucji, deklaracji i tematów priorytetowych WTDC (*WTDC Resolutions, Declaration and Thematic Priorities*). Wiąże się to z uczestnictwem (zdalnym) w spotkaniach TDAG oraz posiedzeniach (również wirtualnych) grupy roboczej TDAG, a także ścisłą współpracą z przewodniczącą zespołu projektowego WTDC-21 CEPT. Przedstawiciele UKE wyrazili gotowość do objęcia koordynacji prac nad rezolucjami przed WTDC-21 związanymi z *Regional Policy and Centres of Excellence, Capacity Building oraz Youth Empowerment* oraz przedstawili w imieniu Polski wkład UKE do „Vision for ITU-D”, który został uwzględniony w finalnej wersji dokumentu i następnie przyjęty jako pierwsza propozycja regionu Europy.

Ponadto pracownicy UKE uczestniczyli w pracach grup Komitetu Łączności Elektronicznej (ECC), w tym w spotkaniach Grup ECC, ECC PT1 oraz WG FM, analizując dokumenty wypracowywane przez te grupy i uwzględniając 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, systemów dostępu radiowego, urządzeń krótkiego zasięgu, wykorzystujących techniki ultraszerokopasmowe oraz wykorzystania widma przez sieci służb ruchomych/stałych.

Dokumenty ECC dotyczące w szczególności: urządzeń krótkiego zasięgu, wykorzystujących techniki ultraszerokopasmowe oraz systemów satelitarnych stanowiły podstawę i bazę techniczną do zmian w rozporządzeniu Ministra Cyfryzacji w sprawie urządzeń bez pozwoleń radiowych, którego projekt UKE przekazał do Ministerstwa Cyfryzacji w maju 2020 r. Inne dokumenty decyzyjne, a także rekomendacje i raporty ECC stanowiły podstawę do opracowywania planów zagospodarowywania częstotliwości i technicznych porozumień dwustronnych, wielostronnych z krajami sąsiednimi. Dokumenty ECC były także niezbędne przy opracowywaniu zmian do rozporządzenia w sprawie Krajowej Tablicy Przeznaczeń Częstotliwości.

Współpraca z Międzynarodową Organizacją Łączności Kosmicznej Intersputnik (MOŁK Intersputnik)

Pierwotnie Prezes UKE planował organizację stacjonarnego wspólnego posiedzenia Rady oraz Komitetu Eksploatacyjnego Międzynarodowej Organizacji Łączności Kosmicznej Intersputnik w Warszawie w czerwcu 2020 r. W związku z pandemią COVID-19 zdecydowano, że posiedzenie to odbędzie się po raz pierwszy wirtualnie. W związku z wcześniejszymi ustaleniami, Prezes UKE Jacek Oko podczas wideokonferencji objął przewodnictwo w Radzie organizacji na kolejny rok (do kolejnego posiedzenia Rady, zaplanowanego na maj 2021 r., również on-line).

Ze względu na formę on-line Rada miała niestandardowy przebieg i posłużyła jedynie omówieniu dokumentów, natomiast w dniach 13-25 listopada 2020 r. państwa członkowskie Rady Intersputnika przekazały korespondencyjnie formalną informację o zgodzie na konkretne projekty rezolucji znajdujące się w agendzie 48. Rady Intersputnika (w tym Polska reprezentowana w Intersputniku formalnie przez Prezesa UKE).

Współpraca z Organizacją Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD)

Przedstawiciel UKE uczestniczył w XV. posiedzeniu regulatorów sieci OECD – OECD NER (16-17 listopada 2020 r.), podczas którego omówiono kluczowe wyzwania z perspektywy organu regulacyjnego: planowanie strategiczne, możliwości sprawnego reagowania na zmiany rynkowe, niezależność, pozostanie atrakcyjnym pracodawcą i budowanie dialogu z różnymi interesariuszami. Podczas posiedzenia odbyła się także dyskusja poświęcona przygotowaniu przez OECD badania nt. struktury zasobów dot. regulatorów gospodarczych. Ponadto ustalono i zaakceptowano ostateczną treść ankiety, która będzie procedowana w państwach członkowskich OECD w 2021 r.

Przedstawiciele UKE zgłosili także uwagi do projektu raportu OECD na temat stanu polskiej gospodarki w ramach Przeglądu Gospodarczego Polski na forum OECD.

Zaangażowanie UKE w Światowe Forum Zarządzania Internetem ONZ (IGF)

Przedstawiciel UKE uczestniczył w pracach przygotowawczych Polski do organizacji IGF w 2021 r. w ramach komitetu programowego prowadzonego przez KPRM. UKE w ramach IGF 2020 przeprowadził warsztat dot. kompetencji cyfrowych pn. „Dlaczego kompetencje cyfrowe są istotne w dobie pandemii” (wydarzenie odbyło się w formie zdalnej 5 listopada 2020 r.). Problematyka wydarzenia dotyczyła działań podejmowanych przez różne instytucje, w tym UKE w kontekście wzmocnienia kompetencji cyfrowych w obecnych czasach – zarówno pandemii COVID-19 i jej skutków oraz rewolucji cyfrowej. Przedstawiono działania instytucji sektora publicznego i prywatnego, a także najlepsze praktyki, jakie mogą być powielane i wdrażane w różnych podmiotach.

Współpraca regionalna

Współpraca na forum Partnerstwa Wschodniego

W 2020 r. UKE pełnił funkcję Przewodniczącego platformy regulacyjnej ds. łączności elektronicznej EaPeReg oraz prowadził aktywną współpracę na forum Partnerstwa Wschodniego (Armenia, Azerbejdżan, Białoruś, Gruzja, Mołdawia, Ukraina). Prace EaPeReg były prowadzone w trzech

grupach roboczych: Grupy do spraw niezależności regulatorów i internetu szerokopasmowego (IRBEWG), Grupy ds. roamingu (REWG) i Grupy ds. widma radiowego (SEWG).

Podczas spotkań IRB EWG omawiano kwestie związane z rozwojem internetu szerokopasmowego w krajach Partnerstwa Wschodniego (PW) oraz z niezależnością regulatora, w tym metodologią oceny niezależności, raportem przygotowywanym w ramach projektu EU4Digital na temat niezależności regulatora, a także współpracą EaPeReg i BEREC. W dyskusji dot. ostatniej z tych kwestii aktywnie uczestniczyli przedstawiciele UKE wskazując na potrzebę kontynuacji współpracy na dotychczasowych zasadach, zgodnie z którymi przedstawiciele BEREC uczestniczą w spotkaniach EaPeReg oraz ewentualnego znalezienia rozwiązania umożliwiającego udział przedstawicieli EaPeReg w niektórych wydarzeniach BEREC.

Podczas spotkań REWG omówiono uwagi przedstawicieli krajów PW do projektu Regionalnego Porozumienia Roamingowego (RRA), następnie wyniki krajowych konsultacji projektu RRA z interesariuszami, propozycje krajów PW do RRA, studium wykonalności stworzenia wspólnej przestrzeni roamingowej pomiędzy EU i PW oraz plan pracy REWG na rok 2021.

W trakcie spotkań grupy roboczej SEWG (18 czerwca i 27 października 2020 r.) podsumowano stan przygotowania Regionalnego Porozumienia o Widmie w sprawie harmonizacji w pasmach 700 MHz i 3,4-3,8 GHz (RSA) oraz na bieżąco nanoszono na projekt dokumentu propozycje zmian zgłaszane przez uczestników. Omówiono także tematy, które mogłyby być przedmiotem prac grupy po podpisaniu wspomnianego wcześniej porozumienia.

Zgodnie z planem pracy EaPeReg w 2020 r. odbyły się dwa posiedzenia plenarne i dwa warsztaty tematyczne. Głównym organizatorem pierwszego posiedzenia plenarnego w lipcu 2020 r. było Ministerstwo Transportu, Komunikacji i Technologii z Azerbejdżanu (Wiceprzewodniczący EaPeReg w 2020 r.). UKE jako Przewodniczący EaPeReg współprowadził wydarzenie i był reprezentowany przez Zastępcę Prezesa UKE. Drugie posiedzenie plenarne odbyło się 3 grudnia 2020 r. i zostało zorganizowane przez UKE przy wsparciu finansowym i technicznym KE. Podczas posiedzeń plenarnych omawiano postępy prac grup roboczych sieci, a także działania w ramach EU4Digital – inicjatywy KE, której celem jest transfer korzyści wynikających z jednolitego rynku cyfrowego do krajów Partnerstwa Wschodniego. Dyskutowano na temat współpracy międzynarodowej EaPeReg z BEREC i ITU, stanu prac prowadzonych przez ekspertów EU4Digital w zakresie mapowania infrastruktury szerokopasmowej, wsparcia przy przygotowaniu RRA, harmonogramów uwalniania pasma 700 MHz i rekomendacji na temat niezależności regulatora. Prowadzono także dyskusję nad kwestiami organizacyjnymi związanymi z funkcjonowaniem EaPeReg, a przedstawiciel UKE podejmował temat możliwości rozwoju strony internetowej EaPeReg. Na grudniowym posiedzeniu podsumowano osiągnięcia sieci, m.in. opracowanie i uzgodnienie treści projektów porozumień w sprawie utworzenia wspólnej przestrzeni roamingowej w krajach PW oraz dotyczącego wspólnej koordynacji zarządzania częstotliwościami między krajami Partnerstwa Wschodniego. Przedstawiciele EaPeReg dokonali także wyboru nowego Przewodniczącego (Ukraina) i Wiceprzewodniczącego EaPeReg (Szwecja) na rok 2021.

Warsztaty tematyczne zorganizowane przez wiceprzewodniczącego EaPeReg we wrześniu dotyczyły wymiany doświadczeń o aukcjach częstotliwości, natomiast tematem warsztatu

zorganizowanego przez UKE 30 listopada był Internet rzeczy. Wydarzenie, moderowane przez przedstawiciela UKE, stanowiło okazję do zaprezentowania prac różnych instytucji międzynarodowych, takich jak BEREC czy ITU, a także polskich doświadczeń, zarówno po stronie administracji krajowej, jak i rynku telekomunikacyjnego.

Eksperti UKE uczestniczyli także w 8 wideospotkaniach (5 lutego, 3 kwietnia, 19 maja, 8 lipca, 9 i 18 września, 15 października i 19 grudnia), organizowanych przez zespół projektowy EU4Digital, podczas których przewodniczący grup roboczych EaPeReg prezentowali stan realizacji założonych celów.

UKE jako przewodniczący sieci uczestniczył również w dwóch wydarzeniach zorganizowanych przez KE i poświęconych współpracy UE z krajami Partnerstwa Wschodniego, tzn. spotkaniu w ramach Platformy 2 KE „Rozwój Gospodarczy oraz Szanse dla Rynku” (6 października) oraz V. Panelu do spraw harmonizacji rynków cyfrowych, działającym w ramach Platformy 2 KE (13 listopada). W trakcie wydarzeń omówiono m.in. postępy prac nad porozumieniami RRA i RSA. Przedstawiciel UKE podkreślił zaangażowanie UKE w prace nad dokumentami oraz korzyści dla konsumentów i przedsiębiorców, jakie RRA i RSA przyniesie, podkreślając dalszą gotowość zaangażowania ekspertów UKE w prace REWG oraz SEWG. Zastępca Prezesa UKE Karol Krzywicki brał udział w wydarzeniu towarzyszącym pierwszemu ze wspomnianych spotkań i dotyczącym rozpoczęcia przez zespół projektowy EU4Digital prac nad studium wykonalności stworzenia wspólnej przestrzeni roamingowej pomiędzy UE i krajami PW (6 października).

Ponadto UKE był gospodarzem zorganizowanego przy współpracy z ITU w Warszawie w lutym 2020 r. warsztatu dotyczącego mapowania infrastruktury, w którym brali udział przedstawiciele sieci EaPeReg.

Przełomowym dla EaPeReg wydarzeniem było podpisanie 11 maja 2020 r. Memorandum o współpracy z ITU. Dokument w imieniu EaPeReg podpisał Prezes UKE jako Przewodniczący EaPeReg w 2020 r.

Poza udziałem w spotkaniach, UKE przygotował wkład merytoryczny do opracowanej przez EaPeReg kontrybucji na GSR-20 do przygotowywanego przez ITU zbioru dobrych praktyk (pt. Best Practice Guidelines Consultations “The Gold Standard for Digital Regulation”). UKE zapewnił także wsparcie merytoryczne EaPeReg przy pracach nad propozycjami projektów, które mogą być zrealizowane we współpracy z ITU i które były prezentowane 26 maja 2020 r. podczas obrad ITU Regional Development Forum for Europe.

Współpraca w ramach Memorandum o współpracy w zakresie jakości usług i zarządzania częstotliwościami

UKE kontynuował współpracę w ramach Memorandum w sprawie jakości usług i zarządzania widmem. Planowane na 2020 r. wydarzenie, którego gospodarzem miał być chorwacki regulator (HAKOM), z uwagi na pandemię COVID-19 zostało przełożone na rok 2021, w którym zgodnie z ustaleniami spotkanie miał organizować UKE. W związku z przesunięciem o rok spotkania, którego organizatorem będzie HAKOM, UKE zwrócił się do słoweńskiego regulatora (AKOS), który z kolei miał organizować spotkanie w roku 2022 r. z prośbą, żeby UKE mógł zorganizować spotkanie w 2022 r. UKE uzyskał pozytywną odpowiedź.

Współpraca dwustronna

UKE umacniał, nawiązane dotychczas, relacje dwustronne z organami regulacyjnymi z innych krajów. Pod koniec 2019 r. do regulatorów z Armenii, Gruzji i Ukrainy oraz ministrów właściwych ds. komunikacji elektronicznej Azerbejdżanu i Białorusi zostały wysłane zaproszenia do złożenia wizyty w UKE w I połowie 2020 r. Wysłano również e-maile z zaproszeniami do kilku regulatorów z krajów UE: Bułgarii, Grecji, Rumunii, Słowenii i Węgier. Lista zaproszonych została rozszerzona na początku 2020 r. o regulatorów z Albanii, Algierii, Bośni i Hercegowiny, Czarnogóry, Egiptu, Omanu, Serbii i Tajlandii oraz dwóch regulatorów z krajów UE: Irlandii i Litwy.

Jedynym spotkaniem dwustronnym, które w 2020 r. udało się zorganizować w tradycyjnej formie była wizyta regulatora z Armenii w dniach 11-12 marca 2020 r., podczas której zostało podpisane Memorandum o porozumieniu. Ponadto odbył się warsztat poświęcony: aukcji na 800 MHz przeprowadzonej w Armenii, doświadczeniom regulatora armeńskiego w zakresie wyznaczania operatora o znaczącej pozycji rynkowej, doświadczeniom UKE w regulacji MTR i FTR w oparciu o obecne przepisy UE, nowym przepisom wynikającym z EKŁE, symetrycznemu dostępowi do infrastruktury i dostępowi do nieruchomości.

W związku z wybuchem pandemii COVID-19 i wprowadzonymi ograniczeniami w podróżowaniu, UKE zaproponował zmianę formy spotkań na wideokonferencje. Propozycja spotkania on-line została złożona m.in. partnerom z Gruzji, Ukrainy, Czarnogóry, Serbii i Rumunii.

23 czerwca 2020 r. UKE przeprowadził wideokonferencję z regulatorem z Gruzji (ComCom) poświęconą zmianom w megaustawie oraz publicznej dostępności mapy cyfrowej do celów wspólnego korzystania z infrastruktury.

23 i 24 czerwca 2020 r. miało miejsce zdalne spotkanie z regulatorem z Rumunii (ANCOM), które dotyczyło narzędzi pomiaru jakości sieci, implementacji przepisów EKŁE w zakresie prawa konsumenckiego, kampanii edukacyjnych oraz regulacji infrastruktury telekomunikacyjnej. Regulator z Rumunii wyraził chęć podpisania MoU (treść została uzgodniona pomiędzy UKE a ANCOM), a także z polskim MSZ. Do podpisania dokumentu dojdzie jak tylko sytuacja pandemiczna pozwoli na zorganizowanie stosownej uroczystości.

8 lipca 2020 r. UKE odbył wideowarsztat z regulatorem z Czarnogóry, wymieniając informacje na temat stanu rynków komunikacji elektronicznej w obu krajach oraz ochrony konsumentów i rozwoju internetu szerokopasmowego.

Po warsztatach, na prośbę ComCom i EKIP UKE przesłał informację na temat regulowania MTR i FTR w Polsce. Te trzy spotkania zdalne były pewnego rodzaju pilotażem, który zakończył się sukcesem i w związku z utrzymaniem się stanu pandemii UKE rozpoczął rozmowy z kolejnymi regulatorami (Serbia, Ukraina) w sprawie zorganizowania dodatkowych wideospotkań.

Kontynuując działania realizowane w sprawdzonym formacie, 11 września 2020 r. miało miejsce wideospotkanie ekspertów UKE i Federalnej Komisji Łączności USA (FCC), podczas którego omówiono zagadnienia bezpieczeństwa sieci 5G.

27 października 2020 r. miało miejsce wideospotkanie Prezesa UKE z przewodniczącym gruzińskiego regulatora (ComCom), podczas którego omówiono dotychczas wspólnie zrealizowane przedsięwzięcia oraz plany dotyczące przyszłych działań.

24 listopada 2020 r. UKE odbył warsztat z RATEL, serbskim regulatorem ds. telekomunikacji i poczty. W trakcie warsztatu poruszono tematy mapowania infrastruktury szerokopasmowej, regulacji usług OTT i Internetu rzeczy w Polsce, przygotowywanego mechanizmu porównywania ofert operatorów w świetle przepisów EKŁE oraz systemu monitorowania częstotliwości w Polsce.

Ponadto w ramach współpracy bilateralnej w dniach 4-6 lutego 2020 r. UKE odbył spotkanie koordynacyjne z Administracją Białorusi, w ramach którego dokonano zmian porozumień dwustronnych dotyczących wykorzystania zakresów częstotliwości radiowych 2500-2690 MHz, 3400-3600 MHz i 3600-3800 MHz dla systemów MFCN. Dokonano przeglądu umowy pomiędzy administracjami telekomunikacyjnymi Polski i Białorusi w sprawie wykorzystania zakresu częstotliwości 146-174 MHz dla naziemnej służby ruchomej i obiektów służby stałej na obszarach przygranicznych w celu przestawienia preferencyjnego podziału kanałów częstotliwości radiowych dla podpasem częstotliwości radiowych 148-149 MHz i 172-173 MHz. Przeprowadzono również szereg dyskusji odnośnie ustalenia kryteriów technicznych i zasad wykorzystania zakresów częstotliwości 450-470 MHz oraz 1427-1518 MHz dla systemów naziemnych w obszarach przygranicznych. Ponadto omówiono aktualną sytuację odnośnie wykorzystania zakresu częstotliwości radiowych 694-790 MHz, uwzględniając plany i terminy jego udostępnienia dla służby ruchomej oraz dokonano oceny możliwości zmian kryteriów technicznych i zasad wykorzystania zakresu częstotliwości 790-862 MHz dla naziemnych systemów w obszarach przygranicznych. Administracje wymieniły się również doświadczeniami w zakresie identyfikacji pasm częstotliwości radiowych i określenia warunków wprowadzenia sieci telefonii komórkowej 5G w zakresy częstotliwości 694-790 MHz, 3400-3800 MHz, 24,25-27,5 GHz i inne pasma zidentyfikowane dla systemów 5G przez WRC-19.

Wspieranie polskich przedsiębiorców sektora ICT i środowisk akademickich na arenie międzynarodowej

W 2020 r. UKE kontynuował realizację działań mających na celu inicjowanie i prowadzenie współpracy pomiędzy polskimi przedsiębiorcami sektora ICT (w tym MŚP i startupami) i środowiskami akademickimi oraz międzynarodowymi organizacjami i izbami branżowymi. Przykładem realizacji tych działań były następujące wydarzenia: Forum Gospodarcze TIME 2020 i konferencja ITU – WSIS Forum 2020.

W ww. wydarzeniach, na zaproszenie Prezesa UKE, wzięli udział polscy przedsiębiorcy wdrażający innowacyjne rozwiązania technologiczne. Ponadto, w ramach współpracy z międzynarodowymi izbami branżowymi, zorganizowano udział przedstawiciela UKE w charakterze prelegenta w wydarzeniach: World Broadband Forum 2020 (15 października 2020 r.) i FTTH Council Annual Conference 2020 (3 grudnia 2020 r.).

Webinaria UKE dla regulatorów zrzeszonych w BEREC i ITU

Biorąc pod uwagę dotychczasowe doświadczenia pracowników UKE, m.in. w organizacji dwóch warsztatów nt. mapowania infrastruktury szerokopasmowej i prezentacji własnych rozwiązań

technicznych podczas różnych wydarzeń i projektów, UKE dostrzegł istniejące zapotrzebowanie na dzielenie się wiedzą w tym zakresie w formule on-line. Głównym założeniem projektu webinarium było zaznajomienie uczestników z następującymi tematami:

1. Rozwój infrastruktury w strategii Komisji Europejskiej.
2. Mapowanie infrastruktury w Polsce.
3. Inwentaryzacja infrastruktury i usług w Polsce oraz opracowania, analizy.
4. Punkt informacyjny ds. Telekomunikacji, jego rola i dostępne funkcjonalności.
5. Wykorzystanie rozwiązań Open Source, w tym QGIS w przetwarzaniu i wizualizacji danych telekomunikacyjnych.
6. Przedstawienie procesu wyznaczania białych obszarów NGA na potrzeby kolejnych interwencji w ramach I osi priorytetowej Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa.
7. Govtech – inTELi: platforma wspierająca inwestycje telekomunikacyjne.
8. Tworzenie warunków dla rozwoju usług cyfrowych oraz wzrostu gospodarki cyfrowej.
9. Certyfikowany mechanizm monitorowania jakości dostępu do Internetu.

Transmisje webinarium odbyły się w 7 terminach w 2020 r.: 18 czerwca (temat 1), 22 września (temat 2), 29 września (temat 3), 6 października (temat 4 i 5), 13 października (temat 6 i 7), 19 listopada (temat 8), 14 grudnia (temat 9). Największym zainteresowaniem cieszył się temat 2 (udział wzięło 87 uczestników) oraz tematy 4 i 5 (70 uczestników).

Efekty aktywności UKE na arenie międzynarodowej w dziedzinie telekomunikacji:

- wpływ na kształt przepisów wykonawczych do Europejskiego kodeksu łączności elektronicznej,
- wpływ na kształt wytycznych i innych projektów BEREC,
- wpływ na kształt dokumentów będących przedmiotem prac w Radzie UE czy w komitetach i innych forach współpracy KE,
- wpływ na kształtowanie przepisów międzynarodowych na forum Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego (ITU),
- sprawowanie funkcji Przewodniczącego EaPeReg,
- podpisanie Memorandum o współpracy pomiędzy EaPeReg a ITU,
- podpisanie Memorandum o porozumieniu z regulatorem z Armenii,
- aktywne działania w trakcie pandemii COVID-19 i dzielenie się wiedzą regulacyjną poprzez międzynarodowe webinaria.

3.11. Aktywność UKE na arenie międzynarodowej – poczta

Działalność międzynarodowa Prezesa 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 Poczty (ERGP)

Europejska Grupa Regulatorów ds. Usług Poczty jest międzynarodową organizacją skupiającą niezależne organy regulacyjne państw członkowskich UE, do której zadań należy koordynacja i rozwijanie współpracy pomiędzy krajowymi organami regulacyjnymi i KE oraz spójne wdrażanie ram regulacyjnych sektora pocztowego w państwach członkowskich UE.

Zadania realizowane w 2020 r. podporządkowane były celom określonym w średnioterminowej strategii regulacyjnej ERGP, tj.:

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

Zgodnie ze strategią regulacyjną ERGP zrealizowała program, w którym uwzględnione zostały priorytetowe zagadnienia wynikające z ewolucji rynku, przyjmowanych nowych modeli biznesowych, ram regulacyjnych UPU w odniesieniu do taryf, wdrożenia rozporządzenia w sprawie transgranicznego doręczania paczek oraz zmiany oczekiwań użytkowników usług pocztowych. Te kwestie stanowiły zarazem wkład ERGP do opracowania przez KE przyszłych ram regulacyjnych i do dokonania przeglądu sektora pocztowego.

Przedstawiciele UKE wzięli udział w zorganizowanych wirtualnie posiedzeniach plenarnych, które zgodnie z obowiązującą formułą odbywają się dwa razy w roku, spotkaniach grupy kontaktowej, grupy sterującej oraz spotkaniach grup roboczych. Pracownicy UKE uczestniczyli w opracowaniu szeregu raportów i innych dokumentów eksperckich dotyczących:

- konsekwencji pandemii COVID-19 dla sektora pocztowego,
- analizy trendów w zakresie jakości usług, procedur reklamacyjnych i ochrony konsumentów oraz trendów na europejskim rynku pocztowym,
- podstawowych wskaźników monitorowania europejskiego rynku pocztowego,
- wykonania rozporządzenia (UE) 2018/644 w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek,
- kluczowych zagadnień konsumenckich,
- przydatności narzędzi regulacyjnych do promowania konkurencji,
- modeli połączeń międzysieciowych i dostępu do międzynarodowych sieci pocztowych.

W tworzeniu dorobku eksperckiego ERGP zaangażowani byli przedstawiciele UKE – w charakterze redaktorów (Grupa Robocza ds. Konsumentów i Wskaźników Rynkowych oraz Grupa Robocza ds. Transgranicznego Doręczania Paczek), a także kierując pracami grup roboczych (Współprzewodniczący Grupy Roboczej ERGP ds. Konsumentów) oraz biorąc udział w pracach innych grup i zespołów.

Raporty na temat definicji pocztowych i kluczowych kwestii konsumenckich przyjmują proaktywne i perspektywiczne podejście regulacyjne. Wnoszą zarazem cenny wkład w kształtowanie nowych ram regulacyjnych dla sektora pocztowego.

Ocena dyrektywy pocztowej jest jednym z priorytetów KE, w związku z tym przyszłe ramy regulacyjne będą musiały określić jasne i jednoznaczne definicje i pojęcia w celu ustalenia, czy można uznać, że poszczególne rynki i usługi mają charakter pocztowy.

Raporty na temat rozwoju rynku, jakości usług, konsekwencji pandemii COVID-19, narzędzi regulacyjnych i modeli połączeń międzysystemowych dostarczyły poszerzonej wiedzy na temat różnych aspektów funkcjonowania rynku pocztowego, a sprawozdanie z wykonania rozporządzenia w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek, będzie stanowić dla KE ważny element do przygotowania raportu aplikacyjnego, który ma zostać przedstawiony w 2021 r.

Przeprowadzona przez ERGP analiza wdrożenia rozporządzenia w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek dostarczyła KE wielu informacji i danych technicznych, wskazując na potrzebę wprowadzenia większej liczby narzędzi regulacyjnych. Określenie bardziej precyzyjnego zestawu narzędzi regulacyjnych, które mogłyby być stosowane przez krajowe organy regulacyjne w tym zakresie, byłoby korzystne, pozwalając nie tylko na bardziej przemyślaną interwencję, ale także przyczyniając się do bardziej zharmonizowanego stosowania rozporządzenia.

Warto podkreślić, że prace ERGP nad kwestiami dotyczącymi regulacji dostępu stanowiły kontynuację analizy aspektów związanych z dostępem do sieci pocztowej na tle zmian rynkowych (zwiększenie znaczenia rynku paczek), uzupełniając wcześniejsze opracowania. Te zmiany na rynku wpływają na rozwój sieci operatorów pocztowych i mogą doprowadzić do wprowadzenia innowacyjnych sposobów zaspokajania potrzeb użytkowników przez operatorów pocztowych. Wpływ tych praktyk na dostęp operatorów alternatywnych i na regulacje jest również istotny w kontekście analizy rozwoju rynku.

Raport dotyczący narzędzi regulacyjnych analizuje różnorodne narzędzia, dostępne w sektorze pocztowym i/lub innych sektorach lub znane tylko z teorii ekonomii, pod kątem ich skuteczności i przydatności do promowania konkurencji na rynkach pocztowych.

Prawidłowe funkcjonowanie rynku pocztowego w szerokim znaczeniu będzie wymagało stałego monitorowania w celu zapobiegania ewentualnym zakłóceniom, zarówno po stronie popytu, jak i podaży. W opinii ERGP, krajowe organy regulacyjne powinny być wyposażone w odpowiednie uprawnienia i bardziej precyzyjne narzędzia, aby nadzorować sektor i interweniować na rzecz promowania konkurencji, w szczególności gdyby rynek rozwijał się w kierunku ograniczenia lub potencjalnego ograniczenia konkurencji.

W czasie letniej (25 czerwca 2020 r.) i jesiennej (27 listopada 2020 r.) sesji plenarnej zatwierdzono również szereg dokumentów wewnętrznych i uzgodniono program prac ERGP na 2021 r., w którym określono zadania ERGP na rok 2021 zgodnie ze średniookresową strategią ERGP (MTS) 2020-2022. Dokonano także wyboru nowych władz – powołano przewodniczącego ERGP na kadencję w roku 2022.

Komitet Dyrektywy Pocztowej

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

W czasie wirtualnych posiedzeń Komitetu (18 czerwca i 1 grudnia 2020 r.), w których wzięli udział przedstawiciele właściwych ministerstw państw członkowskich UE, a także krajowych organów regulacyjnych (w tym UKE), skupiono się na zagadnieniach dotyczących ram regulacyjnych rynku pocztowego pod kątem kryzysu związanego z pandemią COVID-19, ewaluacji dyrektywy pocztowej, wdrożenia rozporządzenia w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek oraz wymianie informacji i wypracowaniu wspólnego podejścia w kwestiach reformy Światowego Związku Pocztowego.

Procedura ewaluacji dyrektywy pocztowej zainicjowana została poprzez wyznaczenie tzw. mapy drogowej. Prowadzone były konsultacje społeczne oraz badania rynkowe, a wsparcia w tym zakresie udzieliła ERGP, która przygotowała dla KE raporty dotyczące rozwoju sektora pocztowego i jego konsekwencji dla regulacji w zakresie rynku pocztowego oraz definicji stosowanych w sektorze pocztowym. Opracowane wnioski i rekomendacje będą uwzględnione w trakcie przeglądu dyrektywy i jej reformie.

Ważnym tematem obrad Komitetu było rozporządzenie w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek, które funkcjonuje już od 2018 r. KE jest zobowiązana do dokonania oceny tego rozporządzenia i przedłożenia Parlamentowi Europejskiemu, Radzie i Europejskiemu Komitetowi Ekonomiczno-Społecznemu sprawozdania z oceny jego stosowania i wdrażania.

We współpracy z państwami członkowskimi, organami regulacyjnymi i organizacjami pocztowymi Komisja przygotowuje się do tego procesu, kładąc szczególny nacisk na aspekty poprawy przystępności i przejrzystości stawek opłat transgranicznych oraz skalę transgranicznego doręczania paczek i handel elektroniczny. ERGP wniosła swój wkład opracowując raport techniczny do oceny wdrożenia rozporządzenia, w którym wskazała na potrzebę wprowadzenia bardziej precyzyjnego zestawu narzędzi regulacyjnych.

Podczas obrad Komitetu przedstawiciele UKE brali również udział w dyskusjach i ustaleniach dotyczących współpracy międzynarodowej z UPU i ERGP, systemu opłat końcowych, statystyki pocztowej i standaryzacji w ramach CEN (Europejskiego Komitetu Technicznego) oraz aktualnego stanu badań prowadzonych na zlecenie KE.

Światowy Związek Pocztowy (UPU)

UKE wraz z Ministerstwem Infrastruktury (od października 2020 r. – Ministerstwem Aktywów Państwowych) oraz operatorem wyznaczonym – Poczta Polska, reprezentował Polskę w pracach Światowego Związku Pocztowego (UPU). Działalność UPU stała pod znakiem pandemii COVID-19, która pokrzyżowała plany Związku na rok 2020. 27. Światowy Kongres Pocztowy – najwyższy statutowy organ UPU, który miał się odbyć w sierpniu 2020 r. w Abidżanie (Wybrzeże Kości Słoniowej), został przełożony ze względu na globalne rozprzestrzenianie się pandemii COVID-19.

Europejska inicjatywa zorganizowania kongresu w ograniczonym zakresie jesienią 2020 r. w Genewie nie uzyskała poparcia i ostatecznie postanowiono, że kongres odbędzie się w dniach 9-27 sierpnia 2021 r., tak jak miało to być początkowo, w Abidżanie.

Oczekuje się, że na 27. Światowym Kongresie Poczтовым kraje członkowskie UPU przyjmą nową Światową Strategię Poczтовую – mapę drogową na lata 2021-2024, ukierunkowaną na transformację i innowację, rozstrzygną kwestie dotyczące otwarcia i reformy UPU, dokonają wyboru nowych władz Związku – dyrektora generalnego i jego zastępcy oraz zadecydują o składzie Rady Administracyjnej i Rady Eksploatacji Poczтовой UPU na kadencję 2021-2024. Kongres podejmie również decyzje o nowych zasadach w zakresie międzynarodowej wymiany przesyłek pocztowych.

Pomimo tych trudności prace Związku były kontynuowane, a spotkania komitetów wykonawczych i grup roboczych UPU odbywały się w trybie zdalnym.

W obradach Rady Administracyjnej (CA) UPU – jednego z głównych organów statutowych Związku (25-28 lutego i 3-4 grudnia 2020 r.), uczestniczyli przedstawiciele właściwych ministerstw krajów członkowskich, operatorów wyznaczonych i krajowych organów regulacyjnych, w tym pracownicy UKE. Najważniejsze zagadnienia poruszone w czasie obrad plenarnych CA obejmowały takie zagadnienia jak:

- finansowanie UPU – system płatności składek,
- szersze otwarcie UPU na interesariuszy rynku pocztowego,
- nowy plan produktów/usług pocztowych,
- system rozliczeń międzyoperatorskich,
- przygotowania do wyborów władz UPU (na stanowisko dyrektora generalnego i jego zastępcy oraz do Rady Administracyjnej i Rady Eksploatacji Poczтовой).

Prace nad reformą UPU, obejmujące przede wszystkim kwestie podziału miejsc poszczególnych regionów w radach (komitetach wykonawczych) oraz niedokończoną reformę systemu składkowego, zostały uzupełnione o nowy element – otwarcie UPU dla innych graczy rynkowych. Zagadnienia te są cyklicznie podnoszone podczas obrad UPU, m.in. w związku z koniecznością wzmocnienia komercyjnej działalności UPU, która odciążałaby budżet Związku zasilany z wpłat państw członkowskich.

Z jednej strony sektor pocztowy został w dużym stopniu zliberalizowany, a jego granice się zacierają i poszerzają, zarówno pod względem różnorodności graczy (to już nie tylko operatorzy wyznaczeni), jak i dywersyfikacji obszarów biznesowych (usługi logistyczne, finansowe).

Z drugiej strony UPU pozostaje w dotychczasowych, sztywnych granicach instytucjonalnych, niedostosowanych do otoczenia rynkowego.

Wobec występujących niezgodności stanowisk poszczególnych krajów co do inicjatywy otwarcia UPU, decyzja w tej sprawie została przełożona na rok 2021. Zadaniem Kongresu będzie wyznaczenie mapy drogowej, warunków i harmonogramu otwarcia oraz określenie produktów i usług, które mają zostać udostępnione dla innych podmiotów.

Przed Światowym Związkiem Pocztowym, jako organizacją międzyrządową i wyspecjalizowaną agencją ONZ, stoi więc wyzwanie dostosowania swojej organizacji i sieci pocztowej do nowej rzeczywistości rynkowej, kształtowanej przez dynamicznie rozwijający się handel elektroniczny. W tym kontekście otwarcie UPU na inne podmioty sektora pocztowego, a zwłaszcza na operatorów pocztowych niebędących operatorami wyznaczonymi, jest jednym z najważniejszych problemów, z którymi musi się zmierzyć Związek.

Obecnie podstawowym problemem UPU jest finansowanie jego działalności. Aktualnie obowiązujący system, oparty na dobrowolnych składkach państw członkowskich, nie zapewnia finansowej stabilności Związku. Negocjacje w tej sprawie są bardzo trudne ze względu na rozbieżne interesy poszczególnych krajów i regionów. Rozważana była koncepcja oparta na modelu funkcjonującym w organizacjach Narodów Zjednoczonych. Oprócz rozbieżnych interesów finansowych poszczególnych państw istotnym czynnikiem hamującym postęp prac są zgłaszane przez nie zastrzeżenia co do transparentności finansów UPU. Ostateczna decyzja w tej sprawie będzie podjęta na Kongresie UPU w 2021 r.

Dzięki porozumieniu zawartemu przez kraje członkowskie UPU przyjęty został nowy system opłat końcowych – kluczowy element rozliczeń między operatorami pocztowymi w międzynarodowym obrocie pocztowym e-commerce. Nowe deklarowane samodzielnie stawki są stopniowo wprowadzane od 2020 r.

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. Wprowadzony zintegrowany plan produktów jest ściśle powiązany ze zintegrowanym planem wynagrodzeń (rozliczeń). Zintegrowany system rozliczeń w obrocie pocztowym między państwami członkowskimi UPU 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 pracach grup roboczych i na bieżących kontaktach z państwami członkowskimi CERP oraz ministerstwem właściwym ds. łączności (Ministerstwem Infrastruktury, obecnie Ministerstwem Aktywów Państwowych).

Działania CERP skupiały się na problematyce dotyczącej Światowego Związku Pocztowego (UPU), w szczególności na systemie finansowania Związku, opartym na płatności składek przez państwa członkowskie, na zmianie formuły jego funkcjonowania oraz na kwestiach budżetowych.

W związku z kryzysem pandemicznym, 55. posiedzenie plenarne CERP odbyło się zdalnie (9-10 listopada 2020 r.). Najwięcej miejsca w czasie obrad plenarnych poświęcono bieżącej działalności i przyszłości UPU – najstarszej międzynarodowej organizacji sektora pocztowego, oraz otwarciu Związku na zewnętrznych interesariuszy. W związku ze zbliżającymi wyborami do władz UPU, wszyscy kandydaci podzielili się swoimi opiniami na te tematy. Podczas spotkania wybrano nowy Komitet Sterujący CERP na lata 2020-2023.

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

Współpraca z najważniejszymi organizacjami międzynarodowymi sektora pocztowego pozwoliła UKE na poszerzenie specjalistycznej wiedzy i jej wykorzystanie w bieżących działaniach oraz na budowanie 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). Dzięki wzmocnieniu nadzoru regulacyjnego została zwiększona przejrzystość cen transgranicznej dostawy paczek, co ma na celu wyeliminowanie nieuzasadnionych różnic taryfowych.

Współpraca międzynarodowa dała również impuls do rewizji ram regulacyjnych rynku usług pocztowych pod kątem nowych technologii i potrzeb konsumentów, określenia metod reagowania operatorów na zmiany na rynku paczek w wyniku ewolucji sieci pocztowych, stosowania wskaźników do monitorowania europejskiego rynku pocztowego oraz usprawnienia funkcjonowania światowej sieci pocztowej poprzez wprowadzenie nowego systemu rozliczeń międzyoperatorskich w obrocie międzynarodowym.

4. Organizacja i funkcjonowanie UKE

4.1. Struktura organizacyjna

Zarządzeniem nr 33 Prezesa UKE z dnia 31 grudnia 2019 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędowi Komunikacji Elektronicznej (Dz. Urz. UKE z 2020 r. poz. 1) wprowadzono nowy regulamin organizacyjny UKE z mocą obowiązującą od dnia następującego po dniu ogłoszenia, tj. od dnia 3 stycznia 2020 r.

W 2020 r. zmiany w regulaminie organizacyjnym UKE zostały wprowadzone odpowiednio:

- Zarządzeniem Prezesa UKE z dnia 25 marca 2020 r. zmieniającym zarządzenie w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędowi Komunikacji Elektronicznej (Dz. Urz. UKE poz. 9),
- Zarządzeniem Prezesa UKE z dnia 5 czerwca 2020 r. zmieniającym zarządzenie w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędowi Komunikacji Elektronicznej (Dz. Urz. UKE poz. 14),
- Zarządzeniem Prezesa UKE z dnia 26 listopada 2020 r. zmieniającym zarządzenie w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędowi Komunikacji Elektronicznej (Dz. Urz. UKE poz. 25).

Zmiany regulaminu organizacyjnego UKE dotyczyły m.in. włączenia w skład UKE Biura Prezesa i określenia jego zadań, a także przypisania do właściwości Departamentu Częstotliwości zadań związanych z realizacją funkcji krajowego menedżera częstotliwości lotniczych i współpracy w tym zakresie z Polską Agencją Żeglugi Powietrznej oraz z Europejską Organizacją ds. Bezpieczeństwa Żeglugi Powietrznej.

Zgodnie z postanowieniami statutu UKE, na dzień 31 grudnia 2020 r. w skład UKE wchodziły następujące komórki organizacyjne:

1. Biuro Prezesa,
2. Biuro Dyrektora Generalnego,
3. Departament Polityki Konsumenckiej,
4. Departament Regulacji,
5. Departament Strategii i Analiz,
6. Departament Rynku Poczтового,
7. Departament Częstotliwości,
8. Departament Techniki,
9. Departament Kontroli,
10. Departament Bezpieczeństwa,
11. Departament Prawny,
12. Departament Spraw Zagranicznych,
13. Biuro Finansów,

14. Biuro Administracji,

15. Biuro Informatyki,

oraz zamiejscowe jednostki organizacyjne utworzone na podstawie Regulaminu Organizacyjnego UKE:

- 1) Delegatura we Wrocławiu – dla województwa dolnośląskiego,
- 2) Delegatura w Bydgoszczy – dla województwa kujawsko-pomorskiego,
- 3) Delegatura w Lublinie – dla województwa lubelskiego,
- 4) Delegatura w Zielonej Górze – dla województwa lubuskiego,
- 5) Delegatura w Łodzi – dla województwa łódzkiego,
- 6) Delegatura w Krakowie – dla województwa małopolskiego,
- 7) Delegatura w Opolu – dla województwa opolskiego,
- 8) Delegatura w Rzeszowie – dla województwa podkarpackiego,
- 9) Delegatura w Białymstoku – dla województwa podlaskiego,
- 10) Delegatura w Gdyni – dla województwa pomorskiego,
- 11) Delegatura w Siemianowicach Śląskich – dla województwa śląskiego,
- 12) Delegatura w Kielcach – dla województwa świętokrzyskiego,
- 13) Delegatura w Olsztynie – dla województwa warmińsko-mazurskiego,
- 14) Delegatura w Poznaniu – dla województwa wielkopolskiego,
- 15) Delegatura w Szczecinie – dla województwa zachodniopomorskiego.

4.2. Zatrudnienie

Stan zatrudnienia w UKE:

- na dzień 1 stycznia 2020 r.: 621 osób / 617,27 etatów, w tym 47,85 etatów z POPC,
- na dzień 31 grudnia 2020 r.: 614 osób / 608,53 etatów, w tym 48,40 etatów z POPC.

Status pracowników UKE:

- urzędnicy służby cywilnej: 59 osób / 59 etatów,
- wyższe stanowiska w służbie cywilnej: 22 osoby / 22 etaty,
- pracownicy służby cywilnej: 471 osób / 469,33 etatów,
- pracownicy spoza korpusu służby cywilnej: 62 osoby / 58,20 etatów.

Fluktuacja kadr UKE w 2020 r.:

- liczba naborów⁵³: 47 z czego 16 naborów zakończyło się obsadzeniem stanowiska, w tym 1 nabór na stanowisko w POPC, który zakończył się anulowaniem,
- liczba złożonych ofert⁵⁴: 291, w tym 5 ofert na stanowiska w POPC,
- liczba zatrudnionych osób⁵⁵: 27 osób, w tym 1 osoba finansowana z POPC,

⁵³ Dane dotyczą członków korpusu służby cywilnej.

⁵⁴ Dane dotyczą członków korpusu służby cywilnej.

⁵⁵ Dane dotyczą członków korpusu służby cywilnej oraz pracowników spoza korpusu służby cywilnej.

- liczba osób, z którymi rozwiązano stosunek pracy⁵⁶: 39 osób, w tym 2 osoby finansowane z POPC.

4.3. Dochody i wydatki

Plan finansowy części 76 – Urzędu Komunikacji Elektronicznej na 2020 r. został opracowany na podstawie ustawy budżetowej na rok 2020. Dochody i wydatki UKE ustalone zostały na następującym poziomie:

- a. dochody budżetowe: 2 676 651 tys. PLN,
- b. wydatki budżetowe: 125 536 tys. PLN.

Plan dochodów po zmianach (nowelizacja ustawy budżetowej) – kwota 763 859 tys. PLN.

Zmniejszenie prognozy dochodów w stosunku do wartości w planie finansowym dotyczyło paragrafu klasyfikacji budżetowej 0620, w którym zostały zaplanowane wpływy z dystrybucji częstotliwości z zakresu 3480-3800 MHz w formie aukcji.

Plan wydatków po zmianach (nowelizacja ustawy budżetowej) – kwota 138 734 tys. PLN.

Blokada Ministra Finansów – kwota 5 098 tys. PLN.

Blokada pod wydatki niewygasające – kwota 14 080 311 PLN.

Dochody i wydatki UKE w 2020 r. zrealizowano w następujących wysokościach:

- a. dochody budżetowe: 796 928 tys. PLN tj. 104,3% planu,
- b. wydatki budżetowe: 112 123 tys. PLN tj. 94% planu po zmianach,

w tym wydatki na:

- a. działalność bieżącą: 103 466 tys. PLN
 - dział 600 rozdział 60047: 103 462 tys. PLN,
 - dział 752 rozdział 75212: 4 tys. PLN,
- b. działalność inwestycyjną (majątkową):
 - dział 600 rozdział 60047: 8 657 tys. PLN.

⁵⁶ Dane dotyczą członków korpusu służby cywilnej oraz pracowników spoza korpusu służby cywilnej.

Tabela 11

Wykonanie dochodów zaplanowanych w budżecie na 2020 r.

Paragraf klasyfikacji budżetowej	Plan [tys. PLN]	Wykonanie [tys. PLN]	Wykonanie [%]
0580 – wpływy z tytułu kar i grzywien	996	2 321	233
0590 – wpływy z tytułu opłat za koncesje i licencje	361 200	380 251	105,27
0610 – wpływy z tytułu opłat egzaminacyjnych oraz opłat za wydanie świadectw, dyplomów, zaświadczeń, certyfikatów i ich duplikatów	432	280	64,8
0620 – opłaty za prawo do wykorzystywania częstotliwości	297 077	307 416	103,5
0640 – wpływy z tytułu kosztów egzekucyjnych, opłaty komorniczej i kosztów upomnień		31	
0690 – wpływy z różnych opłat: dochody z opłat za prawo do wykorzystywania zasobów numeracji	103 942	84 891	99,9
0690 – wpływy z różnych opłat: dochody z opłaty telekomunikacyjnej		18 912	
0870 – wpływy ze sprzedaży składników majątkowych	1	2	200
0910 – wpływy z odsetek od nieterminowych wpłat z tytułu podatków	121	294	243,3
0920 – wpływy z pozostałych odsetek	23	24	104,6
0950 – wpływy z tytułu kar i odszkodowań wynikających z zawartych umów		2 341	
0970 – wpływy z różnych dochodów	67	179	250,1
Ogółem dochody	763 859	796 942	104,3

Źródło: UKE

Tabela 12

Wykonanie wydatków zaplanowanych w budżecie na 2020 r.

Wyszczególnienie wg potrzeb	Plan wg ustawy budżetowej [tys. PLN]	Plan po zmianach [tys. PLN]	Wykonanie [tys. PLN]	Wykonanie [%]
Wynagrodzenia z pochodnymi	64 658	60 351	56 562	93,7
Wydatki bieżące	37 901	42 108	37 460	90
Wydatki majątkowe	10 860	19 060	6 652	34,9
Współfinansowanie projektów z udziałem środków UE	12 117	12 117	11 449	94,5
Ogółem wydatki	125 536	133 636	112 687	83,9

Źródło: UKE

Prezes UKE w 2020 r. prowadził intensywne działania windykacyjne w celu efektywnego dochodzenia należności Skarbu Państwa, w szczególności:

- w trybie art. 15 § 1 ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji wystawił 2 812 upomnień na łączną kwotę 5 879 043,59 PLN,
- w trybie art. 26 § 1 ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji wystawił 1 956 tytułów wykonawczych do urzędów skarbowych na łączną kwotę 4 191 982,90 PLN.

W wyniku podejmowanych przez UKE i urzędy skarbowe działań odnotowano następującą skuteczność w odzyskiwaniu należności:

- wykonanie upomnień (tj. stosunek kwot odzyskanych do łącznej kwoty wystawionych upomnień) $3\,782\,951,70\text{ PLN} / 5\,879\,043,59\text{ PLN} = 64,3\%$,
- wykonanie tytułów wykonawczych (tj. stosunek kwot odzyskanych do łącznej kwoty wystawionych tytułów wykonawczych) $1\,683\,149,49\text{ PLN} / 4\,191\,982,90\text{ PLN} = 40,2\%$.

4.4. Kontrola zarządcza

Zgodnie z ustawą o finansach publicznych Prezes UKE jest zobowiązany do zapewnienia funkcjonowania w urzędzie adekwatnej, skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej, rozumianej jako ogół działań podejmowanych dla zapewnienia realizacji celów i zadań w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy. Celem kontroli zarządczej jest zapewnienie:

- zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi,

- skuteczności i efektywności działania,
- wiarygodności sprawozdań,
- ochrony zasobów,
- przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania,
- efektywności i skuteczności przepływu informacji,
- zarządzania ryzykiem.

W UKE funkcjonował w 2020 r. system kontroli zarządczej uwzględniający aspekty wynikające ze standardów kontroli zarządczej określonych przez Ministra Finansów, zgodnie z zarządzeniem nr 19 Prezesa UKE z dnia 16 lipca 2019 r. w sprawie zapewnienia funkcjonowania kontroli zarządczej w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej, zmienionym zarządzeniem z dnia 6 kwietnia 2020 r.

System kontroli zarządczej w UKE stanowi zbiór procedur i wytycznych dotyczących ogółu działań podejmowanych dla zapewnienia realizacji celów i zadań urzędu w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy. System kontroli zarządczej obejmuje w szczególności:

- wyznaczanie celów i zadań do Planu działalności Prezesa UKE na dany rok kalendarzowy oraz do rocznych planów działalności komórek organizacyjnych, a także mierników określających stopień realizacji celów i zadań służących ich osiągnięciu,
- analizę i zarządzanie ryzykiem,
- monitorowanie realizacji celów i zadań służących ich osiągnięciu w Planie działalności Prezesa UKE oraz planach działalności komórek organizacyjnych,
- ocenę stanu kontroli zarządczej, w tym sporządzanie oświadczeń o stanie kontroli zarządczej,
- zapewnianie Prezesowi UKE i Dyrektorowi Generalnemu UKE informacji o stanie kontroli zarządczej w UKE.

W UKE zgodnie z ww. zarządzeniem nr 19 Prezesa UKE z dnia 16 lipca 2019 r. na system kontroli zarządczej składa się całość działań podejmowanych przez:

- Komitet do spraw zapewnienia kontroli zarządczej,
- Koordynatora kontroli,
- kierowników komórek organizacyjnych UKE.

Do zadań Komitetu do spraw zapewnienia kontroli zarządczej należy w szczególności:

- monitorowanie realizacji zadań związanych z zapewnieniem funkcjonowania adekwatnej, skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej w UKE,
- analizowanie wyników kontroli wewnętrznych i audytów wewnętrznych,
- analizowanie wyników kontroli zewnętrznych przeprowadzonych przez uprawnione organy,
- analizowanie wyników spraw dotyczących skarg i wniosków,
- analizowanie wyników samooceny systemu kontroli zarządczej w UKE,
- wypracowywanie propozycji wzmacniających system kontroli zarządczej w UKE,

- przedstawianie Prezesowi UKE propozycji oświadczenia o stanie realizacji kontroli zarządczej w UKE za poprzedni rok.

Do obowiązków Koordynatora kontroli należy w szczególności:

- koordynacja polityki zarządzania ryzykiem w UKE,
- analizowanie wykazu procesów zachodzących w UKE,
- wspieranie komórek organizacyjnych UKE w prowadzeniu analizy ryzyka i samooceny kontroli zarządczej,
- przygotowywanie zbiorczego zestawienia ryzyk i przedstawianie na posiedzeniach Komitetu do spraw zapewnienia kontroli zarządczej,
- przedstawianie Komitetowi do spraw zapewnienia kontroli zarządczej materiałów i informacji niezbędnych do realizacji jego zadań.

Kierujący komórkami organizacyjnymi wykonywali w 2020 r. zadania związane z funkcjonowaniem systemu kontroli zarządczej w UKE, w szczególności:

- przygotowali propozycje celów, zadań i wartości miernika do Planu działalności Prezesa UKE na rok 2021, zgodnie z kompetencjami kierowanej komórki organizacyjnej UKE,
- monitorowali realizację celów i zadań w Planie działalności Prezesa UKE na rok 2020 r., zgodnie z kompetencjami kierowanej komórki organizacyjnej UKE,
- identyfikowali, analizowali i oceniali ryzyka związane z realizacją zadań i działaniem kierowanej komórki organizacyjnej UKE.

W 2020 r. UKE przeprowadził samoocenę kontroli zarządczej z wykorzystaniem ankiety, opracowanej zgodnie z wytycznymi Ministra Finansów, oraz przekazał do Ministerstwa Cyfryzacji sprawozdanie z wykonania planu działalności Prezesa UKE za 2019 r. i oświadczenie o stanie kontroli zarządczej. Prezes UKE przedstawił ocenę funkcjonowania kontroli zarządczej opartą o wyniki monitoringu realizacji zadań i celów, kontroli zewnętrznych, samooceny kontroli zarządczej i oceny z przeprowadzonych audytów, składając oświadczenie za rok 2019.

4.5. Kontrole zewnętrzne

W 2020 r. w UKE przeprowadzone zostały cztery kontrole zewnętrzne: dwie przez Najwyższą Izbę Kontroli oraz po jednej przez Agencję Bezpieczeństwa Wewnętrznego i Państwową Inspekcję Pracy.

Tabela 13

Kontrole zewnętrzne w UKE w 2020 r.

Lp.	Jednostka kontrolująca	Przedmiot kontroli	Okres kontroli	Ocena
1	Najwyższa Izba Kontroli	Wykonanie budżetu państwa w 2019 r. w części 76 - UKE	3 stycznia – 3 kwietnia	Pozytywna z nieprawidłowością
2	Państwowa Inspekcja Pracy	Przestrzeganie przez pracodawcę wybranych przepisów prawa pracy, w tym bezpieczeństwa i higieny pracy, w szczególności w zakresie prawidłowego stosowania przepisów ograniczających ryzyko zakażenia koronawirusem, w związku z wystąpieniem pandemii Sars-Cov-2	25-26 lutego, 28 sierpnia, 14 września, 29 września	Bez ogólnej oceny
3	Najwyższa Izba Kontroli	Jakość i dostępność powszechnych usług pocztowych świadczonych przez Poczta Polska S.A.	10 czerwca – 11 września	Pozytywna z nieprawidłowościami
4	Agencja Bezpieczeństwa Wewnętrznego	Środki bezpieczeństwa fizycznego zastosowane do zabezpieczania informacji niejawnych	1 – 31 lipca	Bez ogólnej oceny

Źródło: UKE

4.6. UKE on-line

Prezes UKE prowadził w 2020 r. działania służące rozwojowi usług elektronicznych dla klientów oraz zapewnianiu dostępności i użyteczności informacji z uwzględnieniem osób o szczególnych potrzebach.

Punkt Informacyjny ds. Telekomunikacji

W 2019 r. Prezes 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.

W 2020 r. Prezes UKE przeprowadził pierwszą kampanię inwentaryzacyjną w ramach systemu PIT. Dane o infrastrukturze do PIT przekazało 211 podmiotów, w tym największe firmy z branży telekomunikacyjnej (OPL, Netia, Multimedia Polska) oraz energetycznej (TAURON Dystrybucja S.A., Enea Operator sp. z o.o., PGE Dystrybucja S.A., PGE Dystrybucja S.A.). Ponadto 983 JST

wprowadziły stawki opłat za zajęcie pasa drogowego, a 159 zarządców dróg przekazało dane o decyzjach, o których mowa w art. 39 ust. 3 lub art. 40 ust. 1 ustawy o drogach publicznych.

Przyrost liczby podmiotów przekazujących dane do systemu PIT oznacza ułatwienia dla przedsiębiorców telekomunikacyjnych przygotowujących proces inwestycyjny. 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.

Szczegółowy opis obiektów objętych obowiązkiem przekazania do systemu PIT zawiera załącznik do Rozporządzenia 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. Operator sieci jest zobowiązany do przekazania informacji do dnia 31 marca według stanu na dzień 31 grudnia poprzedniego roku. Niezależnie od powyższego system PIT funkcjonuje w trybie ciągłym, a wprowadzanie danych oraz ich zmiana jest możliwa przez cały czas (również po 31 marca). Liczba danych zgromadzonych w PIT nieustannie się zwiększa.

Tabela 14

Liczba danych zgromadzonych w systemie PIT

Lp.	Nazwa warstwy	Liczba obiektów
1	Istniejąca infrastruktura punktowa	9 564 419
2	Istniejąca infrastruktura liniowa	3 754 068
3	Istniejąca infrastruktura powierzchniowa	3 486
4	Planowana infrastruktura punktowa	4 428
5	Planowana infrastruktura liniowa	31 776
6	Planowana infrastruktura powierzchniowa	12
7	Stawki za zajęcie pasa drogowego	2 075
8	Dane o elementach infrastruktury technicznej z decyzji	4 810
9	Warunki dostępu do nieruchomości	814

Źródło: UKE

Prawidłowe przekazanie informacji o infrastrukturze wiąże się z określeniem aktualnego stanu elementu infrastruktury technicznej lub kanału technologicznego. Operatorzy sieci ustalają czy stan techniczny umożliwia wykorzystanie elementu infrastruktury technicznej lub kanału technologicznego w celu umieszczenia w nim lub na nim elementów infrastruktury lub sieci telekomunikacyjnej.

Tabela 15

Informacja o możliwości wykorzystania infrastruktury, zgromadzonej w systemie PIT

Rodzaj infrastruktury	Przykłady infrastruktury	Możliwa do wykorzystania	Uniemożliwiająca wykorzystanie
Punktowa	Słupy, kontenery telekomunikacyjne, maszty telekomunikacyjne, szafy, słupki telekomunikacyjne	99,01%	0,99%
Liniowa	Kanalizacja kablowa, rurociągi telekomunikacyjne, rury ochronne	93,28%	6,72%

Źródło: UKE

Ostatnią grupę obiektów stanowi infrastruktura powierzchniowa, której tylko 25% elementów uniemożliwia wykorzystanie na cele telekomunikacyjne (typy elementów infrastruktury technicznej określone w ten sposób to inne budowle inżynierskie, komory podziemne, inne budowle podziemne i mosty).

W 2020 r. Prezes UKE podejmował działania informacyjno-edukacyjne kierowane do podmiotów zobowiązanych do przekazywania danych. W pierwszym kwartale 2020 r. zorganizowane zostały dwie konferencje w Gdańsku i w Katowicach z udziałem ponad 320 osób z całej Polski, prezentujące możliwości systemu PIT oraz praktyczne sposoby ułatwiające przekazywanie danych przez operatorów sieci oraz JST, zarządców nieruchomości i terenów zamkniętych.

W grudniu 2020 r. odbyły się warsztaty dotyczące systemu PIT (w formule on-line z udziałem ponad 1 000 osób). Pierwsza część spotkania była skierowana głównie do przedsiębiorców telekomunikacyjnych i innych operatorów sieci (energetycznych, gazowych, wodociągowych), dla których system PIT stanowi ważne narzędzie w planowaniu inwestycji i którzy przekazują Prezesowi UKE informacje o infrastrukturze technicznej, planach inwestycyjnych w zakresie infrastruktury technicznej oraz warunkach zapewnienia dostępu do infrastruktury.

W trakcie drugiej części warsztatów eksperci UKE skupili się na informacjach przydatnych przede wszystkim jednostkom samorządu terytorialnego, które przekazują do systemu PIT informacje o wysokości stawek opłat za zajęcie pasa drogowego czy informacje o posiadanej infrastrukturze technicznej oraz na zarządcach dróg, którzy z kolei przekazują Prezesowi UKE dane o kanałach technologicznych.

Jednocześnie, w 2020 r. Prezes UKE po raz pierwszy skorzystał z narzędzia, o którym mowa w art. 29d ust. 12 i 13 megaustawy. Zgodnie z treścią tych przepisów, w przypadku stwierdzenia przez Prezesa UKE faktu nieprzekazania przez JST do systemu PIT informacji w zakresie stawek opłaty za zajęcie pasa drogowego, Prezes UKE wzywa ten podmiot do przekazania danych w wyznaczonym przez siebie terminie. W przypadku nieprzekazania przedmiotowych informacji w wyznaczonym terminie, organ zobowiązany jest do wymierzenia, w drodze decyzji, kary w wysokości 500 PLN za każdy dzień zwłoki.

Po wskazaniu jednostek samorządu terytorialnego, które nie wprowadziły do systemu PIT danych o stawkach opłaty za zajęcie pasa drogowego, Prezes UKE poinformował je o konieczności ich przekazania w wyznaczonym terminie (nie było to wezwanie, o którym mowa w art. 29d

ust. 12 megaustawy). Jednostki samorządu terytorialnego, które nie zrealizowały obowiązku po otrzymaniu ww. informacji, zostały podzielone na trzy grupy, do których przesłano wezwania na podstawie art. 12d ust. 12 megaustawy. Wezwania przesłano w trzech turach, odrębnie do każdej z trzech grup. W pierwszej turze, JST zostały wezwane do przekazania danych do 10 października 2020 r., w drugiej do 10 listopada 2020 r., w trzeciej do 10 grudnia 2020 r. Wobec jednostek, które nie przekazały danych, wszczęte zostaną postępowania zmierzające do wydania decyzji o nałożeniu kary.

Rozwój Platformy Usług Elektronicznych (PUE)

W 2020 r. Platforma Usług Elektronicznych UKE (PUE) przeszła kolejne istotne zmiany służące rozwojowi usług elektronicznych dla klientów oraz zapewnianiu dostępności i użyteczności informacji. UKE kontynuował prace utrzymaniowo-rozwojowe PUE, a w ramach wdrażania nowych e-usług zaimplementował formularze:

- zgłoszenie naruszeń i bezpieczeństwa sieci,
- zgłoszenie zakłóceń.

Dodatkowo w ramach aktualizacji zmodyfikowano:

- formularz sprawozdawczy przedsiębiorców telekomunikacyjnych (art. 7 ustawy Pt) oraz wniosek o dostęp do informacji publicznej,
- szablony dla Urzędowego Poświadczenia Odbioru (UPO) i Urzędowego Poświadczenia Doręczenia (UPD).

W ramach akcji promocyjno-informacyjnych UKE zrealizował filmy instruktażowe o platformie PUE i systemie PIT, prezentujące w jaki sposób dokonać rejestracji, jak utworzyć konto podmiotu, dodawać administratorów i przedstawicieli, wypełniać i wysyłać formularze, odbierać korespondencję przychodzącą oraz jak uzyskać dostęp do PIT i jak pracować w tym systemie. Filmy zostały udostępnione użytkownikom w mediach społecznościowych UKE oraz na stronie PIT pod koniec 2020 r.

Usługa e-sprawozdawczości dla przedsiębiorców

Od 12 grudnia 2018 r. obowiązują 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 UKE (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 rynku telekomunikacyjnego. Z obowiązku sprawozdawczego za rok 2019 wywiązały się 4 022 podmioty. Na podstawie danych otrzymanych od przedsiębiorców telekomunikacyjnych Prezes UKE opublikował w lipcu 2020 r. „Raport o stanie rynku telekomunikacyjnego w Polsce w 2019 r.”.

Utrzymywanie systemu PLI CBD na potrzeby państwa oraz przedsiębiorców telekomunikacyjnych

W 2020 r. Prezes UKE podejmował czynności związane z eksploatacją systemu Platforma Lokalizacyjno-Informacyjna z Centralną Bazą Danych (PLI CBD), obejmujące nadzór, planowanie i inne działania zgodnie z przepisami prawa, procedurami wewnętrznymi i zewnętrznymi w celu zapewnienia dostępności oferowanych usług (w ramach określonych wydajności) na poziomie 99,5%.

Powyższy cel został w 2020 r. zrealizowany, co przedstawiają poniższe statystyki:

- 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: 37 293 413,
 - liczba zapytań służb o lokalizację abonenta wzywającego pomocy: 26 005 061,
- dla funkcjonalności dotyczącej wymiany informacji pomiędzy dostawcami usług w zakresie obsługi wniosków o przeniesienie numeru:
 - liczba przeniesionych numerów w sieciach stacjonarnych (FNP): 372 052,
 - liczba przeniesionych numerów w sieciach ruchomych (MNP): 1 412 604.

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 żegluga śródlądowej za pośrednictwem internetu⁵⁷. 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).

⁵⁷ Aplikacja dostępna pod adresem: <https://egzaminy.uke.gov.pl>.

Inne aplikacje proklienckie

W 2020 r. pracownicy UKE utrzymywali również inne aplikacje i systemy teleinformatyczne oferujące usługi elektroniczne dla klientów, w tym m.in. stworzone w 2019 r. aplikacje:

- Portal „Numeracja”⁵⁸ – 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 publicznym⁵⁹. Warto podkreślić, że wyszukiwarka Google zmodyfikowała swoje źródło informacji o kodach operatorów telekomunikacyjnych w Polsce, wskazując na serwis UKE.
- Rejestr numerów Premium Rate⁶⁰ – 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.
- Wyszukiwarka dostawcy usług⁶¹ – narzędzie zapewniające, dzięki integracji z systemem PLI CBD, możliwość ustalenia aktualnego dostawcy usług dla danego numeru telefonu.
- Confirmation – aplikacja dzięki pełnej integracji z systemami UKE pozwala zainteresowanym instytucjom (m.in. międzynarodowym armatorom) weryfikować autentyczność wydawanych przez UKE świadectw operatorów służby morskiej i żeglugi śródlądowej. Za pośrednictwem tej usługi w 2020 r. UKE dokonał weryfikacji ok. 10 tysięcy dokumentów przez podmioty zlokalizowane na całym świecie, m.in. z USA, Brazylii, Malezji, Australii, Indii oraz wszystkich państw europejskich, co stanowi 20% wzrost w stosunku do roku 2019.
- Mapbook – UKE przygotował „Atlas szerokopasmowego dostępu do Internetu” dla wszystkich gmin w Polsce zawierający w formie graficznej i tabelarycznej zestawienie informacji o punktach adresowych, w których dostępny jest zasięg sieci NGA30. Celem opracowania Atlasu jest zapewnienie władzom samorządowym i przedsiębiorcom dostępu do informacji o infrastrukturze szerokopasmowej już istniejącej, jak i tej, która powstanie w ramach POPC na lata 2014-2020.
- Amator – usługa do prezentowania danych (m.in. na mapach) za pomocą strony internetowej o wydanych pozwoleniach w służbie radioamatorskiej. Dane na portalu aktualizowane są automatycznie raz na dobę. Obecnie portal został zmodernizowany do nowej wersji i umożliwia m.in. pobieranie danych w postaci plików .csv i publikowanie ich na stronie www poświęconej otwartym danym publicznym⁶².

⁵⁸ Portal dostępny pod adresem: <https://numeracja.uke.gov.pl>.

⁵⁹ Więcej: <https://www.gov.pl/web/cyfrizacja/otwarte-dane-publiczne> i <https://www.dane.gov.pl/pl>.

⁶⁰ Rejestr dostępny pod adresem: <https://bip.uke.gov.pl/wyszukiwarka-rejestr-premium>.

⁶¹ Wyszukiwarka dostępna pod adresem: <https://bip.uke.gov.pl/numeracja/dostawca-uslug>.

⁶² Więcej: <https://www.gov.pl/web/cyfrizacja/otwarte-dane-publiczne> i <https://www.dane.gov.pl/pl>.

Tabela 16

Liczba odwiedzin wybranych serwisów www UKE w 2020 r.

Serwis www UKE	Liczba wejść (użytkowników)	Średnia/miesiąc	Liczba wyświetleń
uke.gov.pl	195 686	16 307	509 705
bip.uke.gov.pl	276 249	23 021	696 266
pue.uke.gov.pl	51 203	4 267	145 499
pit.uke.gov.pl	43 093	3 591	141 348
amator.uke.gov.pl	32 087	2 674	69 834
confirmation.uke.gov.pl	3 811	318	5 862
egzamin.uke.gov.pl	12 410	1 034	34 019
mapbook.uke.gov.pl	8 268	689	9 422
numeracja.uke.gov.pl	26 717	2 226	49 171

Źródło: UKE

5. Spis tabel, spis wykresów, spis rysunków

Spis tabel

Tabela 1 Stan postępowań w sprawie przyznania OPL dopłaty	7
Tabela 2 Maksymalne stawki netto opłat dodatkowych do usług roamingu	28
Tabela 3 Maksymalne stawki netto opłat dodatkowych do usług roamingu u operatorów MVNO	28
Tabela 4 Porównanie skali działań konsumenckich UKE w 2019 r. i 2020 r.	34
Tabela 5 Zestawienie testów 5G	73
Tabela 6 Decyzje związane z obsługą wykorzystania częstotliwości	75
Tabela 7 Świadectwa uprawniające do obsługi urządzeń radiowych	75
Tabela 8 Maksymalne stawki za zakończenie połączenia w sieciach FTR i MTR	85
Tabela 9 Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu przesyłek listowych oraz paczek pocztowych w 2020 r.	97
Tabela 10 Prawomocne rozstrzygnięcia sądów w 2020 r.	105
Tabela 11 Wykonanie dochodów zaplanowanych w budżecie na 2020 r.	132
Tabela 12 Wykonanie wydatków zaplanowanych w budżecie na 2020 r.	133
Tabela 13 Kontrole zewnętrzne w UKE w 2020 r.	136
Tabela 14 Liczba danych zgromadzonych w systemie PIT	137
Tabela 15 Informacja o możliwości wykorzystania infrastruktury, zgromadzonej w systemie PIT	138
Tabela 16 Liczba odwiedzin wybranych serwisów www UKE w 2020 r.	142

Spis wykresów

Wykres 1 Średnia prędkość w obu kierunkach i opóźnienie z aplikacji przeglądarkowej Aplikacja przeglądarkowa – wszyscy dostawcy	19
Wykres 2 Średnia prędkość w obu kierunkach i opóźnienie z aplikacji mobilnej Aplikacja przeglądarkowa – wszyscy dostawcy mobilni	19
Wykres 3 Rozkład liczby pomiarów prędkości pobierania w przedziałach Aplikacja przeglądarkowa – wszyscy dostawcy (%)	20
Wykres 4 Rozkład liczby pomiarów prędkości pobierania w przedziałach Aplikacja przeglądarkowa – wszyscy dostawcy mobilni (%)	21
Wykres 5 Efektywność interwencji	36
Wykres 6 Efektywność postępowań ADR	37
Wykres 7 Przedmiot spraw kierowanych do UKE	43
Wykres 8 Efektywność postępowań ADR	45
Wykres 9 Liczba wniosków organów celnych i opinii wydanych przez UKE	50
Wykres 10 Przedsiębiorcy telekomunikacyjni wpisani do RPT	51
Wykres 11 Jednostki samorządu terytorialnego wpisane do RJST	52
Wykres 12 Nowe wnioski wszczynające postępowania i decyzje o dostępie do nieruchomości	61
Wykres 13 Alternatywni operatorzy pocztowi wpisani do ROP	79
Wykres 14 Liczba promocji poddanych Testom MS	90
Wykres 15 Sposób zakończenia postępowań w przedmiocie nałożenia kary pieniężnej	92
Wykres 16 Rozkład sposobu dalszego procedowania w sprawach nielegalnego używania urządzeń radiowych ...	95
Wykres 17 Placówki z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych	98
Wykres 18 Powody składania reklamacji poddanych kontroli	99
Wykres 19 Sposób rozpatrzenia reklamacji	100

Spis rysunków

Rysunek 1 Średnia prędkość pobierania [Mb/s] i zmiana rok do roku [%] z aplikacji przeglądarkowej dla wszystkich dostawców stacjonarnych	22
Rysunek 2 Średnia prędkość pobierania [Mb/s] i zmiana rok do roku [%] z aplikacji mobilnej, wszystkie technologie, dla dostawców mobilnych	23
Rysunek 3 Podsumowanie działań konsumenckich UKE	36
Rysunek 4 Odsetek gospodarstw domowych w gminach w zasięgu stacjonarnego dostępu do internetu o przepustowości co najmniej 30 Mb/s w roku 2019.....	54
Rysunek 5 Podsumowanie działań UKE w POPC.....	68

Słownik zastosowanych skrótów

A

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

A2P (Application-to-person) – wysyłanie SMS od aplikacji do osoby

B

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

BIP UKE – Biuletyn Informacji Publicznej na stronie podmiotowej Prezesa UKE

BOK – biuro obsługi klienta

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

BTS (Base Transceiver Station) – stacja przekaźnikowa, stacja bazowych sieci komórkowych

BU-LRIC (Bottom up Long Run Incremental Cost) – metodologia długookresowych kosztów przyrostowych

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 dnia 23 maja 2014 r.)

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 z dnia 17 grudnia 2018 r.))

Emitel – Emitel S.A.

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

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

IP TV (Internet Protocol Television) – forma oferowania telewizji cyfrowej, która polega na dostarczaniu wideo w sieci Internet i/lub Intranet

IRG (Independent Regulators Group) – Niezależna Grupa Regulatorów

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

KIGEiT – Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji

KIKE – Krajowa Izba Komunikacji Ethernetowej

KPD – Krajowy Plan Działań

KPRM – Kancelaria Prezesa Rady Ministrów

KRRiT – Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji

KRS – Krajowy Rejestr Sądowy

L

LLU (Local Loop Unbundling) – usługa dostępu do lokalnej pętli abonenckiej (uwolnienie pętli abonenckiej)

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

MFCN – (Mobile/Fixed Communications Networks) – sieci łączności ruchomej/stałej

MNO (Mobile Network Operator) – infrastrukturalny operator mobilny

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

MSZ – Ministerstwo Spraw Zagranicznych

MŚP – małe i średnie przedsiębiorstwa

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

M2M (Machine to Machine) – komunikowanie się maszyn, urządzeń i obiektów się z ludźmi i ze sobą nawzajem on-line

Multimedia Polska – Multimedia Polska S.A.

MTR (Mobile Termination Rate) – stawki za zakańczanie połączeń w sieciach komórkowych

MUX1 – pierwszy multipleks naziemnej telewizji cyfrowej

MUX2 – drugi multipleks naziemnej telewizji cyfrowej

MUX3 – czwarty multipleks naziemnej telewizji cyfrowej

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

MUXL – lokalny multipleks naziemnej telewizji cyfrowej

MUXR – ogólnopolski multipleks radiofonii cyfrowej

MUXRL – lokalny multipleks radiofonii cyfrowej

MVNO (Mobile Virtual Network Operator) – wirtualny operator mobilny

N

NASK – Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa Państwowego Instytutu Badawczego

Netia – Netia S.A.

NGA (Next Generation Access) – sieci dostępne nowej generacji

NKA – numery kierowania alarmowego

NP (Number Portability) – przenośność numerów

NPS – Narodowy Plan Szerokopasmowy

NRA (National Regulatory Authority) – krajowy organ regulacyjny

NRC – naziemna radiofonia cyfrowa

NSA – Naczelny Sąd Administracyjny

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

P

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

PAS – publiczne aparaty samoinkasujące

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

PKE – Prawo komunikacji elektronicznej

PLI CBD – system informatyczny UKE pn. 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

P4 – P4 sp. z o.o.

R

RCB – Rządowe Centrum Bezpieczeństwa

RCS (Rich Communication Services) – usługa łącząca w sobie kilka tradycyjnych usług; standard RCS umożliwia m.in. przesyłanie multimediów (pliki do 10 MB), rozmowy wideo, czaty grupowe, informacje na temat obecnej lokalizacji

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 531/2012 – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 531/2012 z dnia 13 czerwca 2012 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (wersja przekształcona) (Dz. Urz. UE. L Nr 172, str. 10)

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

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

SOR – Oferta ramowa w zakresie sieci stacjonarnej określająca ramowe warunki dostępu telekomunikacyjnego w zakresie rozpoczynania i zakańczania połączeń, hurtowego dostępu do sieci, dostępu do łączów abonenckich w sposób zapewniający dostęp pełny lub współdzielony oraz dostępu do łączów abonenckich poprzez węzły sieci telekomunikacyjnej na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych

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 PC – Test Price Squeeze (test zawężania ceny)

TOYA – TOYA sp. z o.o.

U

UE – Unia Europejska

UPC – UPC sp. z o.o.

UPU (Universal Postal Union) – Światowy Związek Pocztowy

Ustawa KPA – ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735)

Ustawa o drogach publicznych – ustawa z dnia 21 marca 1985 r. o drogach publicznych (Dz. U. z 2020 r. poz. 470, z późn. zm.)

Ustawa o działaniach osłonowych - ustawa z dnia 14 maja 2020 r. o zmianie niektórych ustaw w zakresie działań osłonowych w związku z rozprzestrzenieniem się wirusa SARS-CoV-2 (Dz. U. z 2020 r. poz. 875, z późn. zm.)

Ustawa o etykietowaniu energetycznym produktów związanych z energią – ustawa z dnia 14 września 2012 r. o Ustawa o etykietowaniu energetycznym produktów związanych z energią (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 378)

Ustawa o gospodarce nieruchomościami – ustawa z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1990, z późn. zm.)

Ustawa o kompatybilności elektromagnetycznej – ustawa z dnia 13 kwietnia 2007 r. o kompatybilności elektromagnetycznej (Dz. U. z 2019 r. poz. 2388)

Ustawa o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa – ustawa z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (Dz. U. z 2020 r. poz. 1369, z późn. zm.)

Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich – ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823)

Ustawa o postępowaniu egzekucyjnym w administracji – ustawa z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (Dz.U. z 2020 r. poz. 1427, z późn. zm.)

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 2021 r. poz. 514)

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, z późn. zm.)

Ustawa Pp – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1041)

Ustawa Pt – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 576)

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, z późn. zm.)

UOKiK – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

W

WCAG (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