

# Sprawozdanie z działalności Prezesa UKE za 2021 r.

Warszawa, kwiecień 2022

## Spis treści

Sprawozdanie z działalności Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej za 2021 rok .....	3
Wprowadzenie.....	3
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.....	15
1.5. Monitorowanie jakości usług .....	16
1.6. Regulacja usługi roamingu (RLAH) .....	24
1.7. Działalność informacyjno-edukacyjna.....	28
1.8. Działania bezpośrednie na rzecz konsumentów rynku telekomunikacyjnego .....	33
1.9. Zwiększanie dostępności i użyteczności usług .....	37
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. Publiczna usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publiczna usługa hybrydowa.....	48
1.14. Kontrole wyrobów .....	49
2. Rozwój infrastruktury i usług .....	52
2.1. Prowadzenie rejestrów RPT i RJST .....	52
2.2. Inwentaryzacja infrastruktury i usług telekomunikacyjnych .....	54
2.3. Sprawozdawczość z art. 7 ustawy Prawo telekomunikacyjne.....	56
2.4. Społeczeństwo gigabitowe .....	56
2.5. Analizy dotyczące rynku usług telekomunikacyjnych.....	58
2.6. Wspieranie budowy i współkorzystania z infrastruktury .....	59
2.7. Wdrażanie POPC.....	65
2.8. Prace nad wdrożeniem 5G.....	67
2.9. Działania wspierające wdrożenie 5G.....	69
2.10. Zarządzanie zasobami częstotliwości .....	72
2.11. System KPI .....	75
2.12. Rozwój rynku pocztowego .....	76
3. Konkurencja dzięki optymalnym regulacjom .....	80

3.1.	Regulacje rynków właściwych .....	80
3.2.	Efektywna współpraca międzyoperatorska .....	83
3.3.	Kontrole w zakresie telekomunikacji .....	87
3.4.	Kontrole w zakresie gospodarki częstotliwościami .....	90
3.5.	Kontrole w zakresie wymagań kompatybilności elektromagnetycznej.....	92
3.6.	Kontrole na rynku pocztowym .....	93
3.7.	Gospodarowanie zasobami numeracji.....	99
3.8.	Legislacja i postępowania sądowe .....	100
3.9.	Działania na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.....	105
3.10.	Aktywność UKE na arenie międzynarodowej – telekomunikacja.....	109
3.11.	Aktywność UKE na arenie międzynarodowej – poczta .....	118
4.	Organizacja i funkcjonowanie UKE.....	125
4.1.	Struktura organizacyjna .....	125
4.2.	Zatrudnienie .....	127
4.3.	Dochody i wydatki.....	128
4.4.	Kontrola zarządcza.....	133
4.5.	Kontrole zewnętrzne.....	135
4.6.	Polityka informacyjna .....	135
4.7.	UKE on-line .....	136
5.	Spis tabel, spis wykresów, spis rysunków .....	142
5.1.	Spis tabel.....	142
5.2.	Spis wykresów.....	142
5.3.	Spis rysunków .....	143
6.	Słownik zastosowanych skrótów.....	144

# Sprawozdanie z działalności Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej za 2021 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 2021 r. funkcję Prezesa UKE pełnił Jacek Oko.

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 2021 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 powszechnej](#)<sup>1</sup>.

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 usługa przyłączenia zakończenia sieci w stałej lokalizacji może być zrealizowana w dowolnej

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

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 2021 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 aktualnie w skład usługi powszechnej stała się przestarzała, a zapotrzebowanie na nie jest znikome. Co więcej, usługi te (jako schyłkowe) prawdopodobnie znajdują się w Pke poza usługą powszechną, za to inne (np. internet szerokopasmowy) – zakres usługi powszechnej zasilają.

## 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 telekomunikacyjnych<sup>2</sup> – co obejmuje 2 etapy:
  - ustalenie grona przedsiębiorców zobowiązanych do pokrycia danej dopłaty i wskaźnika ich procentowego udziału w tej dopłacie,

---

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

- 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 za rok 2011 nie będzie ponownego procedowania przyznania dopłaty – sąd w części skarżonej, dotyczącej odmowy przydzielenia dopłaty, nie stwierdził bowiem konieczności uchylecia decyzji i decyzja stała się prawomocna. Rok 2011 jest zatem jedynym rokiem, za który dopłata została przyznana „w całości”.

OPL za okres, w którym była przedsiębiorcą wyznaczonym, wystąpiła z wnioskami o przyznanie dopłaty do kosztów świadczonych przez nią usług wchodzących w skład usługi powszechnej w łącznej wysokości 1 106 927 451,32 PLN<sup>3</sup>.

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 PLN<sup>4</sup>.

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 PLN<sup>5</sup>.

#### Według stanu na dzień 31 grudnia 2021 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.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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.

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						
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 samoinkuszujące (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.- 6 września 2011 (utrzymanie w mocy I inst.)	I inst.- 24 maja 2011	II inst.- 6 września 2011 (utrzymanie w mocy I inst.)	I inst.- 24 maja 2011	II inst.- 6 września 2011 (utrzymanie w mocy I inst.)	I inst.- 24 maja 2011	II inst.- 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 Uchylenie decyzji II instancji w części odmowy przyznania dopłaty																
	WSA - 3 lutego 2012; NSA - 5 grudnia 2013; WSA - 17 lipca 2014; NSA - 17 maja 2016 Uchylenie decyzji II instancji w części odmowy przyznania dopłaty																
	WSA - 28 maja 2012; NSA - 13 maja 2014; WSA - 7 stycznia 2015; NSA - 9 listopada 2016 Uchylenie decyzji II instancji w części odmowy przyznania dopłaty																
	WSA - 19 czerwca 2012; NSA - 13 maja 2014; WSA - 7 stycznia 2015; NSA - 9 listopada 2016 Uchylenie decyzji II instancji w części odmowy przyznania dopłaty																
	WSA - 15 stycznia 2013; NSA - 2 października 2014; WSA - 16 grudnia 2015; NSA - 26 stycznia 2017 Uchylenie 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

Wspomniane w tabeli powyżej decyzje dot. przyznania OPL dopłaty po prawomocnych wyrokach sądów uchylających decyzje w częściach odmawiających przyznania dopłaty/odmowy przyznania dopłaty dla części usług (tzw. II tura) znajdują się obecnie przed NSA. Wcześniej (tj. w okresie grudzień 2018 – październik 2019), WSA we wszystkich tych sprawach oddalił złożone skargi kasacyjne.



W następstwie postępowań w sprawie przyznania OPL dopłaty do usługi powszechnej, w 2021 r. Prezes UKE prowadził postępowania dotyczące rozliczenia przyznanej dopłaty, w tym postępowania w sprawie ustalenia przedsiębiorców telekomunikacyjnych zobowiązanych do pokrycia dopłaty do usługi powszechnej i wysokości wskaźnika tego udziału w zakresie usług, za które wcześniej odmówiono przyznania dopłaty, tj. po prawomocnym orzeczeniu WSA w Warszawie, za:

- rok 2006 – w II instancji<sup>6</sup>,
- lata 2007-2010 – w I i II instancji<sup>7</sup>.

Średnio w jednym tego rodzaju postępowaniu bierze udział ponad 100 stron, co wpływa na jego złożoność i czas trwania.

Na dzień 31 grudnia 2021 r. zakończone zostało w całości postępowanie II instancji za rok 2006. Pozostałe, z powodu konieczności podjęcia przez Prezesa UKE czynności walidujących braki organów uprawnionych do reprezentowania niektórych uczestników tych postępowań, zakończone zostały częściowo, mianowicie zakończone zostały postępowania:

- I instancji za lata 2007-2010,
- II instancji (w przedmiocie podmiotów zobowiązanych do udziału w dopłacie i wskaźnika tego udziału) za lata 2009-2010.

Zasadniczo, do rozstrzygnięcia pozostają 2 postępowania ustalające grono przedsiębiorców telekomunikacyjnych zobowiązanych do pokrycia dopłaty do usługi powszechnej i ustalenia wysokości wskaźnika tego udziału za lata 2007-2008 w zakresie usług, za które wcześniej odmówiono przyznania dopłaty, tj. po prawomocnym orzeczeniu WSA w Warszawie.

Jednakże z racji tego, że przedmiotowe postępowania (z uwagi na wspomniane powyżej kwestie walidacji braków organów uprawnionych do reprezentacji) rozstrzygane były decyzjami częściowymi, w II instancji (podobnie, jak w I instancji, zakończonej w 2021 r.) pozostaną do rozstrzygnięcia postępowania prowadzone w przedmiocie wszystkich decyzji częściowych.

Warto przy tym podkreślić, że do 31 grudnia 2021 r. Prezes UKE rozstrzygnął 9 z 11 postępowań ustalających grono przedsiębiorców telekomunikacyjnych zobowiązanych do pokrycia dopłaty do usługi powszechnej i ustalenia wysokości wskaźnika tego udziału za lata 2006-2011 (6 – w I turze i 3 – w II turze, tj. w zakresie usług, za które wcześniej odmówiono przyznania dopłaty), wydając w tym zakresie 25 decyzji (15 w I instancji i 10 w II instancji).

W 2021 r. prowadzone były także postępowania w sprawie ustalenia dla przedsiębiorców zobowiązanych indywidualnych kwot udziału w pokryciu dopłat za lata 2006 i 2011. W tym zakresie w 2021 r. Prezes UKE wydał dla 2006 r. – 78 decyzji (w tym: 72 decyzje w I i 6 decyzji w II instancji) a dla 2011 r. – 1 decyzję (w I instancji).

Wszystkie prowadzone w 2021 r. postępowania dot. ustalenia dla przedsiębiorców zobowiązanych indywidualnych kwot udziału w pokryciu dopłat za lata 2006 i 2011 zostały zakończone.

<sup>6</sup> Za rok 2006 w II instancji wydane zostały 2 decyzje częściowe – z 5 stycznia i 6 grudnia 2021 r.

<sup>7</sup> Za lata 2007 i 2008 w I instancji wydano decyzje częściowe z 22 listopada 2021 r. (po uprzednio wydanych decyzjach częściowych z 18 listopada 2020 r.); II instancja jest w toku. Za rok 2009 w I instancji wydane zostały 2 decyzje częściowe: z 29 stycznia i 22 listopada 2021 r., natomiast w II instancji – decyzja z 29 grudnia 2021 r. Za rok 2010 w I instancji wydane zostały 2 decyzje częściowe: z 22 marca i 22 listopada 2021 r., natomiast w II instancji – decyzja z 23 grudnia 2021 r.

Jednocześnie, do wydania, wg stanu na koniec grudnia 2021 r., pozostało odpowiednio:

- 100 decyzji (w I instancji) – dla roku 2010, w związku z wydaniem w II instancji decyzji z 23 grudnia 2021 r., ustalającej grono przedsiębiorców telekomunikacyjnych zobowiązanych do pokrycia dopłaty do usługi powszechnej i wysokość wskaźnika tego udziału,
- 94 decyzje (w I instancji) – dla roku 2009, w związku z wydaniem w II instancji decyzji z 29 grudnia 2021 r., ustalającej grono przedsiębiorców telekomunikacyjnych zobowiązanych do pokrycia dopłaty do usługi powszechnej i wysokość wskaźnika tego udziału,
- ok. 170 decyzji (w I instancji) – dla lat 2007-2008, po wydaniu wspomnianych wcześniej decyzji ustalających grono przedsiębiorców telekomunikacyjnych zobowiązanych do pokrycia dopłaty do usługi powszechnej i wysokość wskaźnika tego udziału,
- decyzje w II instancji dla lat 2007-2010, wg liczby złożonych wniosków o ponowne rozpatrzenie sprawy.

Należy przy tym zaznaczyć, że do 31 grudnia 2021 r. wydanych już zostało: 709 decyzji (w I instancji) i 64 decyzje (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 oraz liczne zmiany podmiotowe (w tym te związane z brakami organów uprawnionych do reprezentacji), 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 2021 r. Prezes UKE przeprowadził, podobnie jak w 2020 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 użytkownicy indywidualni. 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 oraz o identyfikację problemów związanych z korzystaniem z dostępnych usług na obszarach, gdzie już zakończyła się realizacja inwestycji w ramach pierwszego i drugiego konkursu POPC.

Próbie badawczej zapewniono reprezentatywność i objęto nią 3 086 klientów indywidualnych w lokalizacjach, w których zrealizowane zostały inwestycje z 1 i 2 konkursu POPC. Badanie konsumentów objęło takie tematy jak: dostępność w miejscu zamieszkania mediów

umożliwiających dostęp stacjonarny do internetu, czynniki wpływające na liczbę usług świadczonych z wykorzystaniem nowo wybudowanej infrastruktury w ramach POPC po jej oddaniu do eksploatacji, aspekty związane z budową przyłączy abonenckich, łączny czas realizacji inwestycji od jej wybudowania w terenie, przedstawienia oferty do faktycznego uruchomienia usługi, oceny ofert dostępu do internetu, wskazania powodów braku zainteresowania korzystaniem z usług za pomocą infrastruktury powstałej w ramach POPC. Uzyskane wyniki dały możliwość porównania wyników z badaniem z roku 2018, co pozwoliło na przeanalizowanie wyników w szerszej perspektywie czasowej.

#### Wyniki badania mieszkańców terenów, gdzie zrealizowano inwestycje z POPC:

- Prawie co druga badana osoba, mieszkająca w zasięgu sieci wybudowanej w ramach POPC, słyszała o tym programie (45%). Najczęściej wskazywanym źródłem informacji na ten temat są sąsiedzi lub znajomi (44%).
- O możliwości przyłączenia do światłowodu danego gospodarstwa domowego słyszało 70% badanych, jednak w grupie osób, które nie zdecydowały się na skorzystanie z tej usługi ten odsetek wynosi tylko 42%. Informacja o możliwości przyłączenia do sieci światłowodowej pochodzi najczęściej (podobnie jak w przypadku POPC) od sąsiadów lub znajomych (48%), dość często ma również swoje źródło u przedstawiciela operatora (38%).
- Wizerunek internetu światłowodowego wśród mieszkańców rejonów, w których wybudowano sieć w ramach POPC, jest bardzo dobry.
- Szczegóły ofert były różne w zależności od konfiguracji i lokalizacji. Średnia proponowana wysokość opłaty miesięcznej wynosiła 81 PLN (kwoty od 20 do 200 PLN), a wstępnej 111 PLN (kwoty od 30 do 600 PLN).
- Najczęściej wskazywanym powodem nieskorzystania z przedstawionej przez operatora oferty był brak potrzeby korzystania z tego typu internetu (39%), a dopiero w drugiej kolejności aktualna umowa na usługi internetowe (29%).
- Z sieci światłowodowej korzysta 50% badanych gospodarstw, wskaźnik ten jest wyższy w przypadku lokalizacji objętych drugim Konkursem POPC (52%) niż pierwszym (38%).
- W co najmniej co czwartym badanym gospodarstwie domowym korzystającym z internetu (26%) mieszkają osoby wykorzystujące internet do pracy zdalnej. Wyraźnie częściej dotyczy to mieszkańców terenów objętych działaniami w ramach konkursu drugiego (27%) niż pierwszego (16%) oraz gospodarstw, które już teraz korzystają z sieci światłowodowej (31%) niż pozostałe (17%).
- Wykorzystywanie internetu do nauki zdalnej jest jeszcze popularniejsze, korzysta z niego w tym celu 39% badanych gospodarstw domowych.
- Powyższe oznacza, że prawie połowa (48%) gospodarstw objętych POPC i korzystających z internetu wykorzystuje internet właśnie do pracy lub nauki zdalnej.
- 17% gospodarstw domowych korzystających z internetu zmieniło umowę lub warunki usługi internetowej w związku z pandemią COVID-19: 8% zmieniło technologię korzystania z internetu w domu, podobny odsetek zwiększył prędkość łącza, a 5% zmieniło dostawcę usługi.

## Badanie funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych oraz oceny preferencji użytkowników

Podobnie jak w latach ubiegłych Prezes UKE przeprowadził w 2021 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 2 000 klientów indywidualnych oraz 518 klientów instytucjonalnych. Uzyskane rezultaty dostarczyły możliwości 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: bezpieczeństwo w sieci, ocena przystępności cenowej usług telekomunikacyjnych, jakość i dostępność tych usług, roaming, usługi związane oraz problemy występujące na rynku. Zapytano o kwestie związane z sieciami 5G (w tym fakty i mity 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 (70%).
- 75% posiadaczy telefonów komórkowych korzysta z usługi internetu w telefonie, najczęściej w formie abonamentu. Internet mobilny w telefonie wykorzystywany jest głównie do przeglądania stron www, korzystania z komunikatorów i z portali społecznościowych, jak również w celu odbierania/wysyłania poczty e-mail.
- 74% użytkowników spotkało się z systemowymi powiadomieniami (A2P), dotyczącymi przede wszystkim alertów RCB oraz wiadomości systemowych od operatora. Tego typu SMSy informacyjne są pozytywnie oceniane przez badanych.
- Z telefonii stacjonarnej korzysta 10% badanych. Blisko połowa badanych posiada stacjonarny telefon z przyzwyczajenia lub otrzymali go w pakiecie z internetem. Dla większości posiadaczy jest on istotny – wykorzystują go kilka razy w tygodniu lub w miesiącu.
- Dostęp do usług internetowych posiada 77% badanych, z czego 95% stanowi internet mobilny w telefonie, a 49% to posiadacze internetu stacjonarnego. Internet najczęściej wykorzystywany jest do przeglądania stron internetowych, korzystania z portali społecznościowych, komunikacji oraz do odbierania/wysyłania poczty e-mail.
- Jedynie 15% respondentów słyszało o PRO Speed Test.
- 15% badanych spotkało się z pojęciem usług OTT. Największy odsetek badanych (38%) deklaruje, że chętnie korzystałoby zarówno z usług tradycyjnych, jak i usług OTT. Jedna czwarta respondentów deklaruje, że nie zamieniłaby żadnych usług tradycyjnych

na usługi OTT. Osoby skłonne do zmiany najchętniej wprowadziłyby takie zmiany w zakresie usług telefonicznych. Większość respondentów (76%), korzystając z płatnej telewizji kablowej lub satelitarnej, nie zdecydowałaby się na dodatkową subskrypcję wideo OTT. 60% 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, elastyczność wyboru oferowanych treści oraz dostępność wideo na wielu urządzeniach.

- 74% respondentów spotkało się z pojęciem „sieci 5G”. Polacy podzieleni są w kwestii akceptacji dla nadajnika sieci 5G obok miejsca swojego zamieszkania. 55% badanych deklaruje, że nie zgodziłaby się na postawienie takiego nadajnika blisko swojego domu. 13% ankietowanych nie określiło swoich preferencji. 57% badanych twierdzi, że pole elektromagnetyczne ma negatywny wpływ na zdrowie człowieka.
- 56% ankietowanych korzysta z programów antywirusowych, anty spyware lub innych, pozwalających zabezpieczyć komputer czy laptop przed potencjalnymi zagrożeniami. W przypadku telefonów komórkowych odsetek ten wynosi 40%. Urządzenia takie jak komputer/laptop/tablet częściej posiadają aktualne oprogramowanie (65% respondentów)), nieco rzadziej aktualne oprogramowanie posiada telefon (nieco ponad połowa badanych). 48% respondentów nie wie jak sprawdzić, czy korzysta z bezpiecznego połączenia z internetem, jednocześnie taką wiedzę posiada 46% z nich.
- Pojęcie Internetu rzeczy (IoT) nie jest powszechnie znane Polakom. Jedynie 9% osób biorących udział w badaniu przyznała, że zna to pojęcie. Badani znający pojęcie IoT najczęściej wskazywali na zastosowania związane z inteligentnymi domami oraz monitorowaniem środowiska i zagrożeń.
- Jedynie 12% ankietowanych dostrzega pozytywne zmiany na rynku telekomunikacyjnym. Badani wskazują głównie na większą liczbę ofert dostępnych na rynku, dynamiczny rozwój technologii oraz lepszą obsługę klienta.
- O działalności UKE słyszało 20% klientów indywidualnych. 55% z nich ocenia działania UKE 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:

- Zdecydowana większość przedsiębiorców pozytywnie ocenia funkcjonowanie rynku telekomunikacyjnego. Najwyżej ocenianym aspektem jest zakres oferowanych na rynku produktów i dopasowanie ich do potrzeb klientów oraz jakość ich obsługi.
- Prawie 43% firm korzystających z telefonii stacjonarnej wskazało, że nie zrezygnowałyby z korzystania z tych usług na rzecz telefonii komórkowej. Jedynie co piąty byłby skłonny do zmiany w przypadku podwyżki kosztów, a 15% zrezygnowałoby z telefonii stacjonarnej w sytuacji, gdyby usługi te nie oferowały darmowych pakietów i nielimitowanych minut.

- Firmy zazwyczaj dysponują nie więcej niż 4 aktywnymi kartami SIM przeznaczonymi do połączeń głosowych (przy czym ok. 33% badanych korzysta tylko z jednej). Średnia miesięczna wysokość rachunków za korzystanie z usług telefonii komórkowej wzrasta wraz z liczbą pracowników.
- Dwie trzecie firm korzysta z komunikatorów internetowych w telefonach. Najbardziej popularnymi są Messenger i WhatsApp. Według blisko trzech na pięciu przedsiębiorców komunikatory internetowe są największą konkurencją dla połączeń głosowych w sieci ruchomej. Dla 28% przedsiębiorców są one także konkurencją dla wiadomości SMS.
- Niemal wszystkie badane firmy posiadają dostęp do internetu. Najpopularniejszym sposobem łączenia się z siecią jest dostęp mobilny w telefonie komórkowym, z którego korzysta prawie 68% respondentów. Nieco ponad 49% posiada dostęp stacjonarny. Co piąta firma dysponuje dostępem mobilnym na urządzeniach przenośnych.
- Ok. 61% firm posiada aktualne oprogramowanie oraz programy antywirusowe. 34% badanych firm deklaruje, że korzysta z rozwiązań zwiększających poziom prywatności w sieci. Najczęściej wykorzystywanymi rozwiązaniami są programy antywirusowe (ponad połowa wskazań), a w dalszej kolejności korzystanie z menedżera haseł oraz dwustopniowe logowanie.
- Zdecydowana większość firm nigdy nie padła ofiarą nadużyć związanych z wykorzystaniem udostępnianych przez firmę danych (96%). W przeciągu ostatniego roku jedynie 1% firm spotkał się z próbą wyłudzenia danych, które dotyczyły częściej klientów niż pracowników. Spośród firm posiadających dostęp do internetu, jedynie 6% zatrudnia osoby mające w zakresie swojej odpowiedzialności zabezpieczenie sieci i bezpieczeństwo danych. Ponad 55% przedstawicieli badanych firm spotkało się z pojęciem przetwarzania danych w chmurze. Co czwarta firma posiadająca dostęp do internetu korzysta z tej usługi, częściej za pomocą własnej infrastruktury (20%).

### Badanie dzieci i rodziców

Badanie opinii publicznej w zakresie funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych przeprowadzone zostało wśród dzieci w wieku 7-14 i ich rodziców. Zakres tematyczny badania objął: naukę zdalną, korzystanie z telefonii komórkowej, korzystanie z internetu, negatywne zjawiska w internecie, korzystanie z internetu w szkole, gry komputerowe oraz wpływ pandemii COVID-19 na rynek telekomunikacyjny.

Wyniki badania dzieci i rodziców:

- Dzieci zwykle zaczynają korzystać z telefonu komórkowego w wieku 7-8 lat (46,8%). Niemal każde dziecko ma telefon typu smartfon (97,7%). Zwykle telefon był wybierany przez rodziców (wg odpowiedzi: dzieci – 51,7%, rodziców – 50,5%) i przede wszystkim to rodzice decydowali o wyborze oferty komórkowej (79,1%). Podobnie, jak w roku 2020 niemal połowa rodziców przyznała, że wydaje na korzystanie z telefonu przez dzieci od 21 do 30 PLN (48,5%).
- Blisko 57,8% rodziców wskazało, że dzieci samodzielnie instalują sobie aplikacje na telefon. Podobny odsetek dzieci wskazał, że instaluje sobie aplikacje (57,4%). Około 41% rodziców przyznaje, że ich dzieci wiedzą, jak zrobić zakupy przez aplikacje mobilne.

- Najczęściej dzieci zaczynają korzystać z internetu w wieku 7-8 lat (36,2%), nieco rzadziej jest to 5-6 lat (27,6%). Zdecydowana większość dzieci (88,8%) korzysta z internetu poza edukacją on-line.
- 62,3% badanych rodziców deklaruje, że stosuje kontrolę rodzicielską w kontekście korzystania przez ich dziecko z internetu. Do 3 najczęstszych zagrożeń i niebezpiecznych zachowań, które mogą wynikać z korzystania z internetu przez dziecko, rodzice zaliczają: uzależnienie, kontakt z nieznanymi (nieznajomy może nie być osobą, za którą się podaje), kontakt z nieodpowiednimi treściami takimi, jak: pornografia, przemoc, rasizm (odpowiednio 38,2%, 37,8% i 37,4%). Blisko 91% rodziców słyszało o zasadach bezpiecznego korzystania z internetu.

#### Badanie nauczycieli szkół podstawowych

Badanie opinii publicznej w zakresie funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych przeprowadzone zostało wśród nauczycieli szkół podstawowych. Zakres tematyczny badania objął: dostęp i korzystanie z usług internetowych, bezpieczeństwo w sieci, naukę zdalną.

Wyniki badania nauczycieli:

- 17% nauczycieli prowadziło lekcje w formie zdalnej przed marcem 2020 r. (przed wprowadzeniem takiej formy do szkół). Nauczyciele korzystają podczas zajęć zdalnych raczej z własnego komputera/laptopa (83,4%), a 16,6% badanych pożycza sprzęt od szkoły/gminy.
- Zdecydowana większość nauczycieli prowadzi lekcje on-line w formie wideorozmów z wykorzystaniem platformy/komunikatora (78,1%), dużo mniej osób przekazuje uczniom zadania/materiały do samodzielnego opracowania przez dzieci (44%). 26,5% badanych prowadzi webinaria dla klasy/grupy, a 22% nauczycieli prowadzi indywidualne konsultacje z uczniami. Ze wszystkich wymienionych form nauki zdalnej korzysta 14,8% respondentów. Warto dodać, że 28,2% nauczycieli przyznało, że odpowiada im zdalna forma prowadzenia zajęć z uczniami.
- Prawie połowa nauczycieli korzysta codziennie z komunikatorów (47,5%). Co piąty badany (20%) często lub czasami udostępnia zdjęcia swoich bliskich w internecie, rzadko robi to 32,3% nauczycieli, a nigdy zdjęć bliskich nie udostępnia prawie połowa odpowiadających (47,6%).
- Badani nauczyciele znają akcje społeczne prowadzone przez UKE. Ponad połowa respondentów słyszała o akcji „Klikam z głową” (67,2%) oraz kampanii „Ja Online” (50,4%). Tylko nieco mniejszy odsetek badanych zna również akcję społeczną „Koduj z UKE” (47,1%).

#### Badanie osób o szczególnych potrzebach w wieku 18 lat i więcej

Badanie opinii publicznej w zakresie funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych przeprowadzone zostało wśród osób ze szczególnymi potrzebami. Zakres tematyczny badania objął: udogodnienia oferowane przez operatorów telekomunikacyjnych, zawieranie i rozwiązywanie umów, korzystanie z BOK i składanie reklamacji, telefonię komórkową, dostęp

do internetu, zakup urządzeń, ocenę rynku telekomunikacyjnego, wpływ pandemii COVID-19 na rynek telekomunikacyjny.

Wyniki badania osób ze szczególnymi potrzebami:

- 86% osób ze szczególnymi potrzebami nie wie, że operatorzy usług telekomunikacyjnych mają obowiązek świadczyć udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- 90% osób ze szczególnymi potrzebami nie wie z jakich udogodnień mogą korzystać.
- Najczęściej wskazywanym udogodnieniem, które powinno być wprowadzone, jest pierwszeństwo obsługi w salonie dla osób z niepełnosprawnością (40%).
- Blisko 30% ankietowanych wskazało na potrzebę dostępności architektonicznej, lepszej obsługi (w salonie, na infolinii, jasne umowy, język migowy, itp. kwestie), potrzebę aparatów telefonicznych przystosowanych dla osób niepełnosprawnych (głośność, duże litery, alfabet Braille'a, tryb głosowy itp.) oraz na potrzebę materiałów informacyjnych z dużym drukiem.
- 66% osób ze szczególnymi potrzebami woli zawrzeć umowę w salonie/punkcie obsługi klienta w formie papierowej.
- Tylko 12% osób z niepełnosprawnościami i osób starszych wskazało, że wie, że pracownik BOK ma obowiązek zaproponować urządzenie dostosowane do potrzeb.
- Dostępność udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami: przed pandemią COVID-19 54% oceniło raczej dobrze, podczas trwania pandemii już tylko 45%.
- Jakość udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami: przed pandemią COVID-19 51% oceniło raczej dobrze, natomiast podczas trwania pandemii aż 68%.

#### 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 zgłoszeń<sup>8</sup>.

Na koniec 2021 r. na terenie Polski działały 6 154 samorządowe hotspoty, podczas gdy w 2018 r. oraz 2019 r. było to odpowiednio 5 965 oraz 5 681, natomiast w 2020 r. 5 681. Powyższe oznacza, że na przestrzeni ostatnich 4 lat liczba hotspotów nieznacznie się wahała, pozostając generalnie na zbliżonym poziomie, z tendencją wzrostową w 2021 r.

W 2021 r. Prezes UKE prowadził również prace nad stworzeniem narzędzia umożliwiającego samodzielne zasilanie bazy danych Hotspot przez JST. Narzędzie zostanie udostępnione w 2022 r.

<sup>8</sup> Dane na ten temat są dostępne w narzędziu: <https://wyszukiwarka.uke.gov.pl>.



## 1.5. Monitorowanie jakości usług

W 2021 r. Prezes UKE kontynuował prowadzenie monitoringu 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 przestrzegania na polskim rynku regulacji Rozporządzenia 2015/2120 w zakresie otwartego internetu w Polsce”, opublikowanym 30 czerwca 2021 r.

Analizowane dane obrazują jakość usługi dostępu do internetu na podstawie pomiarów przeprowadzonych w kwietniu 2021 r. W celu obserwacji trendu zmian na przestrzeni lat odniesiono je do danych z lat poprzednich, tj. pomiarów realizowanych w kwietniu roku: 2020, 2019, 2018, 2017 i 2016. Prezes UKE przedstawia w niniejszym sprawozdaniu dane o jakości IAS, które zostały zgromadzone na podstawie pomiarów wykonanych ogólnodostępnyymi w Polsce aplikacjami pomiarowymi oferowanymi przez podmiot badawczy V-SPEED sp. z o.o.

W celu oceny sytuacji rynkowej i oceny jakości usług dokonano analizy danych pozyskanych z testów konsumenckich realizowanych:

- aplikacją dostępną z poziomu przeglądarki internetowej (dostępnej pod adresem <https://pro.speedtest.pl>) – wyniki dotyczą wszystkich technologii dostępowych w sieciach stacjonarnych i ruchomych,
- aplikacją Internet Speed Test dostępną na urządzenia mobilne – wyniki dotyczą wszystkich technologii dostępowych w sieciach ruchomych.

Poddane analizie dane zostały pozyskane z bardzo dużej liczby wykonanych przez użytkowników pomiarów<sup>9</sup>, co pozwala na ogólną ocenę jakości usług oferowanych przez polskich ISP. Jak zostało wskazane powyżej pomiary były przeprowadzane samodzielnie przez użytkowników końcowych, tj. użytkowników internetu. Na uzyskane wyniki pomiarów wpływ miały indywidualne warunki w jakich użytkownicy korzystają z danych usług takie jak: technologia urządzeń końcowych, ograniczenia planów taryfowych, wykorzystanie w sieciach domowych technologii Wi-Fi, liczba równocześnie aktywnych urządzeń, warunki propagacji fal radiowych itp.

Dzięki tak przyjętej metodzie pomiarów pozyskane dane pozwalają ocenić doświadczenie jakości usług postrzegane przez użytkowników, tj. pozwalają poznać odczuwalną jakość usługi z jakiej korzystają użytkownicy. Tak przeprowadzone badanie jakości koncentruje się na jakości odczuwalnej, a w mniejszym stopniu wskazuje na techniczne możliwości dostarczania usług przez ISP.

Podobnie jak w roku wcześniejszym, również w 2021 r. zaobserwowano odstępstwa od zwykle obserwowanego zachowania/użytkowania usług internetu. Odmienność użytkowania zasobów internetowych spowodowana jest trwającym stanem epidemicznym, związanym z pandemią COVID-19. Podobnie jak rok wcześniej, również w 2021 r. wielu użytkowników wykonywało pracę zdalną przebywając w domach. W tym celu wykorzystywali oni domowe wolumeny usług dostępu do internetu, bardzo często w technologiach sieci mobilnych. Również system edukacji opierał się na rozwiązaniach „e-learningowych”, które w sposób znaczący obciążały zasoby sieci internet.

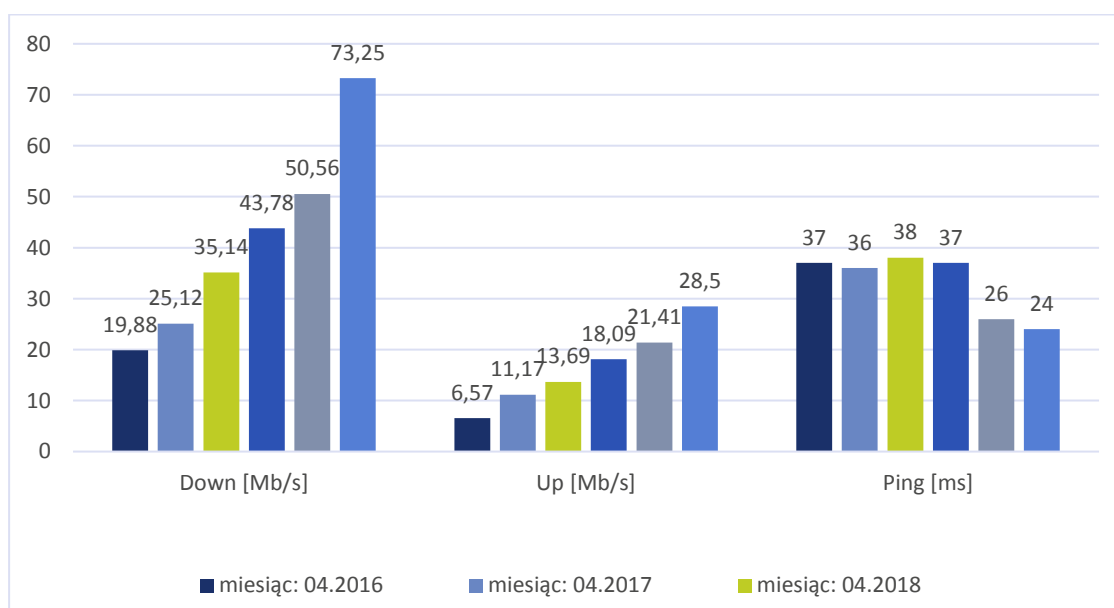
---

<sup>9</sup> Testy przeglądarkowe: w kwietniu 2017 wykonano około 1,8 mln testów, w kwietniu 2018 wykonano około 1,7 mln testów, w kwietniu 2019 wykonano około 2,0 mln testów, w kwietniu 2020 wykonano około 3,8 mln testów, w kwietniu 2021 wykonano około 3,0 mln testów. Testy z urządzeń mobilnych: w kwietniu 2017 wykonano około 111 tys. testów, w kwietniu 2018 wykonano około 250 tys. testów, w kwietniu 2019 wykonano około 530 tys. testów, w kwietniu 2020 wykonano około 822 tys. testów, w kwietniu 2021 wykonano około 833 tys. testów.

Nadal obserwowany był zwiększony ruch związany ze wzrostem korzystania z platform streamingowych oferujących szerokie spektrum treści edukacyjnych i przede wszystkim rozrywkowych. Niemniej jednak należy wskazać, iż – w przeciwieństwie do wcześniejszego roku – wyraźnie widać, iż ISP zwiększyli parametry jakościowe świadczonych usług realizując tym samym potrzeby użytkowników związane ze zmianą użytkowania zasobów internetu.

Wykres 1

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



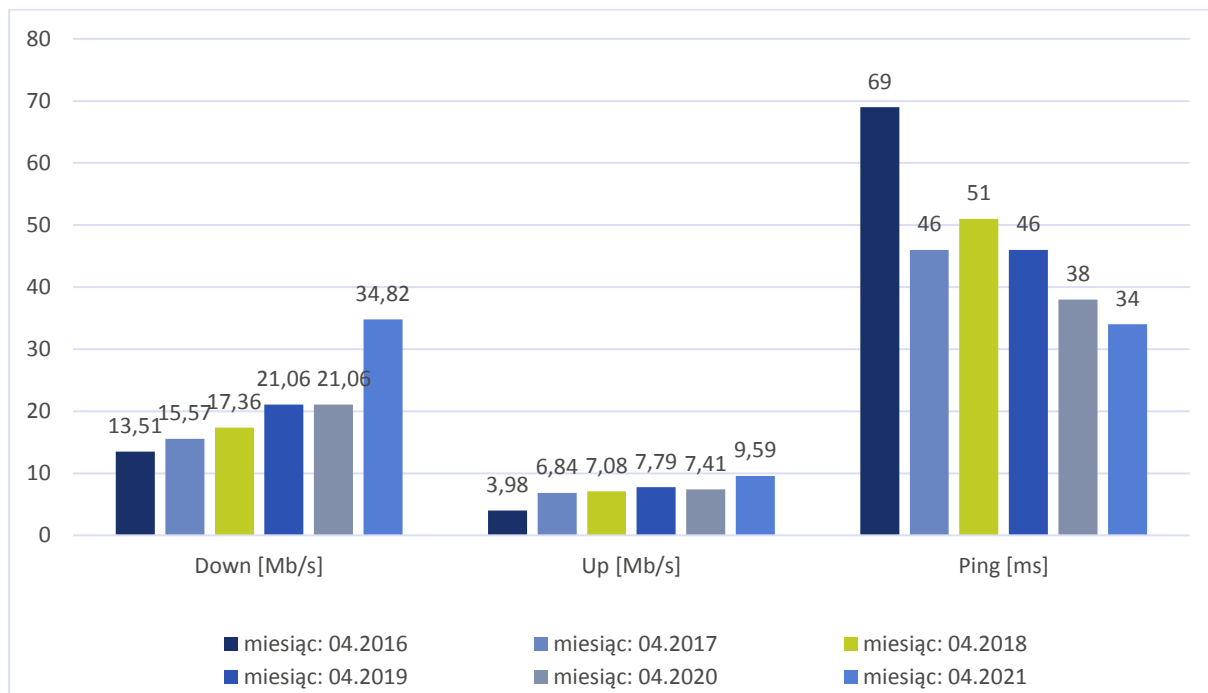
Źródło: UKE

Powyższy wykres wskazuje na wyraźny trend wzrostowy w obszarze prędkości transmisji danych na przestrzeni analizowanych lat.

Podobnie jak w 2020 r., również w 2021 r. stale zmniejszał się poziom opóźnień przesyłanych pakietów, co również dowodzi stałego wzrostu jakości usług.

Wykres 2

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



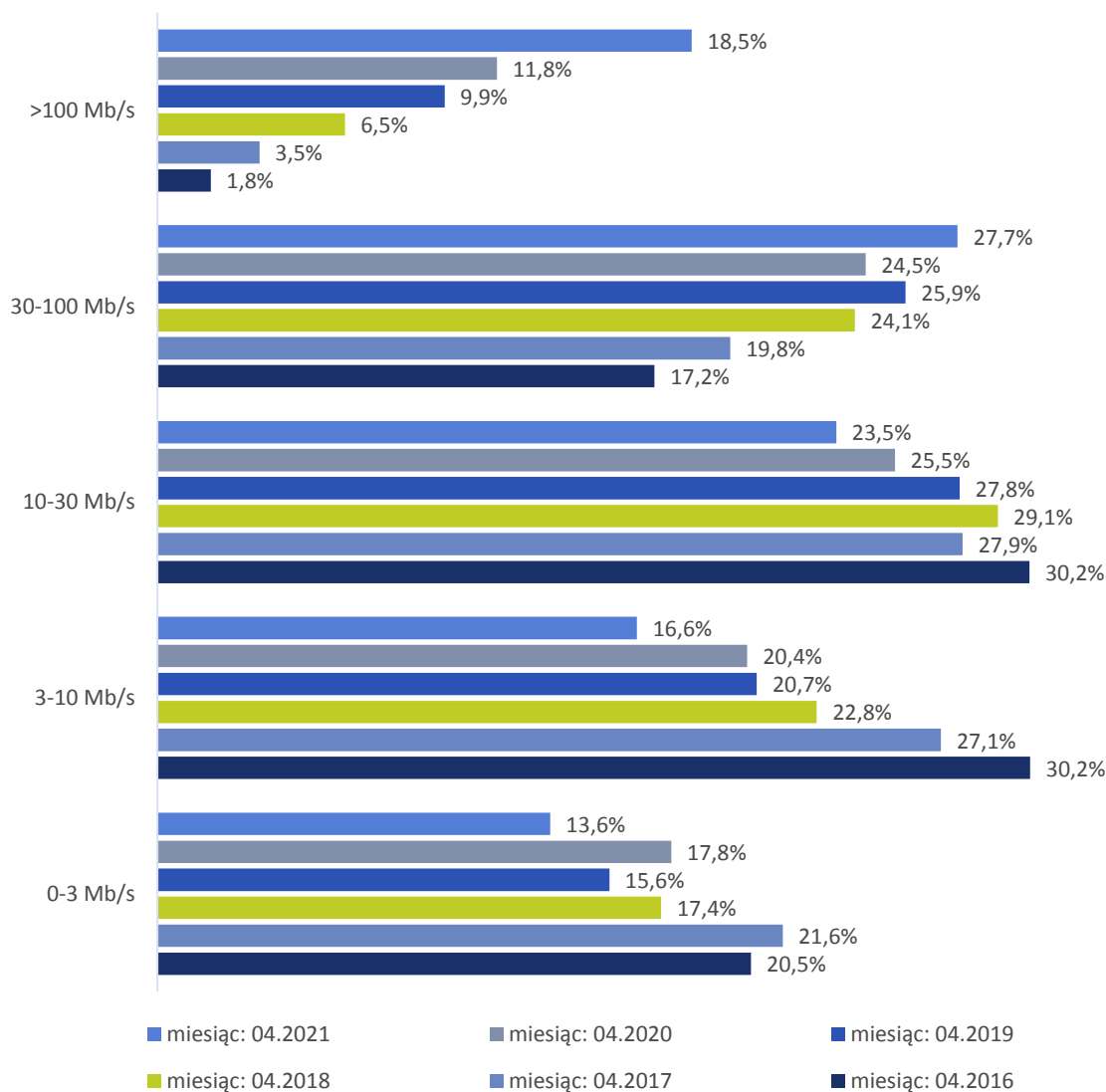
Źródło: UKE

W sieciach ruchomych u większości dostawców IAS obserwuje się tendencję wzrostową średnich prędkości strumieni danych w obu kierunkach.

W 2020 r. UKE zaobserwował pewne spowolnienie tego trendu spowodowane stanem epidemicznym, natomiast w 2021 r. wyraźny był wzrost oferowanych przepływności. Widać również wyraźną poprawę jakości usług odzwierciedlającą się w skróceniu czasów opóźnień transmisji pakietów.

Wykres 3

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

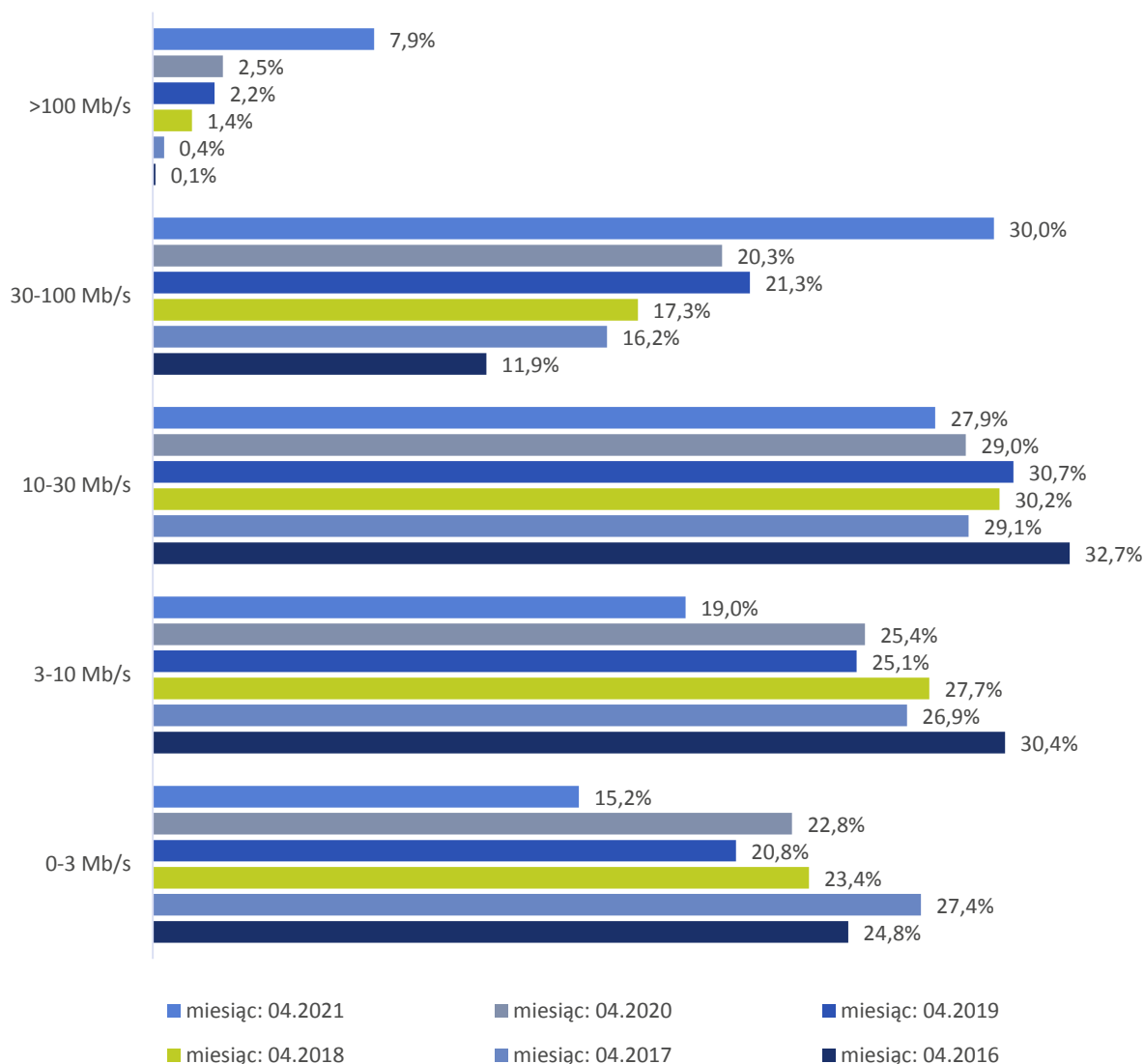


Źródło: UKE

W przypadku pomiarów realizowanych za pośrednictwem przeglądarki w kierunku do użytkownika uzyskane wyniki świadczą o tym, że na przestrzeni analizowanych lat nastąpił wzrost udziału prędkości w kierunku do użytkownika (download) w zakresie usług o najwyższych przepływnościach, tj. 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 i bezspornie wskazuje na stały rozwój potencjału oferowanych usług.

Wykres 4

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



Źródło: UKE

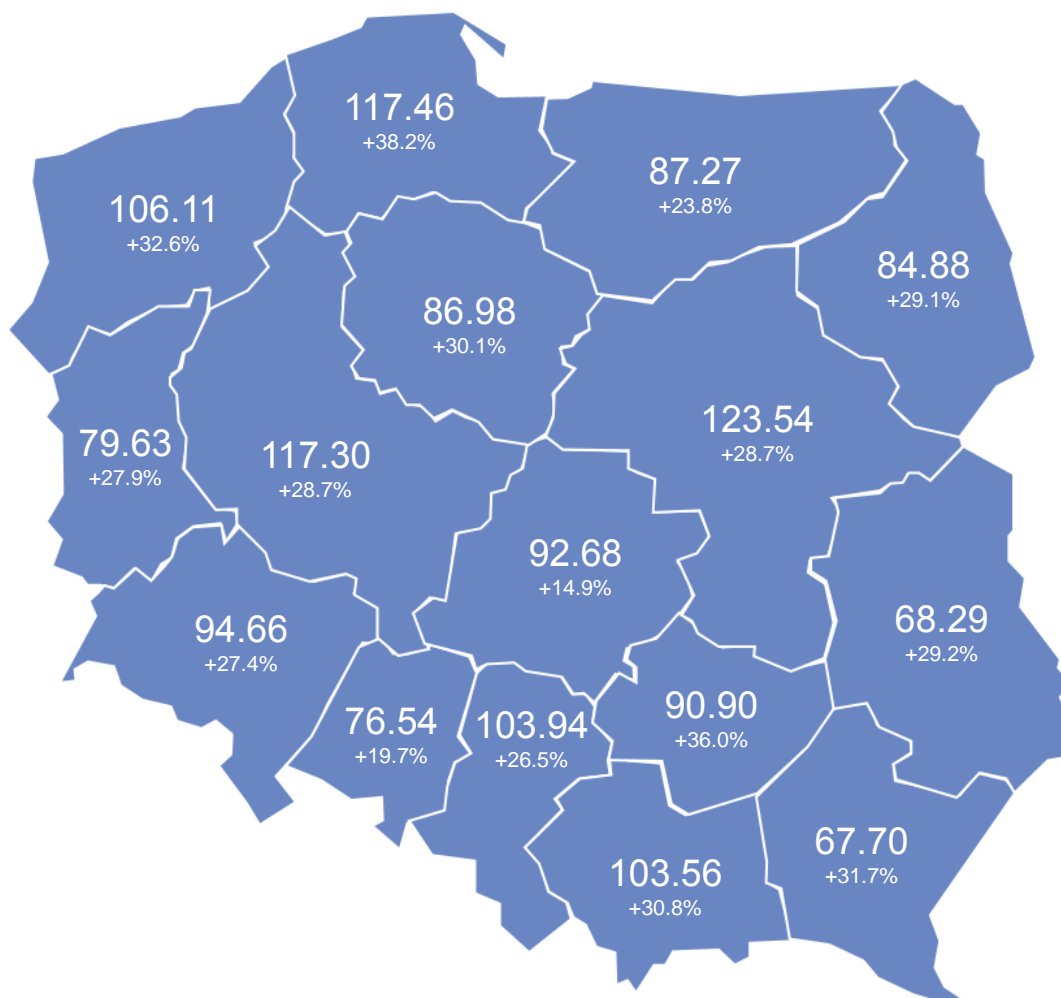
Podobne, wyraźne tendencje wzrostu widać w przypadku pomiarów realizowanych za pomocą aplikacji w sieciach mobilnych. Również w przypadku pomiarów realizowanych za pośrednictwem przeglądarki w sieciach mobilnych w kierunku do użytkownika uzyskane wyniki świadczą o wyraźnym rozwoju oferowanych usług cechującym się wzrostem udziału prędkości z zakresu 30-100 Mb/s oraz z zakresu powyżej 100 Mb/s.

Jest to dowód na wzrost udziału technologii LTE w sieciach ruchomych.

Dodatkowo należy mieć na uwadze, że pandemia COVID-19 spowodowała zwiększenie ruchu transmisji danych w sieciach mobilnych.

Rysunek 1

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

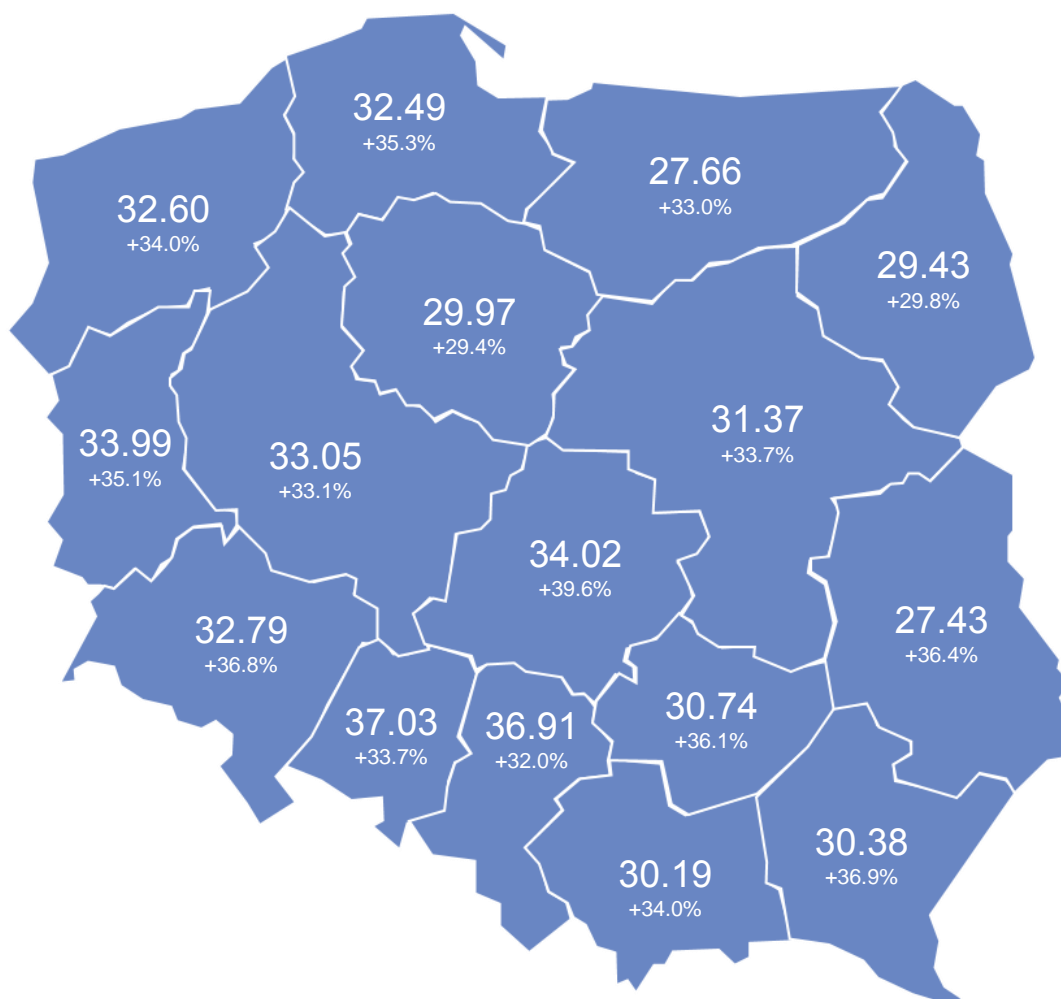


Źródło: UKE

Średnie wartości przyrostu prędkości pobierania danych (download) w sieciach stacjonarnych na terenie całego kraju są zbliżone. W kwietniu 2021 r. w stosunku do tego samego okresu roku wcześniejszego we wszystkich województwach odnotowano zdecydowany wzrost średniej prędkości w kierunku pobierania danych.

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 nie różnią się od siebie w sposób istotny. Należy bardzo wyraźnie wskazać, że po obserwowanym w 2020 r. spadku wartości, spowodowanym stanem pandemicznym, obecnie widać znaczący wzrost wartości średniej prędkości oferowanej w sieciach mobilnych. Sytuacja ta wskazuje, że przedsiębiorcy starają się odpowiadać na zapotrzebowanie użytkowników związane z bardziej intensywnym wykorzystywaniem technologii sieci ruchomych.

Prezes UKE, działając w myśl art. 4 ust. 4 Rozporządzenia 2015/2120, mając na uwadze wspieranie uprawnień użytkowników końcowych, jak również tworzenie warunków rynkowych wspierających działania ISP w zakresie podnoszenia jakości usług telekomunikacyjnych podjął działania w celu dalszego zapewnienia użytkownikom końcowym narzędzia do pomiarów jakości IAS.

W tym celu w czerwcu 2020 r., w związku z nadchodzącym końcem okresu certyfikacji działającego mechanizmu monitorowania jakości usługi dostępu do internetu, Prezes UKE ogłosił konkurs na dostawcę mechanizmu na kolejne 24 miesiące, począwszy od 1 grudnia 2020 r.

W wyniku postępowania konkursowego V-Speed sp. z o.o. została wybrana na dostawcę mechanizmu monitorowania jakości dostępu do internetu w latach 2020-2022. Podmiot ten pod nadzorem Prezesa UKE opracował i stworzył ulepszone narzędzie pomiarowe dla użytkowników końcowych. W nowej wersji mechanizmu zostały wprowadzone zmiany, które umożliwiają konsumentom jeszcze wygodniejsze korzystanie z tego narzędzia.

Najważniejsze ulepszenia obejmują:

- podniesienie maksymalnej mierzonej prędkości z 1 Gb/s do 2,5 Gb/s,
- zwiększenie dostępności aplikacji na różne systemy operacyjne (aplikacja dla systemów macOS),
- wprowadzenie opcji automatycznych pomiarów sekwencyjnych,
- wyłączenie obowiązku rejestracji dla pomiarów o charakterze wyłącznie informacyjnym,
- wprowadzenie angielskiej wersji językowej aplikacji i serwisu.

Wdrożenie nowej wersji mechanizmu poprzedziły weryfikacje przez niezależnego eksperta i publiczne testy przez dostawców usług dostępu do internetu i użytkowników. Strona [pro.speedtest.pl](http://pro.speedtest.pl) jest w pełni zgodna z WCAG 2.1, AA, co zostało potwierdzone przez Fundację Widzialni Certyfikatem Strona Internetowa Bez Barrier. Certyfikat jest gwarantem dostępności serwisu dla osób z niepełnosprawnościami.

Nowa wersja mechanizmu po certyfikacji na okres 24 miesięcy została udostępniona 1 grudnia 2020 r. Zadaniem mechanizmu jest przyczynianie się do zwiększenia ochrony użytkowników i zapewnienia informacji o parametrach świadczonych im usług, a także zwiększanie konkurencji pomiędzy dostawcami w oparciu o jakość świadczonych usług. Za pomocą mechanizmu użytkownicy mogą mierzyć szybkość internetu stacjonarnego i mobilnego, przy czym zgodnie z Rozporządzeniem 2015/2120 jedynie pomiary jakości internetu stacjonarnego, wykonane zgodnie z instrukcją, są certyfikowane i mogą posłużyć jako dowód w ewentualnych sporach konsumentów z dostawcami usługi.



Wykres 5

Rozkład liczby pomiarów wykonanych z użyciem certyfikowanego mechanizmu monitorowania w raportowanym okresie



Źródło: UKE

W okresie od 1 stycznia 2021 r. do 31 grudnia 2021 r. użytkownicy z wykorzystaniem poprzedniej i obecnej wersji mechanizmu wykonali następujące liczby pomiarów:

- certyfikowanych – aplikacja dla Windows – 36 630,
- niecertyfikowanych – aplikacja dla Windows – 143 064,
- certyfikowanych – aplikacja dla macOS – 823,
- niecertyfikowanych – aplikacja dla macOS – 3 696,
- niecertyfikowanych – aplikacja Web – 51 140,
- niecertyfikowanych – aplikacja Android – 366 830,
- niecertyfikowanych – aplikacja iOS – 70 726.

## 1.6. Regulacja usługi roamingu (RLAH)

Prezes UKE kontynuował w 2021 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 (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 czwartym roku funkcjonowania zasady RLAH, w przypadku operatorów MNO Prezes UKE niezmiennie obserwował dodatnią marżę z tytułu świadczenia usług roamingu regulowanego, nawet mimo negatywnego wpływu pandemii COVID-19. Z tego powodu obecnie jedynie operatorzy wirtualni dysponują, na mocy decyzji Prezesa UKE, możliwością pobierania dodatkowych opłat do usług świadczonych w roamingu. Obie grupy operatorów nadal korzystają z drugiego instrumentu wsparcia zapewnionego przez ustawodawcę unijnego – polityki uczciwego korzystania.

Operatorzy infrastrukturalni zaadoptowali 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.

Prezes UKE podejmował interwencje w następstwie zgłoszeń od abonentów. Zgłoszenia miały formę wniosków o interwencję, wniosków ADR lub zapytań o wysokość dodatkowych opłat z tytułu usług świadczonych w roamingu pobieranych zgodnie z przepisami Rozporządzenia 531/2012, określonych we wzorcach umownych. W 2021 r. wpłynęły do Prezesa UKE 224 takie zgłoszenia dotyczące usług świadczonych w roamingu, co stanowiło 5% wszystkich spraw adresowanych do Prezesa UKE przez konsumentów. 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.

W 2021 r. Prezes UKE nie wszczął postępowań o nałożenie kary z tytułu naruszenia obowiązków określonych w Rozporządzeniu 531/2012 oraz Rozporządzeniu wykonawczym nr 2016/2286.

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 2021 r. opublikowany został [raport za rok 2020](#)<sup>10</sup>. Z danych wynika m.in., że pandemia COVID-19 i ograniczenia związane z przemieszczeniem się, wpłynęły na wykorzystanie usług w roamingu. W 2020 r. aktywność w roamingu odnotowano tylko dla około 17% kart SIM podczas, gdy rok wcześniej było to około 30%. Widać więc, że Polacy znacznie mniej wyjeżdżali za granicę, ale widać również jeszcze większą niż w latach poprzednich dominację kierunków zarobkowych. Niezmienną popularnością cieszą się Niemcy, gdzie Polacy wykorzystują mniej więcej takie wolumeny usług, jak we wszystkich pozostałych krajach EOG łącznie. Mówiąc inaczej – połowę roamingowego ruchu Polaków na obszarze EOG, zarówno jeżeli chodzi o połączenia, jak i wiadomości oraz transmisję danych, obsługują niemieckie sieci. Jednak Włochy, dotychczas zajmujące czwarte miejsce, po spadku wykorzystania o ponad 20% w ujęciu rocznym, nie znalazły się w pierwszej piątce w 2020 r. Ich miejsce zajęła Belgia, gdzie zużycie np. w przypadku transmisji danych wzrosło o 47%, mimo że było i tak niższe niż we Włoszech w 2019 r. W 2021 r. zebrane zostały również dane za pierwsze półrocze 2021 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 wykáže, 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 do niedawna wszyscy operatorzy telefonii komórkowej (MNO i MVNO) występowali o nie w takich właśnie cyklach. Po decyzjach odmownych dla operatorów infrastrukturalnych z 2020 r., w 2021 r. o zezwolenie wystąpiło jedynie 5 operatorów wirtualnych.

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 2021 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.

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

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

---

<sup>10</sup> Więcej: <https://uke.gov.pl/blog/pandemia-wplynela-na-roaming,14.html>.

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
Stawka max – Decyzja V	0,1301	0,034634	0,0407	0,01369

Źródło: UKE, wg stanu na koniec 2021 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	0,00731707
Canal+ Polska S.A.	0,1301	0,034634	0,0407	0,01369
VikingCo Poland sp. z o.o.	0,0976	-	0,0325	0,0098
FM GROUP Mobile sp. z o.o.	0,0200	0,0200	0,0010	0,0089

Źródło: UKE, wg stanu na koniec 2021 r.

Dodatkowo w 2021 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 26 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 2020 r. do 30 kwietnia 2021 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 gromadził i analizował informacje otrzymywane od dostawców usług dostępu do internetu dotyczące oceny stanu funkcjonowania sieci i usług telekomunikacyjnych oraz wdrożonych środków (w tym środków zarządzania ruchem) w związku ze zwiększonym zapotrzebowaniem na usługi dostępu do internetu spowodowanym pandemią COVID-19, w ramach mechanizmu sprawozdawczego wprowadzonego przez BEREC.

## 1.7. Działalność informacyjno-edukacyjna

Prezes UKE kontynuował w 2021 r. kampanie informacyjno-edukacyjne dla użytkowników usług telekomunikacyjnych. Spotkania odbywały się głównie w formule on-line ze względu na pandemię COVID-19. We wrześniu 2021 r. UKE powrócił częściowo do bezpośrednich spotkań z konsumentami z zachowaniem zasad reżimu sanitarnego.

Kampanie Prezesa UKE są kluczowym wsparciem działań prowadzonych m.in. przez KPRM i NASK. Edukacja konsumentów i organizowanie kampanii dot. bezpieczeństwa w internecie są jednym z zadań państw członkowskich UE wymienionych w Europejskiej Agendzie Cyfrowej. Kampanie prowadzone przez UKE wpisują się w cel 4 Strategii Cyberbezpieczeństwa Rzeczypospolitej Polskiej na lata 2019-2024 *Budowanie świadomości i kompetencji społecznych w zakresie cyberbezpieczeństwa*.

### Klikam z głową

Kampania skierowana do najmłodszych użytkowników usług telekomunikacyjnych oraz ich rodziców, nauczycieli i opiekunów, której celem jest promowanie bezpiecznego korzystania z internetu i urządzeń telekomunikacyjnych. W 2021 r. w szkołach na terenie całej Polski Prezes UKE zorganizował łącznie warsztaty dla 8 055 uczniów. 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 trakcie zajęć poruszano m.in. temat niebezpiecznych zjawisk związanych z korzystaniem z sieci, jak uzależnienie od internetu i portali społecznościowych, seksting, cyberprzemoc, phishing wraz z poradami jak sobie z nimi radzić.

W 2021 r. UKE otrzymał zgłoszenia do udziału w programie ze szkół na terenie całej Polski. Zgłoszenia otrzymane od nauczycieli, pedagogów i dyrektorów szkół jednoznacznie potwierdzały zapotrzebowanie na prowadzenie kampanii, w tym rozszerzenie tematyki. Młodzież uczestnicząca w zajęciach, jak również nauczyciele, dyrekcja i pedagodzy szkolni zareagowali pozytywnie na przygotowane scenariusze, filmy edukacyjne i treści przekazywane przez pracowników UKE.

W 2021 r. UKE przeprowadził 9 spotkań z rodzicami i nauczycielami. Uczestniczyło w nich ponad 630 osób, a głównym założeniem było pokazanie szerszej perspektywy zagrożeń w cyberświecie. Uczestnicy dowiedzieli się, jak radzić sobie w sytuacjach, kiedy dziecko staje się ofiarą hejtu bądź sekstortionu, 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.

Na zaproszenie Kuratorium Oświaty w Rzeszowie, UKE prowadził szkolenie on-line dotyczące bezpieczeństwa w sieci dla nauczycieli i dyrektorów szkół z województwa podkarpackiego. W ramach współpracy z Urzędem Ochrony Danych Osobowych, eksperci UKE poprowadzili też webinar w ramach programu UODO Twoje dane – Twoja sprawa: „Klikam z głową - jak chronić swoje dane”. Wszystkie webinary spotkały się z dużym zainteresowaniem, czego efektem są prośby od uczestników o prowadzenie tego typu zajęć w ich placówkach edukacyjnych. Bezpośrednie warsztaty i spotkania zostały zawieszony w związku z pandemią COVID-19 i koniecznością zmiany systemu nauczania w szkołach.

### **Poradnik dla nauczycieli i rodziców – Klikam z głową**

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. Spotkał się z pozytywnym odzewem ze strony nauczycieli i rodziców. Jest udostępniony i rekomendowany przez Ministerstwo Edukacji Narodowej, Związek Nauczycielstwa Polskiego i Kuratoria Oświaty w całej Polsce.

### **Koduj z UKE**

Zmiany technologiczne wymagają szybkiego napływu nowych kadr dysponujących odpowiednimi kompetencjami (m.in. programistycznymi, analitycznymi). Dlatego Prezes UKE w 2021 r. kontynuował projekt „Koduj z UKE” ukierunkowany 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.

We wrześniu 2021 r. UKE wziął udział w Rzeszowskim Pikniku Nauki i Techniki – Moc Odkrywców. Na zorganizowanym przez edukatorów UKE stanowisku odbywały się warsztaty kodowania dla uczestników wydarzenia, z wykorzystaniem posiadanych przez UKE narzędzi – gry hybrydowej Scottie Go! oraz zestawów do nauki robotyki – Ozobot.

Warsztaty z wykorzystaniem narzędzia Scottie Go! odbyły się na zaproszenie Fundacji Grupy PKP, a także w październiku 2021 r. w przestrzeni edukacyjnej znajdującej się w siedzibie UKE oraz w szkołach podstawowych województwa dolnośląskiego. Były częścią ogólnoeuropejskiego projektu CodeWeek, w którym Prezes UKE uczestniczył wzorem lat ubiegłych. Zorganizowano, z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, 5 warsztatów dla 100 uczniów szkół podstawowych z Warszawy.

## Wiem, co podpisuję

Prezes UKE kontynuował w 2021 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.

Ze względu na potrzeby grupy docelowej kampanii, podstawową formą jej prowadzenia są bezpośrednie spotkania z konsumentami. Trwająca w 2021 r. pandemia COVID-19 i fakt, że seniorzy są grupą szczególnie narażoną na zakażenie, utrudniła organizację takich spotkań. Mimo tego od września 2021 r. UKE zorganizował w reżimie sanitarnym 3 spotkania – wykład dla seniorów w Warszawie oraz udział w Międzynarodowych Senioraliach w Krakowie i Senioraliach w Muzeum Wsi Kieleckiej. Łącznie w 2021 r. pracownicy UKE spotkali się z grupą ponad 1 700 konsumentów.

Na stoiskach zorganizowanych na ww. wydarzeniach pracownicy UKE odpowiadali na pytania seniorów i udzielali im indywidualnych porad konsumenckich. 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 we współpracy z Rzecznikiem Konsumentów ze Szczytna prowadził wykład dot. praw i obowiązków konsumentów w ramach konferencji „Bezpieczny Senior”. Wystąpienie eksperta UKE obejrzało 150 osób. Przedstawiciele UKE współpracowali również z Rzecznikiem Konsumentów w Głogowie przy organizacji konkursu wiedzy z okazji Światowego Dnia Konsumenta.

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

## Ja Online

W 2021 r. Prezes UKE ruszył z nową kampanią edukacyjną dla konsumentów, skierowaną zarówno do młodych użytkowników sieci, jak i starszych osób wymagających podnoszenia kompetencji cyfrowych. W ramach kampanii prowadzone były działania edukacyjne dot. tematyki cyberbezpieczeństwa. W konferencji „Ja Online – bezpieczny w sieci” otwierającej kampanię

wzięli udział m.in. eksperci z Biura Rzecznika Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Komendy Głównej Policji, Politechniki Wrocławskiej oraz psychologowie zajmujący się zagadnieniami dzieci i młodzieży oraz kompetencjami seniorów. Wykłady były transmitowane w mediach społecznościowych UKE i na kanale YouTube. Relację obejrzało ponad 4 tys. osób.

Na potrzeby kampanii stworzono trzy filmy edukacyjne i przygotowano trzy bezpłatne kursy on-line:

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

Kursy zawierają kompleksowe informacje na temat usług z jakich można korzystać w sieci, jak działać i jak zachować podstawowe zasady bezpieczeństwa by nie paść ofiarą oszustwa. Po ukończeniu kursów i sprawdzeniu wiedzy w teście, uczestnik może otrzymać Certyfikat UKE. Od września 2021 r. Prezes UKE wydał konsumentom łącznie 100 certyfikatów potwierdzających pomyślne ukończenie kursu. Kursy są dostępne na stronie: [J@ online - Centrum Informacji Konsumentckiej \(uke.gov.pl\)](https://j@online-centrum.informacji.konsumenckiej.uke.gov.pl)<sup>11</sup>.

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.

W ramach kampanii Ja Online UKE przeprowadził również cykl webinarów we współpracy z:

- Ministerstwem Rodziny i Polityki Społecznej w ramach projektu „Bezpieczny Senior” oraz „Nowe technologie w bezpiecznej służbie jesieni życia”,
- Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Głogowie,
- Głosem Seniora,
- Technikum Programistycznym INOTECH,
- Kuratorium Oświaty w Rzeszowie,
- Naszą Szczywieńską Ziemią,
- Stowarzyszeniem AQILA.

Transmisje z webinarów dostępnych w sieci wyświetliło ponad 17 tys. użytkowników.

Założenia kampanii i materiały edukacyjne były również promowane na Ogólnopolskich Senioraliach w Krakowie, Senioraliach w Muzeum Wsi Kieleckiej, podczas konferencji dla seniorów „Bezpieczny Dolnoślązak” organizowanej we Wrocławiu przez Urząd Marszałkowski Województwa Dolnośląskiego oraz podczas pikniku Moc Odkrywców w Rzeszowie. W trakcie wydarzeń i spotkań z konsumentami eksperci UKE prowadzili wykłady dot. podstaw cyberbezpieczeństwa.

Internetowa transmisja wykładu dot. cyberbezpieczeństwa z Międzynarodowych Senioraliów w Krakowie była wyświetlona przez użytkowników ponad 44 tys. razy. Dodatkowo, uczestnicy konferencji „Bezpieczny Dolnoślązak” mieli możliwość ukończenia kursów *Ja Online* i skorzystania

---

<sup>11</sup> Więcej: <https://cik.uke.gov.pl/aktualnosci-cik/j-online,19.html>.



z porad i wiedzy edukatorów UKE.

UKE przygotował także pod szyldem kampanii Ja Online symulację *Jak będzie w internecie?* przeznaczoną dla uczniów szkół podstawowych i średnich. Symulacja pomaga w nauce bezpiecznego zachowania się w sieci, wykorzystując zalety grywalizacji. W ramach projektu, w grudniu w 2021 r. powstał pierwszy moduł gry dotyczący phishingu i przeprowadzono pilotażowe warsztaty z użyciem gry symulacyjnej dot. cyberbezpieczeństwa dla grup z VII i VIII klas szkoły podstawowej.

UKE nawiązał również współpracę z CGI Information Systems And Management, który przygotował grę edukacyjną dot. cyberbezpieczeństwa dla najmłodszych. Gra była tworzona w porozumieniu z fińskim regulatorem – Traficom i obecnie jest wykorzystywana jako dodatkowe narzędzie edukacyjne w Finlandii i Estonii. UKE podjął wstępne działania we współpracy z CGI i Fundacją Dajemy Dzieciom Siłę, by w 2022 r. gra została przetłumaczona na język polski i udostępniona bezpłatnie dla użytkowników.

W czasie pandemii COVID-19, podczas pracy i nauki zdalnej, dużym problemem okazała się ochrona prywatności użytkownika. Wyłudzenie danych do logowania wciąż jest skutecznym działaniem cyberprzestępców. Aby uświadomić konsumentów w zakresie ochrony przed cyberzagrożeniami UKE na stronie CIK publikował ostrzeżenia i materiały edukacyjne dotyczące m.in. ataków phishingowych, w których wskazywano konkretne przykłady działań cyberprzestępców i sposoby ochrony.

W 2021 r. UKE kontynuował rozpoczęty w 2020 r. cykl filmów *Ekspert radzi*. Na stronie CIK oraz na profilu UKE w serwisach YouTube i Facebook opublikowano 31 krótkich materiałów filmowych, na których edukatorzy UKE doradzali konsumentom.

Łącznie wszystkie materiały na stronie CIK zostały w 2021 r. wyświetlone 350 tys. razy.

### **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.

UKE dzielił się swoimi doświadczeniami w ramach warsztatów *Workshop on the consumer protection scheme in Poland* zorganizowanych dla przedstawicieli serbskich instytucji państwowych na zaproszenie Europejskiego Centrum Konsumentckiego Polska oraz Workshop UKE w czasie WSIS Forum 2021 (Światowe Forum Społeczeństwa Informacyjnego).

### **Edukacja dla osób z niepełnosprawnością**

Osoby z różną niepełnosprawnością mogą wziąć udział w kampaniach informacyjno-edukacyjnych. Materiały są dostosowywane do potrzeb odbiorców, m.in. przetłumaczone na polski język migowy, a zajęcia są prowadzone przez Głuchego eksperta.

W ramach kursów w kampanii *Ja Online* został również uruchomiony pilotażowy program poprowadzenia warsztatów dla osób Głuchych we współpracy z Polskim Związkiem Głuchych.

Ponadto na kanale YouTube UKE w zakładce *UKE w PJM* jest dostępnych ponad 100 filmów informacyjno-edukacyjnych nagranych w polskim języku migowym z napisami.

Rysunek 3

## Podsumowanie działań konsumenckich UKE



Źródło: UKE

## 1.8. Działania bezpośrednio 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 2021 r. UKE:

- przeprowadził 1 699 interwencji,
- rozpatrzył 651 wniosków ADR,
- udzielił 821 porad w ramach bezpośrednich konsultacji,
- odpowiedział na 2 577 zapytań konsumenckich,
- udzielił ponad 17 000 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, jak również świadomości, poziomu wiedzy 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 2020 r. i 2021 r.

Działanie	2020 r.	2021 r.
Interwencje	2 044	1 699
ADR	855	651
Zapytania	2 149	2 577
Porady telefoniczne	ponad 21 000	ponad 17 000

Źródło: UKE

Podejmowane przez Prezesa UKE szerokie działania informacyjno-edukacyjne, w tym poradnictwo telefoniczne (infolinia CIK) w zakresie przysługujących konsumentom praw m.in. do złożenia w pierwszej kolejności reklamacji do dostawcy usług i pozytywne rozpatrywanie spraw już na etapie procesu reklamacyjnego, zmniejszają roczną liczbę wpływów wniosków o interwencję oraz wniosków ADR kierowanych do UKE.

Najczęstsze problemy zgłaszane przez konsumentów w 2021 r. dotyczyły poniższych kategorii:

- faktury/opłaty – 23%,
- nienależyte wykonanie usługi – 16%,
- rozwiązanie umowy – 10%,
- zawarcie umowy – 8%,
- przeniesienie usług (nowy dostawca) – 6%.

W ramach przeprowadzonych interwencji i postępowań ADR w 2021 r. Prezes UKE odzyskał na rzecz konsumentów 807 908,72 PLN.

W 2021 r. 49% wniosków ADR i 63% wniosków o interwencję Prezesa UKE zostało przesłanych w formie elektronicznej za pośrednictwem m.in.: formularza zgłoszeniowego UKE i platformy e-PUAP. W 2021 r. 92% zapytań przesłanych do UKE wpłynęło w formie elektronicznej.

Średni czas załatwienia przez UKE spraw w 2021 r. wyniósł w przypadku:

- interwencji – 23 dni,
- postępowań ADR – 23 dni,
- udzielania odpowiedzi na zapytania – 6 dni.

Średni czas załatwienia przez UKE spraw w porównaniu z rokiem 2020 skrócił się: o 1 dzień w przypadku interwencji i o 2 dni w przypadku postępowań ADR. W odniesieniu do zapytań średni czas udzielenia odpowiedzi wydłużył się o 1 dzień.

Strona CIK, na której Prezes UKE zamieszcza istotne dla konsumentów komunikaty, porady i wskazówki, w 2021 r. wyświetlana była prawie 350 tys. razy.

Rysunek 4

Podsumowanie działań konsumenckich UKE

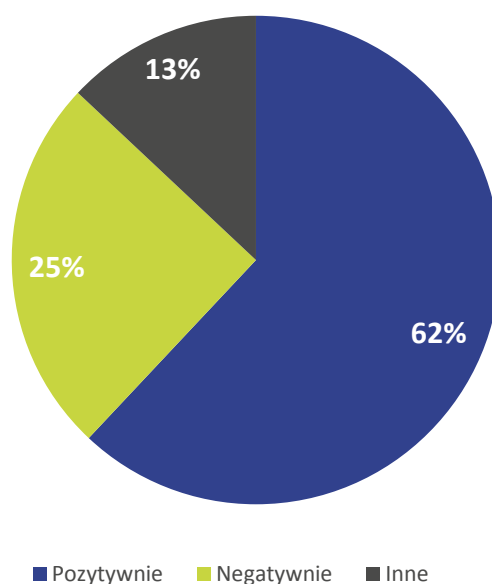
## Działania UKE dla konsumentów w 2021 r.



Źródło: UKE

Wykres 6

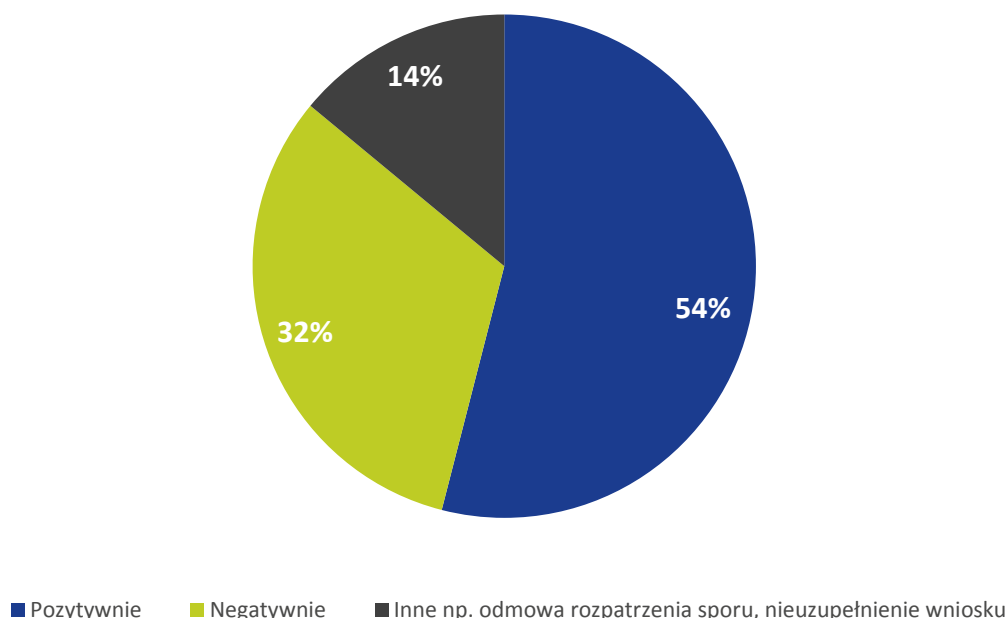
Efektywność interwencji



Źródło: UKE

Wykres 7

## 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, 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.

Postępowania ADR prowadzone są w tych sprawach, które nie zostały zakończone pozytywnie w procesie reklamacyjnym i dalej w ramach interwencji, z uwagi np. 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 i niestandardowych sprawach. 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 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 naliczania opłat w roamingu (RLAH, roaming przygraniczny) i połączeń międzynarodowych. 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. smishingu i rozsyłaniu wiadomości SMS celem wyłudzenia danych osobowych czy spoofingu. Informacje na temat phishingu, smishingu i spoofingu są publikowane na stronie CIK.

W 2021 r. Prezes UKE współpracował z Prezesem UOKiK. Współpraca polegała m.in. na sygnalizowaniu oraz zgłaszaniu przez Prezesa UKE nieprawidłowości występujących na rynku telekomunikacyjnym, które wykraczały poza kompetencje Prezesa UKE, jak również spraw, w których Prezes UKE podejrzewał naruszenie zbiorowych interesów konsumentów czy na udziale w projektach realizowanych przez UOKiK np. *Wzmocnienie instytucjonalne Republiki Armenii w budowie systemu ochrony konsumentów podczas wizyty delegacji ormiańskiego regulatora (CPC)*.

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.

## 1.9. Zwiększanie dostępności i użyteczności usług

### Monitorowanie dostępności udogodnień telekomunikacyjnych

W okresie od 19 sierpnia do 14 października 2021 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 u 16 operatorów działających lokalnie, z siedzibą w jednym z 16 województw w Polsce. Kontrolą zostali objęci mniejsi operatorzy lokalni świadczący usługi telefonii głosowej posiadający ugruntowaną i stabilną sytuację rynkową potwierdzoną ponad pięcioletnim okresem działania na rynku.

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

W odniesieniu do wskazanych nieprawidłowości 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 2021](#)”<sup>12</sup>.

Ponadto, w 2021 r. Prezes UKE przeprowadził badanie dostępności serwisów internetowych i aplikacji mobilnych firm telekomunikacyjnych i pocztowych. Badaniu poddano:

- 34 strony przedsiębiorców telekomunikacyjnych,
- 15 stron przedsiębiorców pocztowych,
- 20 aplikacji.

W badaniu dostępności cyfrowej aplikacji mobilnych firm telekomunikacyjnych i pocztowych dwie aplikacje otrzymały ocenę dobrą, sześć aplikacji otrzymało ocenę dostateczną, pięć aplikacji otrzymało ocenę niedostateczną. W przypadku dwóch serwisów firm pocztowych nastąpił spadek poziomu dostępności cyfrowej, czterech operatorów poprawiło swój wynik. Również w przypadku serwisów firm telekomunikacyjnych w przypadku dwóch serwisów nastąpił spadek poziomu dostępności cyfrowej, natomiast sześciu operatorów poprawiło swój wynik.

Wyniki jednoznacznie pokazują, że zarówno serwisy internetowe jak i aplikacje mobilne nadal wymagają pracy nad wdrożeniem dostępności.

---

<sup>12</sup> Więcej: <https://bip.uke.gov.pl/sprawozdania/raport-dostepnosci-biur-obslugi-klienta-przedsiębiorców-telekomunikacyjnych-2021,20.html>.

Na podstawie wyników kontroli Prezes UKE opublikował rankingi z [badania dostępności serwisów internetowych i aplikacji mobilnych firm telekomunikacyjnych i pocztowych](#)<sup>13</sup>.

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

W 2021 r. zostało przeprowadzone badanie „Przygotowanie UKE do obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami” techniką tajemniczego klienta oraz techniką audytu jawnego.

Badaniem została objęta Centrala UKE w Warszawie oraz Delegatura UKE w Łodzi, w Lublinie, w Siemianowicach Śląskich, we Wrocławiu.

Badanie zrealizowano przy wykorzystaniu technik badawczych w poszczególnych formach kontaktu: telefoniczny, poprzez formularz kontaktowy oraz wizyty osobiste.

Badanie miało w dużej mierze charakter jakościowy i opisowy, i w związku z tym wykonawca dokonał analizy zgromadzonego materiału pod kątem wnioskowania jakościowego, popartego dokumentacją zdjęciową. Wnioski/podsumowanie badania:

- Zebranie z Delegatur UKE dobrych praktyk, opracowanie danych o potrzebach, zmianach oraz kierunkach rozwoju.
- Przeprowadzenie rozmów/warsztatów z pracownikami UKE w celu wyłonienia barier i trudności pojawiających się w zakresie Polityki dostępności (spotkanie może mieć formę warsztatów on-line/off-line).
- Wykorzystywanie i rozwijanie potencjału UKE jakim jest zasób kadrowy.
- Opracowanie planu cyklicznych szkoleń związanych ze wzmacnianiem umiejętności miękkich i rozwijaniem wiedzy merytorycznej dotyczącej obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
- Koordynacja sukcesywnego wdrażania na poziomie całego UKE zaleceń po badaniu „Przygotowanie UKE do obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami”.

Ponadto Prezes UKE prowadził prace związane z:

- zakupem sprzętu do ewakuacji osób z niepełnosprawnościami – materace Escape-Mattress Economy dla Delegatury UKE w Łodzi i Opolu,
- przeprowadzeniem audytu architektonicznego budynku Delegatury UKE w Opolu wraz z opracowaniem wniosków i zaleceń pokontrolnych przez Spółdzielnię socjalną FADO,
- wydaniem ekspertyzy dotyczącej możliwości używania schodołazu oraz przeprowadzeniem szkolenia z obsługi schodołazu dla pracowników Delegatury UKE w Łodzi przez Spółdzielnię socjalną FADO,
- opracowaniem tekstu zawierającego informację o zakresie działalności Prezesa UKE w tekście łatwym do czytania (ETR) przez Fundację Kultury Bez Barier,

---

<sup>13</sup> Więcej: <https://cik.uke.gov.pl/news/badania-dostepnosci-serwisow-internetowych-i-aplikacji-mobilnych-firm-telekomunikacyjnych-i-pocztowych,285.html>.



- wdrożeniem piktogramów informujących o dostępnych udogodnieniach w budynku Centrali UKE i w Delegaturach UKE.

W 2021 r. pracownicy UKE wzięli udział w następujących szkoleniach on-line:

- Dostępność cyfrowa- szkolenia dla pracowników służby cywilnej – 2 osoby,
- Współpraca na rzecz dostępności- szkolenia dla koordynatorów – 2 osoby,
- ETR- Easy To Read- przygotowanie tekstów łatwych do czytania w urzędach – 1 osoba,
- Obsługa klienta z niepełnosprawnością – około 100 osób.

W 2021 r. UKE zdobył pierwsze miejsce w kategorii Urząd otwarty dla niewidomych województwa mazowieckiego 2021 w konkursie IDOL 2021 Fundacji Szansa dla Niewidomych.

W związku z ograniczeniem możliwości bezpośredniej obsługi klienta UKE w okresie pandemii COVID-19 wprowadził udogodnienia, które umożliwiały korzystanie z usług UKE: wsparcia, wiedzy, informacji czy działań edukacyjnych, tj.:

- kontakt z Koordynatorem ds. dostępności w polskim języku migowym,
- wniosek o interwencję czy pytanie można wysłać do UKE za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego w formie filmu nagranych w polskim języku migowym,
- przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym z wykorzystaniem wiadomości SMS, MMS lub komunikatorów internetowych: +48 668 470 945, WhatsApp,
- komunikacja audiowizualna, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych: aplikacja MS Teams,
- możliwość złożenia wniosku o zapewnienie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego.

### **Kreowanie polityki związanej z osobami o szczególnych potrzebach**

W 2021 r. Prezes UKE uczestniczył w pracach legislacyjnych w zakresie konsultacji:

- projektu rozporządzenia Ministra Rozwoju i Technologii w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie,
- projektu rozporządzenia w sprawie rozporządzenia w sprawie szczegółowych wymogów, jakie muszą spełniać podmioty dokonujące certyfikacji dostępności, wzoru wniosku o wydanie certyfikatu dostępności oraz wzoru certyfikatu dostępności,
- projektu rozporządzenia Ministra Cyfryzacji w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia usług i udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami przez dostawców publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej,
- projektu Lisbon Declaration “Digital Democracy with a Purpose”,
- założeń (roadmap) wizji polityki cyfrowej Unii Europejskiej na najbliższe dziesięć lat- „Cyfrowa Dekada – cele na 2030”,
- projektu ustawy o dostępności niektórych produktów i usług,
- rozporządzenia Ministra Cyfryzacji w sprawie przekazywania danych dotyczących działalności telekomunikacyjnej,

- w sprawie COMMISSION IMPLEMENTING DECISION on a standardisation request to the European standardisation organisations as regards the accessibility requirements of products and services in support of Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council.

Ponadto Prezes UKE wziął udział w:

- badaniu ITU Digital Accessibility Rights Evaluation w zakresie praw osób z niepełnosprawnościami na rynku usług cyfrowych i administracji,
- spotkaniu w sprawie implementacji Europejskiego Kodeksu Łączności Elektronicznej w zakresie równoważonego dostępu do usług telekomunikacyjnych dla osób z niepełnosprawnościami oraz przepisów dyrektywy w sprawie wymogów dostępności produktów i usług,
- webinarium Grupy roboczej ds. społecznej odpowiedzialności administracji „Rozwijanie społecznej odpowiedzialności urzędu przez zapewnianie dostępności – wymiana dobrych praktyk”.

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 o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez podmioty publiczne,
  - Poradnika „Dobre praktyki w zakresie dostępnych dystrybutorów wody pitnej”,
  - Poradnika dostępności dla samorządów,
- udział w pracach Grupy roboczej ds. postępowania skargowego powołanej przy Radzie Dostępności,
- udział w pracach grupy roboczej Business Accessibility Forum.

### 1.10. Podnoszenie jakości i bezpieczeństwa usług telekomunikacyjnych

Prezes UKE kontynuował w 2021 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. Odnotowano 74 naruszenia 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 6 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 i przesłał dla ENISA roczny raport. Sprawozdanie o wszystkich zgłoszonych w 2021 r. przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych zagrożeniach i podjętych

przez nich działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych Prezes UKE przekaza ministrowi właściwemu ds. informatyzacji do 30 kwietnia 2022 r.

Ponadto Prezes UKE uczestniczył m.in. w:

- rozpropagowaniu wśród kluczowych przedsiębiorców projektu badawczego pn. „SIM Swapping Survey” prowadzonego przez ENISA, a dotyczącego oszustw związanych z wymianą karty SIM (projekt miał na celu zebranie i usystematyzowanie informacji o zagrożeniach związanych z oszustwami przy wymianie karty SIM bazując na danych z europejskiego rynku telekomunikacyjnego),
- zachęcaniu kluczowych przedsiębiorców do udziału w prowadzonym przez ENISA temacie badawczym „Consumer Outreach project”. Projekt miał na celu zapewnienie kompleksowego obrazu europejskiego rynku telekomunikacyjnego m.in. w zakresie rozwiązań i dobrych praktyk stosowanych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych dla ochrony konsumentów w zakresie bezpieczeństwa (w ramach tego badania ENISA zamierza poznać poglądy na temat praktyk i mechanizmów informacyjnych w tym zakresie wszystkich stron procesu, tj. regulatorów i dostawców usług).

### 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.

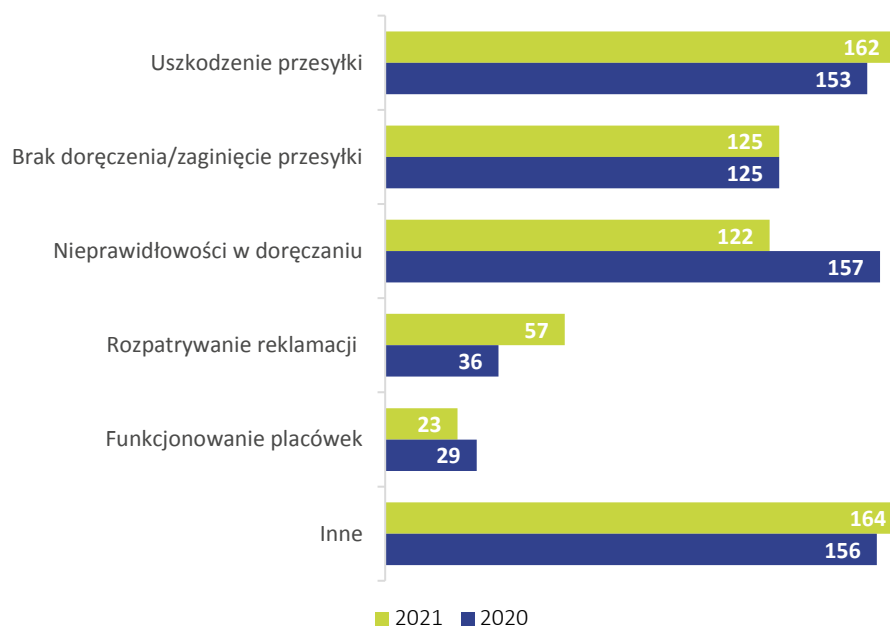
W 2021 r. do Prezesa UKE wpłynęły 653 wnioski o interwencję oraz zapytania użytkowników usług pocztowych w sprawach: nieprawidłowości w świadczeniu usług, interpretacji przepisów oraz zasad prowadzenia działalności pocztowej, z czego pisemnie – 155, a elektronicznie – 498.

W porównaniu z rokiem 2020 liczba wniosków o interwencję oraz zapytań kierowanych do UKE kształtuje się na bardzo zbliżonym poziomie (656 w 2020 r.). Ponadto zauważyć można, że stosunek liczby wniosków o interwencję i zapytań wnoszonych drogą elektroniczną (76%) do liczby wniosków wnoszonych pisemnie, tradycyjną drogą pocztową (24%), nie uległ znacznym zmianom względem roku 2020.

W 2021 r. nastąpił wzrost wystąpień użytkowników usług pocztowych dotyczących m.in. uszkodzenia przesyłki. Odnotowano z kolei, w porównaniu z rokiem 2020, spadek liczby interwencji czy zapytań dotyczących nieprawidłowości w doręczaniu oraz funkcjonowaniu placówek pocztowych.

Wykres 8

#### Przedmiot spraw kierowanych do UKE



Źródło: UKE

Spośród 653 wniesionych wniosków o interwencję i zapytań 350 dotyczyło Poczty Polskiej, natomiast 303 – 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 wnioskującemu oraz prowadzeniu innych odpowiednich działań w celu ich rozpatrzenia.

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 wykonawczego<sup>14</sup>, 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

<sup>14</sup> 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).

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).

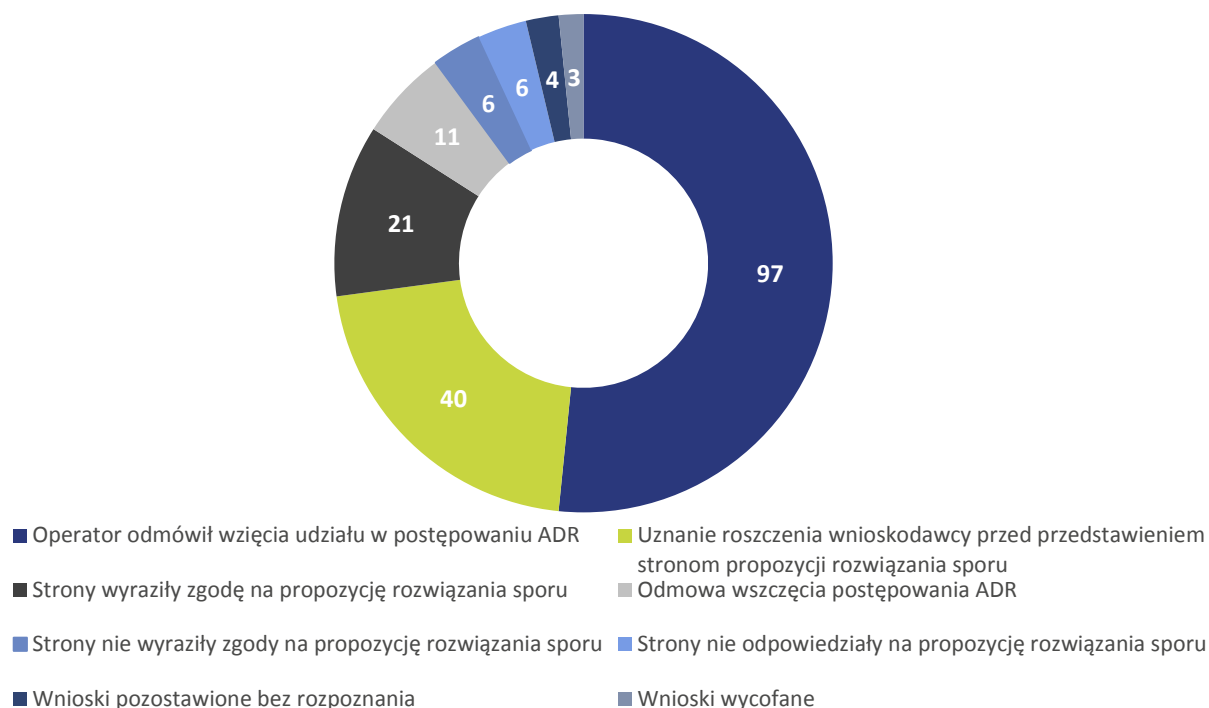
W 2021 r. do Prezesa UKE wpłynęło 188 wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu konsumenckiego z zakresu usług pocztowych dotyczących w większości uszkodzenia przesyłki, niedoręczenia (zaginięcia) przesyłki, nieprawidłowości w doręczaniu oraz rozpatrywania reklamacji. W 11 sprawach Prezes UKE odmówił rozpatrzenia wniosku (w większości przypadków przedmiot sporu znajdował się poza kompetencjami Prezesa UKE), natomiast 3 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 2021 r. interwencji oraz postępowań ADR Prezes UKE odzyskał na rzecz użytkowników usług pocztowych 95 155,23 PLN (wzrost względem roku 2020 o 130%).

Wykres 9

## Efektywność postępowań ADR



Źródło: UKE

## 1.12. Usługa powszechna na rynku pocztowym

### 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.

28 października 2021 r. Poczta Polska przedłożyła Prezesowi UKE projekt zmian do obowiązującego cennika usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym. Projekt dotyczył podniesienia opłat za przesyłki listowe (nieregistrowane, polecane oraz z zadeklarowaną wartością) w obrocie krajowym oraz potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej. Projekt zmian został poddany analizie pod kątem zgodności 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 stycznia 2022 r.

Podjęcie tej decyzji było konieczne ze względu na postępujące zmiany na rynku pocztowym, w tym w szczególności spadający wolumen przesyłek listowych, powodujący wzrost kosztów jednostkowych doręczenia tych przesyłek. Rozpowszechnianie elektronicznych kanałów komunikacji w znacznym stopniu ograniczyło korespondencję papierową. Zmiany te przyspieszyły w roku 2020 z uwagi na pandemię COVID-19.

### **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 i 2021 pod względem zgodności z przepisami prawa oraz zatwierdzoną przez Prezesa UKE instrukcją rachunkowości regulacyjnej i opisem kalkulacji kosztów. W 2021 r. powołany biegły rewident zweryfikował roczne sprawozdanie operatora wyznaczonego z prowadzonej rachunkowości regulacyjnej w 2020 r. oraz wydał stosowną opinię w tym zakresie. W 2021 r. Prezes UKE, zgodnie z art. 101 ust. 5 ustawy Pp, opublikował w BIP UKE sprawozdanie Poczty Polskiej z prowadzonej rachunkowości regulacyjnej za rok 2020 wraz z opinią niezależnego biegłego rewidenta.

Zgodnie z art. 103 ustawy Pp, decyzją z 8 czerwca 2021 r. Prezes UKE nałożył na operatora wyznaczonego obowiązek przedłożenia do publikacji instrukcji rachunkowości regulacyjnej na rok 2021 oraz opisu kalkulacji kosztów na rok 2021, zatwierdzonych decyzją z 30 listopada 2020 r. Przedłożone przez Poczta Polską dokumenty zostały opublikowane 26 sierpnia 2021 r. w BIP UKE.

W 2021 r. Poczta Polska opracowała i przedłożyła do zatwierdzenia Prezesowi UKE projekt instrukcji rachunkowości regulacyjnej na rok 2022 oraz projekt opisu kalkulacji kosztów na rok 2022. Prezes UKE w 2021 r. prowadził postępowanie administracyjne w sprawie zatwierdzenia ww. dokumentów<sup>15</sup>.

### **Koszt netto obowiązku świadczenia usług powszechnych**

27 stycznia 2021 r., realizując obowiązek wynikający z art. 107 ust. 1 ustawy Pp, Poczta Polska przedłożyła Prezesowi UKE do uzgodnienia i zatwierdzenia projekt opisu kalkulacji kosztu netto za 2020 r. Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego, 12 lipca 2021 r. Prezes UKE wydał decyzję, którą zatwierdził opis kalkulacji kosztu netto za 2020 r., uwzględniający wprowadzone przez Poczta Polską zmiany. 30 lipca 2021 r., tj. 7 miesięcy od zakończenia roku obrotowego, w którym wystąpiła strata na usługach powszechnych, Poczta Polska przedłożyła Prezesowi UKE kalkulację kosztu netto i straty na usługach powszechnych za 2020 r., rachunki oraz inne dokumenty, służące za podstawę kalkulacji kosztu netto i straty na usługach powszechnych, zgodnie ze zbadanym przez niezależnego biegłego rewidenta sprawozdaniem

---

<sup>15</sup> Decyzją z 28 lutego 2022 r. Prezes UKE zatwierdził przedłożone przez Poczta Polską dokumenty.

finansowym za ostatni rok obrotowy. Wraz z ww. dokumentami operator wyznaczony złożył wniosek o dopłatę (art. 112 ust. 1 i 2 ustawy Pp). Przedłożone przez Poczta Polską dokumenty zostały poddane weryfikacji przez powołanego przez Prezesa UKE zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy Pp niezależnego biegłego rewidenta.

W związku z przedłożonym przez Poczta Polską wnioskiem wraz z kalkulacją kosztu netto i straty, 19 sierpnia 2021 r. Prezes UKE, w celu wykonania obowiązku wynikającego z art. 112 ust. 3 ustawy Pp ogłosił postępowanie konkursowe na wybór podmiotu, który przeprowadzi weryfikację przedłożonych przez Poczta Polską S.A. z siedzibą w Warszawie dokumentów, o których mowa w art. 112 ust. 1 ustawy, dotyczących kalkulacji kosztu netto obowiązku świadczenia usług powszechnych i straty na świadczeniu usług powszechnych za rok obrotowy 2020. Aktem z 17 września 2021 r. Prezes UKE powołał Ernst & Young sp. z o.o. Consulting sp. k. z siedzibą w Warszawie oraz Ernst & Young Audyt Polska sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Warszawie. Wykonawca przeprowadził weryfikację, przedłożonych przez Poczta Polską dokumentów, tj.:

- kalkulacji kosztu netto obowiązku świadczenia usług powszechnych i straty na usługach powszechnych, za rok obrotowy 2020,
- rachunków oraz innych dokumentów, służących za podstawę kalkulacji kosztu netto i straty na usługach powszechnych,

zgodnie ze zbadanym przez niezależnego biegłego rewidenta sprawozdaniem finansowym za rok obrotowy 2020 oraz sporządził pisemne sprawozdanie z badania zawierające opinię biegłego rewidenta wraz z raportem z przeprowadzonej weryfikacji.

Prezes UKE w 2021 r. prowadził postępowanie administracyjne w sprawie weryfikacji kosztu netto i straty oraz przyznania należnej dopłaty z tytułu świadczenia usług powszechnych w 2020 r. Sprawozdanie niezależnego biegłego rewidenta z weryfikacji przedłożonych przez Poczta Polską dokumentów, w tym w szczególności kalkulacji kosztu netto obowiązku świadczenia usług pocztowych i straty na usługach powszechnych, stanowi podstawowy dokument w prowadzonym przez Prezesa UKE ww. postępowaniu administracyjnym, który umożliwia wydanie ostatecznego rozstrzygnięcia.

**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.**



### 1.13. Publiczna usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publiczna usługa hybrydowa

Prezes UKE na podstawie przepisów ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych otrzymał nowe kompetencje w zakresie związanym ze świadczeniem publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz publicznej usługi hybrydowej. Powierzenie nowych zadań Prezesowi UKE podyktowane jest dotychczas wykonywanymi kompetencjami regulacyjnymi w dziedzinie rynku usług telekomunikacyjnych i pocztowych.

Na mocy ustawy o doręczeniach elektronicznych, obowiązki świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz publicznej usługi hybrydowej zostały powierzone operatorowi wyznaczonemu (do 2025 r. Poczta Polska), nad którym nadzór w dziedzinie rynku usług elektronicznych i pocztowych sprawować będzie Prezes UKE. W obszarze właściwości organu regulacyjnego znajdują się więc nowe specjalistyczne zadania dotyczące obrotu korespondencją podmiotów publicznych i nadawanych do podmiotów publicznych, a także uzgadnianie przedłożonego przez operatora wyznaczonego regulaminu oraz cennika tych usług.

W związku z przyjęciem ustawy o doręczeniach elektronicznych, zadaniem Prezesa UKE będzie przeprowadzanie konkursu na operatora wyznaczonego do świadczenia – nie tylko jak dotychczas – wyłącznie pocztowych usług powszechnych, ale również z poszerzonymi obowiązkami w zakresie świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia oraz publicznej usługi hybrydowej.

Świadczone przez operatora wyznaczonego usługi w sensie prawnym stanowią będą kompleksową usługę, ale faktycznie będą to dwa oddzielone procesy świadczenia usług, wymagające odrębnych procedur i analiz prawidłowości ich świadczenia, zarówno od strony regulacyjnej, jak i od strony ekonomicznej:

- nadanie elektroniczne – doręczenie elektroniczne,
- nadanie elektroniczne – wydruk – nadanie tradycyjne – doręczenie tradycyjne.

W szczególności zatem w pierwszych latach wdrażania nowego systemu doręczenia korespondencji istotnym zadaniem Prezesa UKE jest przygotowanie narzędzi do weryfikacji prawidłowego świadczenia usług cyfrowych i hybrydowych (wypracowanie nowych procedur działania organu regulacyjnego) w celu badania prawidłowości procesu świadczenia tych usług oraz zastosowanie w praktyce szeregu nowych rozwiązań prawnych.

**Pewność nowych usług, a w tym skuteczność nadzoru będzie istotnym czynnikiem kształtującym zaufanie społeczeństwa do interakcji elektronicznej między obywatelami, przedsiębiorstwami i organami publicznymi.**

30 kwietnia 2021 r. Poczta Polska, na podstawie art. 150 ustawy o doręczeniach elektronicznych, przedłożyła Prezesowi UKE projekt pierwszego:

- cennika dla publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej,
- regulaminu świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej.

Wobec ww. projektów Prezes UKE wniósł sprzeciw. Następnie 5 sierpnia 2021 r. Poczta Polska, na podstawie przepisów art. 2 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 15 czerwca 2021 r. o zmianie ustawy o doręczeniach elektronicznych przedłożyła Prezesowi UKE projekt cennika dla publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej oraz projekt regulaminu świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej.

20 sierpnia 2021 r. Poczta Polska ponownie przedłożyła Prezesowi UKE projekt regulaminu świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej, wycofując jednocześnie projekt regulaminu złożony 5 sierpnia 2021 r.

Po przeanalizowaniu projektów z 5 i 20 sierpnia 2021 r., pod kątem art. 52 ust. 7 i art. 54 ust. 4 ustawy o doręczeniach elektronicznych, tj. ich zgodności z przepisami prawa oraz prawami użytkowników usług, Prezes UKE nie wniósł sprzeciwu wobec przedłożonych projektów.

#### 1.14. 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 2021 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 2021 r. 744 wyroby, wśród których stwierdził 298 wyrobów niezgodnych z wymaganiami (40% wszystkich wyrobów poddanych kontroli), zarówno formalnymi<sup>16</sup>, jak i technicznymi<sup>17</sup>. Najwięcej wyrobów niezgodnych ustalono wśród: urządzeń oświetleniowych, urządzeń radiowych bliskiego zasięgu (SRD) oraz urządzeń zasilających. Pod względem spełniania wymagań formalnych dokonano oceny wszystkich skontrolowanych wyrobów, z czego w przypadku 246 stwierdzono niezgodności formalne. W ramach kontroli zbadano pod względem wymagań technicznych 325 modeli urządzeń, z czego 73 uzyskały negatywne wyniki badań laboratoryjnych.

Ponadto Prezes UKE przeprowadził kampanie w zakresie:

- oczyszczaczy powietrza – pomiędzy 1 stycznia a 31 marca 2021 r.,
- radiotelefonów – pomiędzy 1 kwietnia a 30 czerwca 2021 r.,
- inwerterów do instalacji fotowoltaicznych – pomiędzy 1 października a 31 grudnia 2021 r.

Celem powyższych kampanii była weryfikacja spełniania wymagań formalnych umożliwiających dokonanie świadomego wyboru przez konsumenta, jak również weryfikacja wymagań technicznych 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 2021 r. *Listę wyrobów niezgodnych z zasadniczymi wymaganiami* (wymaganiami technicznymi).

W 2021 r. Prezes UKE prowadził systematyczny monitoring aukcyjnych portali oraz podejmował kontrole w celu usunięcia wyrobów niespełniających wymagań z oferty internetowej.

UKE koncentrował działania na urządzeniach zagłuszających, w szczególności sygnał GSM (jammerach). W 2021 r. została rozszerzona współpraca o nowe portale handlowe Ceneo, Sprzedajemy oraz Lento. W ramach tej współpracy UKE podejmował interwencje zakończone usunięciem 388 aukcji wyrobów niezgodnych z wymaganiami. Należy podkreślić, że w wyniku wieloletnich działań oraz rozwoju skutecznej współpracy z portalami odnotowano ograniczenie występowania ofert jammerów na aukcjach internetowych.

---

<sup>16</sup> Wymagania formalne polegają na sprawdzeniu, czy dla poszczególnych urządzeń:

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

<sup>17</sup> Wymagania techniczne polegają na sprawdzeniu, poprzez badania laboratoryjne, czy poszczególne urządzenia np.:

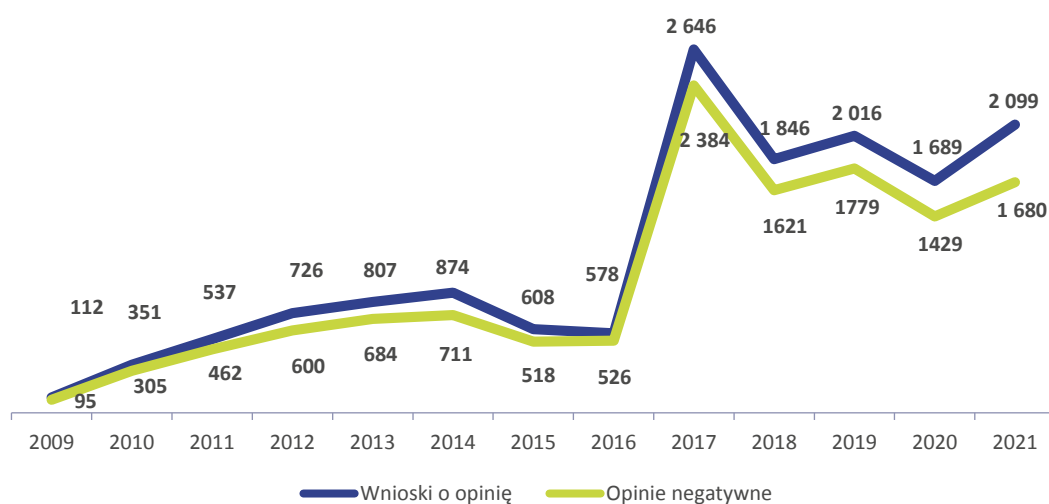
- nie zakłócają pracy innych urządzeń,
- są odporne na zakłócenia,
- efektywnie i skutecznie wykorzystują widmo radiowe,
- nie przekraczają dopuszczalnego zużycia energii.

Działania Prezesa UKE w ramach rynku wyrobów zmierzają nie tylko do sprawnego i skutecznego eliminowania z rynku urządzeń, które nie spełniają wymagań, ale również do zapobiegania wprowadzaniu takich wyrobów do obrotu. Organy celne, w przypadku stwierdzenia podczas kontroli celnej wyrobów, które mają być dopuszczone do obrotu, istnienia uzasadnionych okoliczności wskazujących, że wyrób nie spełnia wymagań zwracają się systematycznie do UKE z wnioskami o wydanie opinii w sprawie spełniania przez wyroby wymagań.

W 2021 r. Prezes UKE wydał w tej sprawie 2 099 opinii, z czego 1 680 opinii negatywnych (wyroby nie spełniały wymagań). Negatywne opinie najczęściej dotyczyły następujących grup wyrobów: urządzenia zasilające (np. zasilacze, ładowarki) – 19%, urządzenia noszone (np. smartwatche, smartbandy) – 11%, urządzenia informatyczne i biurowe – 7%.

Wykres 10

Liczba wniosków organów celnych i opinii wydanych przez UKE



Źródło: UKE

## 2. Rozwój infrastruktury i usług

### 2.1. Prowadzenie rejestrów RPT i RJST

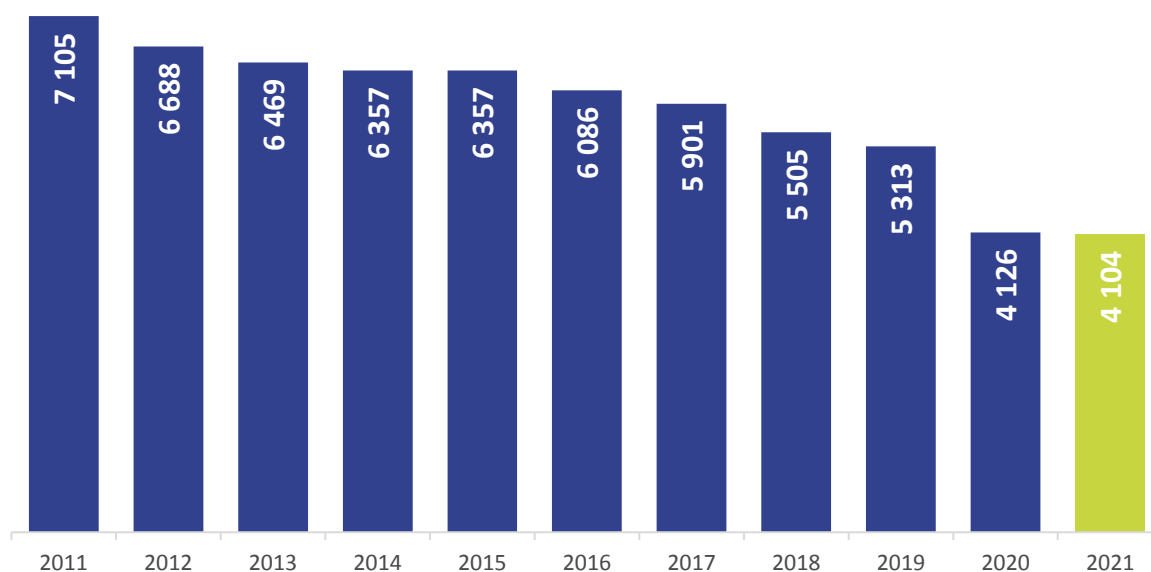
Prezes UKE, zgodnie z art. 10 ust. 2 ustawy Pt, jest organem prowadzącym rejestr przedsiębiorców telekomunikacyjnych (RPT) oraz rejestr jednostek samorządu terytorialnego wykonujących działalność w zakresie telekomunikacji (RJST).

W 2021 r. dokonano: 185 wpisów do RPT, w tym 24 wpisów przedsiębiorców zagranicznych, co stanowi 13% wszystkich dokonanych wpisów do RPT w roku 2021. Ponadto dokonano 207 wykreśleń z RPT oraz 26 wpisów do RJST i 6 wykreśleń z RJST.

Ogółem wg stanu na dzień 31 grudnia 2021 r., nie uwzględniając podmiotów wykreślonych, w RPT znajdowały się 4 104 podmioty, a w RJST 544 jednostki.

Wykres 11

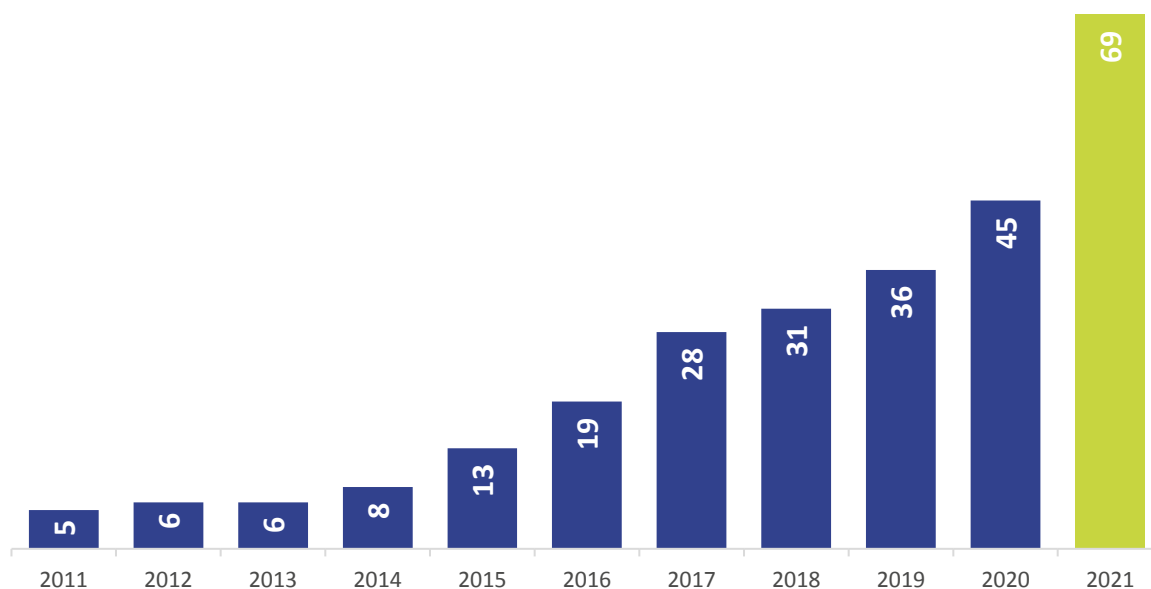
Przedsiębiorcy telekomunikacyjni wpisani do RPT



Źródło: UKE

Wykres 12

## Zagraniczni przedsiębiorcy telekomunikacyjni wpisani do RPT



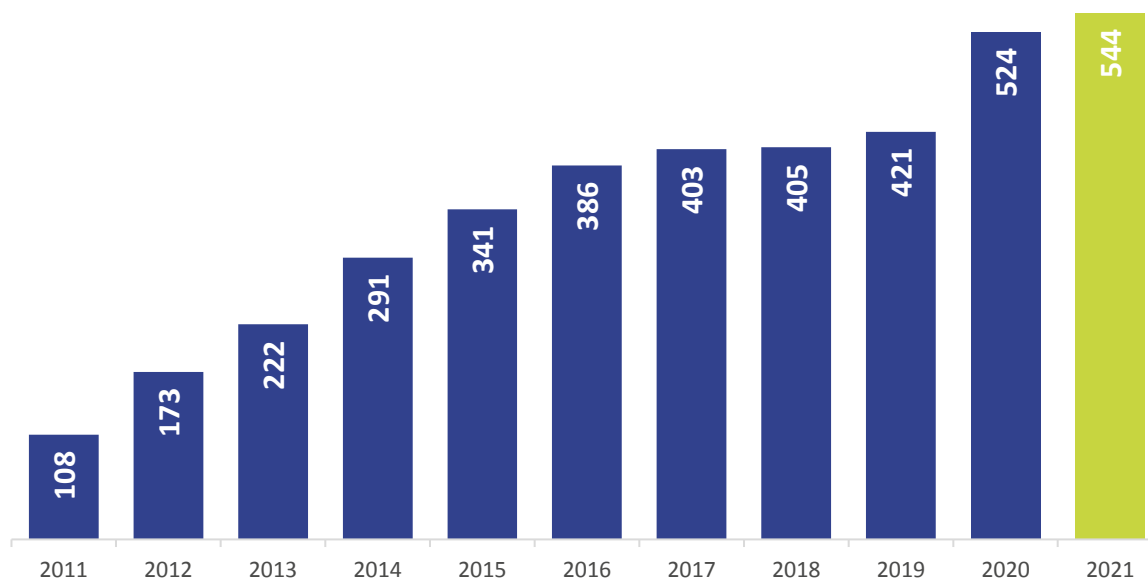
Źródło: UKE

Najczęstszą przyczyną wykreślenia przedsiębiorców telekomunikacyjnych z RPT w 2021 r. było wykreślenie na podstawie art. 12a ust. 2 ustawy Pt, czyli na wniosek przedsiębiorcy – Prezes UKE dokonał 121 wykreśleń na wniosek.

49 przedsiębiorców telekomunikacyjnych zostało wykreślonych w związku z niewypełnieniem obowiązków informacyjnych, o których mowa w art. 7 ust. 1 i 2 ustawy Pt, za dwa kolejne lata. Pozostałe wykreślenia spowodowane były uzyskaniem informacji z CEIDG albo KRS o wykreśleniu przedsiębiorcy (czyli o zaprzestaniu wykonywania jakiegokolwiek działalności).

Wykres 13

Jednostki samorządu terytorialnego wpisane do RJST



Źródło: UKE

## 2.2. Inwentaryzacja infrastruktury i usług telekomunikacyjnych

W 2021 r. Prezes UKE przeprowadził coroczną inwentaryzację infrastruktury i usług telekomunikacyjnych obejmującą terytorium Polski.

Zgodnie z art. 29 megaustawy aktualne, zgodne ze stanem faktycznym i kompletne informacje 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,

mieli obowiązek przekazać:

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

Informacje należało przekazać w formacie elektronicznym za pośrednictwem dedykowanego systemu SIIS (System Informacyjny o Infrastrukturze Szerokopasmowej) do dnia 31 marca 2021 r., według stanu na dzień 31 grudnia poprzedniego 2020 roku.

W 2021 r. dane o infrastrukturze i usługach przekazało do SIIS 3 390 podmiotów, co stanowi 44,5% zobligowanych podmiotów. Ponadto 33,8% podmiotów złożyło w SIIS wyłącznie oświadczenia o nieposiadaniu infrastruktury i usług. Zatem w ramach omawianej inwentaryzacji,

przekazując dane lub oświadczenia, sprawozdało się łącznie 78,3% zobligowanych podmiotów posiadających konto w systemie.

W porównaniu do inwentaryzacji za rok 2019 dane o infrastrukturze i usługach przekazały o 43 podmioty mniej, jednak również ogólna liczba podmiotów w SIIS uległa zmniejszeniu o blisko 1 200 podmiotów. Spadek liczby podmiotów dotyczył głównie przedsiębiorców telekomunikacyjnych i wynikał w szczególności z wykreślenia z rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych przedsiębiorców, którzy nie wypełnili obowiązków informacyjnych, o których mowa w art. 7 ust. 1 i 2 ustawy Pt.

Dane uzyskane podczas inwentaryzacji pozwoliły Prezesowi UKE na przeprowadzenie 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 30 czerwca 2021 r. „Raportu o stanie rynku telekomunikacyjnego w Polsce w 2020 r.” wynika, że zadeklarowana wg stanu na 31 grudnia 2020 r. liczba zakończeń sieci wyniosła 45,5 mln (wzrost o 3,7 mln). Większość to zakończenia sieci mobilnych.

Liczba węzłów światłowodowych na koniec 2020 r. jest aż o 7% wyższa w porównaniu z zadeklarowaną w poprzedniej inwentaryzacji. Bardzo pozytywną tendencją jest jednocześnie wzrost długości linii światłowodowych. W zeszłym roku odnotowano 6-procentowy przyrost długości sieci w porównaniu do 2019 r.

W związku z planowanym wejściem w życie od 1 stycznia 2023 r. zmian w zakresie art. 29 megaustawy, zaszła konieczność wydania nowego rozporządzenia określającego rodzaj infrastruktury, informacje o świadczonych usługach oraz planowanej infrastrukturze, a także wskazującego elektroniczny format przekazywania danych.

W 2021 r. UKE we współpracy z KPRM prowadził prace nad projektem rozporządzenia uwzględniającym rozszerzenie zakresu informacji zbieranych w ramach inwentaryzacji m.in. o przebiegi światłowodowych (oraz posiadanych w postaci elektronicznej innych niż światłowodowe) linii kablowych zapewniających lub umożliwiających zapewnienie szerokopasmowego dostępu do internetu, a także o planowanej infrastrukturze telekomunikacyjnej i publicznych sieciach telekomunikacyjnych, które zapewnią lub umożliwią zapewnienie szerokopasmowego dostępu do internetu o przepustowości co najmniej 100 Mb/s w ciągu 3 lat. W ramach tych prac przeanalizowano kilka koncepcji modelu zbierania danych, przeprowadzono szereg konsultacji i opracowano projekt formularzy służących do przekazania danych w nowej formie.

Planowane zmiany legislacyjne obejmują również kwestię technicznego przekazywania danych inwentaryzacyjnych wskazując prowadzony przez Prezesa UKE Punkt Informacyjny do spraw Telekomunikacji (PIT) jako system informatyczny właściwy do przekazywania przedmiotowych danych. W ramach podjętych przez Prezesa UKE działań zmierzających do zapewnienia realizacji tego obowiązku UKE przygotował i wszczął postępowanie w sprawie zamówienia publicznego na rozbudowę istniejącego systemu PIT.



### 2.3. Sprawozdawczość z art. 7 ustawy Prawo telekomunikacyjne

Zgodnie z ustawą Pt, od 2019 r. sprawozdania z działalności telekomunikacyjnej mogą być składane wyłącznie w formie elektronicznej za pomocą dedykowanej Platformy Usług Elektronicznych Urzędu Komunikacji Elektronicznej (PUE).

Z obowiązku sprawozdawczego za rok 2020 w wymaganej formie wywiązało się 3 776 podmiotów. Na podstawie danych otrzymanych od przedsiębiorców telekomunikacyjnych UKE opublikował w czerwcu 2021 r. „Raport o stanie rynku telekomunikacyjnego w Polsce w 2020 r.”.

W związku z planowanym w 2022 r. wejściem w życie ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, która zastąpi obecnie obowiązującą ustawę Prawo telekomunikacyjne, przewidywana jest zmiana formularzy sprawozdawczych, przesyłanych na podstawie art. 7 Pt. Od kwietnia 2021 r. w UKE trwają prace nad przygotowaniem projektów nowych formularzy sprawozdawczych. W tym zakresie podjęto m.in. następujące działania:

- zebranie informacji dotyczących niezbędnego zakresu zbierania danych w ramach UKE oraz w ramach izb telekomunikacyjnych i innych regulatorów,
- analiza zebranych informacji i przygotowanie zestawu danych do uwzględnienia w projektach nowych formularzy,
- weryfikacja określonego zakresu danych niezbędnych w odniesieniu do danych zbieranych w SIIS i PIT,
- uzgodnienie ostatecznego zakresu danych i przygotowanie projektów formularzy,
- konsultacja projektów formularzy z izbami telekomunikacyjnymi,
- konsultacja projektów formularzy wewnątrz UKE.

### 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 łącza „w dół” wynoszącej co najmniej 100 Mb/s, z możliwością modernizacji do prędkości mierzonej w gigabitach. Dla oceny realizacji tego celu gospodarstwa domowe utożsamiane są z lokalami mieszkalnymi. Wykorzystując podejście, wypracowane wspólnie z Ministrem Cyfryzacji w 2019 r., stwierdzić należy, że odsetek gospodarstw domowych w zasięgu dostępu do internetu o przepustowości docelowej łącza wynoszącej co najmniej 100 Mb/s, z możliwością jej zwiększenia do przepustowości mierzonej w gigabitach, na podstawie danych z inwentaryzacji przeprowadzonej w 2021 r., wyniósł 65,9% i wzrósł o 4,2 pp w odniesieniu do roku 2020 (dane wg stanu na dzień 31 grudnia 2019 r.).

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 w pełni dopiero po wejściu w życie przepisu art. 29 ust. 2a megaustawy oraz aktu wykonawczego określającego szczegółowy zakres i sposób przekazywania danych oraz po implementacji zapisów Europejskiego Kodeksu Łączności Elektronicznej w prawie krajowym.

Wsparcie Prezesa UKE dla osiągnięcia wymienionych celów wiązało się w 2021 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 2.8 Sprawozdania.

W opisywanym zakresie Prezes UKE wyznaczył następujące kierunki działań związanych z rozwojem rynku telekomunikacyjnego:

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

W kwietniu 2020 r. UKE udostępnił platformę inTELi – narzędzie prezentujące atrakcyjność inwestycyjną wybranych obszarów. Z końcem 2021 r. UKE zdecydował o wdrożeniu szeregu zmian i aktualizacji, które mają na celu usprawnienie działania platformy. Serwis jest szczególnie dedykowany przedsiębiorcom telekomunikacyjnym, a korzystanie z informacji w nim zawartych ma na celu umożliwienie zwiększenia tempa inwestycji na obszarach poza zasięgiem sieci NGA.

Do najważniejszych danych, które zostały poddane aktualizacji z końcem 2021 r. należą dane z aplikacji Wyszukiwarka.uke.gov.pl, z systemu SIIIS oraz najnowsze dostępne dane GUS. Zaktualizowane zostały również informacje z systemu SIMBA. Ważną zmianą w zakresie wykorzystywanych przez platformę inTELi danych jest wdrożenie wykorzystania danych i informacji z systemu PIT.

Ponadto, istotnymi zmianami wprowadzonymi w platformie inTELi są:

- prezentacja wskaźnika skonsolidowanego dla gmin na ekranie głównym platformy,
- przyspieszenie ładowania podkładów mapowych oraz ich zawartości,
- wprowadzenie w eksporcie XLS analizy zakładki prezentującej wyliczenie wskaźnika skonsolidowanego wraz z wagami,
- eksport punktów adresowych z danymi na podstawie których liczone są wskaźniki.

Powyższe zmiany, jak również szereg usprawnień technicznych w zakresie trasowania danych, stanowią kolejny krok w rozwoju platformy inTELi mający na celu udostępnienie narzędzia lepiej odpowiadającego na potrzeby przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

## 2.5. Analizy dotyczące rynku usług telekomunikacyjnych

### Rynek usług SMS A2P w Polsce

W bezpośrednim nawiązaniu i uzupełnieniu do badania przeprowadzonego w 2020 r., w 2021 r. Prezes UKE przeprowadził kolejne badanie wśród uczestników rynku usług SMS A2P w Polsce. Wezwania z art. 6 ustawy Pt wysłano do 13 integratorów usług SMS A2P oraz 4 operatorów infrastrukturalnych sieci ruchomych (MNO), działających w Polsce.

Celem badania było poznanie właściwości i identyfikacja najważniejszych problemów, z jakimi borykają się przedsiębiorcy działający na tym rynku. Wspomniane problemy dotyczą głównie asymetrii w stosunkach między nimi a podmiotami posiadającymi własną infrastrukturę.

Według przedstawionych w dokumencie „Rynek usług SMS A2P w Polsce” wyników badania, rośnie zarówno wartość rynku usług hurtowych, jak i detalicznych.

Przychody osiągnięte przez integratorów usług SMS A2P w 2020 r. wyniosły 239,7 mln PLN netto, łączna liczba wysłanych przez nich wiadomości wyniosła 3,8 mld sztuk. Z roku na rok rosną także przychody MNO. W 2020 r. wyniosły 337 mln PLN netto, natomiast łączna liczba wysłanych wiadomości w sieciach MNO to ponad 7,5 mld sztuk. Udział SMS A2P w ogólnej liczbie wysłanych wiadomości przez MNO wyniósł 19,7%.

Wyniki badania były omawiane na spotkaniu zorganizowanym przez UKE 16 grudnia 2021 r., w którym uczestniczyły wszystkie zainteresowane strony na rynku.

### Analiza w zakresie działalności gmin w obszarze telekomunikacji

Na zlecenie UKE Audyteł S.A. dokonała analizy działań podejmowanych przez JST najniższego szczebla mających na celu wsparcie przedsiębiorców telekomunikacyjnych w rozwoju sieci telekomunikacyjnych oraz określiła wpływ aktywności gmin na konkurencyjność rynku z uwzględnieniem ograniczeń prawnych utrudniających współpracę gmin z przedsiębiorcami. W oparciu o badanie ankietowe, którym poddano próbkę 1 505 gmin, opracowano indeks aktywności gmin w zakresie telekomunikacji oraz katalog działań wspierających inwestycje telekomunikacyjne.

Wyniki analizy wskazują, że wkład gmin w rozwój sieci telekomunikacyjnych jest stosunkowo mały. Większość ankietowanych jednostek samorządowych utrzymuje stawki opłat za zajęcie pasa drogowego w wysokości zbliżonej do górnej granicy obowiązującej w przepisach (blisko 55%), dodatkowo znaczna część gmin nie posiada dokumentacji związanej z infrastrukturą techniczną (56%), w tym dotyczącej kanałów technologicznych (73%). W ankiecie wskazano 10 możliwych do wyboru działań podejmowanych przez gminy w zakresie telekomunikacji, pozostawiając możliwość wyboru więcej niż jednej opcji. Jako główne działania potwierdzające aktywność JST wskazano odpowiedzi związane z wnioskowaniem o przyznanie grantów wspierających cyfryzację (41%) oraz udostępnianie hotspotów/publicznych sieci WiFi (26%). W zakresie wykorzystania kanałów technologicznych przez zarządców dróg gminnych, jedynie 6% deklaruje, że są spożytkowane w skali większej niż 21% ich całkowitej długości w danej gminie.

W katalogu działań wspierających inwestycje telekomunikacyjne przez gminy autorzy analizy zaproponowali następujące rozwiązania: ograniczenie wysokości stawek opłat za zajęcie pasa drogowego oraz podatku od nieruchomości dla inwestycji liniowych, uwzględnianie w trakcie budowy/przebudowy dróg gminnych budowy kanałów technologicznych, koordynację planów budowy dróg gminnych, powiatowych i wojewódzkich między zarządcami oraz robót budowlanych w celu ułatwienia budownictwa telekomunikacyjnego, a także elektroniczną wersję dokumentacji projektantów inwestycji finansowanych ze środków publicznych, czy też rozwijanie popytu na usługi szerokopasmowe wśród mieszkańców gmin i przedsiębiorców – w szczególności mikrofirm.

## 2.6. Wspieranie budowy i współkorzystania z infrastruktury

### Dostęp do nieruchomości, w tym do budynków

Prezes UKE kontynuował w 2021 r. rozstrzyganie sporów o dostęp do nieruchomości oraz budynków w celu zapewnienia w nich telekomunikacji (na koniec 2021 r. w toku pozostawały: 1 sprawa wszczęta w 2017 r. (zawieszona), 42 sprawy wszczęte w 2019 r., 31 spraw wszczętych w 2020 r. i 148 spraw wszczętych w 2021 r.; wszystkie sprawy wszczęte wnioskami z 2018 r. zostały rozpatrzone).

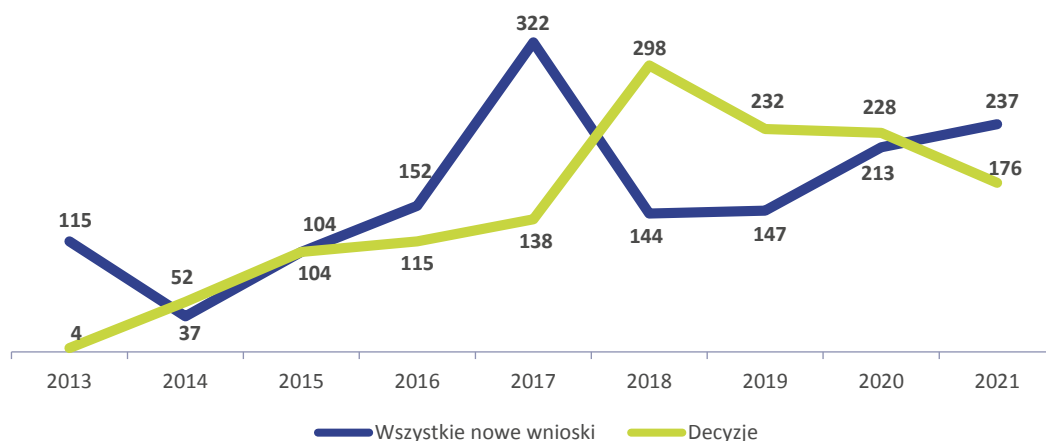
W wydawanych decyzjach UKE określał warunki wykonania infrastruktury telekomunikacyjnej na nieruchomościach gruntowych oraz w budynkach. Decyzje Prezesa UKE głównie dotyczyły możliwości doprowadzenia przyłączy telekomunikacyjnych do budynków, jak i wykonania instalacji telekomunikacyjnych budynków przez przedsiębiorców.

W 2021 r. do UKE wpłynęło 237 wniosków przedsiębiorców telekomunikacyjnych w zakresie ustalenia warunków dostępu do budynków na podstawie art. 30 megaustawy. Na podstawie 203 z nich UKE prowadził postępowania administracyjne, w 5 przypadkach UKE odmówił wszczęcia postępowania, a w 27 przypadkach pozostawił wnioski przedsiębiorców telekomunikacyjnych bez rozpoznania.

W 2021 r. UKE kontynuował również 189 postępowań administracyjnych wszczętych wnioskami złożonymi przed 2021 r.

Wykres 14

## Nowe wnioski wszczynające postępowania i decyzje o dostępie do nieruchomości



Źródło: UKE

W 2021 r. Prezes UKE wydał 176 decyzji dotyczących ustalenia warunków dostępu do nieruchomości oraz budynków (art. 30 megaustawy). 95 spośród tych decyzji zawierało rozstrzygnięcie pozytywne i określało warunki współpracy w zakresie dostępu przedsiębiorców telekomunikacyjnych do blisko 1 500 budynków, w tym do 23 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 116 przypadkach Prezes UKE wydał decyzje w całości bądź w części umarzające postępowania, przy czym najczęściej (59) 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. Średni czas rozpatrzenia wniosku o wydanie decyzji dostępowej wynosił 15 miesięcy. W 2021 r. do UKE wpłynęło 5 skarg na przewlekłość prowadzonego postępowania z art. 30 megaustawy.

W IV kwartale 2021 r. Prezes UKE prowadził też analizę zasadności zastosowania art. 35a ust. 3 megaustawy wobec podmiotów zarządzających więcej niż 10 budynkami. W tym zakresie Prezes UKE skierował zapytania do 20 podmiotów, w tym podmiotów wskazanych przez izby telekomunikacyjne, z prośbą o wskazanie rodzaju oraz liczby budynków zarządzanych przez dany podmiot, a także przedstawienie oferowanych warunków dostępu. W wyniku analizy zebranych informacji Prezes UKE podejmie decyzję o ewentualnej zasadności podejmowania dalszych działań wobec wezwanych podmiotów.

## Dostęp do infrastruktury telekomunikacyjnej i technicznej

W 2021 r. do UKE wpłynęło 29 wniosków przedsiębiorców telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do infrastruktury pasywnej, w tym 2 wnioski dotyczące wyjaśnienia treści decyzji Prezesa UKE oraz 27 wniosków o rozstrzygnięcie sporów międzyoperatorskich. Na podstawie 24 z nich UKE prowadził postępowania administracyjne, w 2 przypadkach UKE odmówił wszczęcia postępowania, a w 3 przypadkach pozostawił wnioski przedsiębiorców telekomunikacyjnych bez rozpoznania.

W 2021 r. Prezes UKE kontynuował również 16 postępowań administracyjnych wszczętych wnioskami złożonymi przed 2021 r. (1 postępowanie wszczęte w 2017 r., 7 postępowań wszczętych w 2019 r. oraz 8 postępowań wszczętych w 2020 r.).

Łącznie w 2021 r. w zakresie dostępu do infrastruktury pasywnej UKE prowadził:

- 4 postępowania w zakresie dostępu do infrastruktury telekomunikacyjnej na nieruchomościach i w budynkach użyteczności publicznej,
- 36 postępowań w zakresie dostępu do infrastruktury technicznej (w tym 5 postępowań wszczętych z urzędu), z czego 4 postępowania dotyczyły dostępu do kanalizacji kablowej, 25 postępowań dotyczyło dostępu do słupów elektroenergetycznych w celu podwieszenia kabli telekomunikacyjnych, a 7 postępowań dotyczyło dostępu do słupów oświetleniowych.

W 2021 r. UKE wydał 21 rozstrzygnięć w zakresie dostępu do infrastruktury technicznej, w tym:

- 5 rozstrzygnięć w sprawach wszczętych z urzędu, które dotyczyły określenia warunków zapewnienia dostępu do słupów elektroenergetycznych operatorów systemów dystrybucyjnych – 5 postępowań wszczętych w styczniu 2019 r. wobec: Tauron, PGE, ENEA, Energa, innogy,
- 9 rozstrzygnięć sporów w zakresie dostępu do słupów elektroenergetycznych operatorów systemów dystrybucyjnych (4 postępowania dotyczyły słupów PGE, 3 postępowania dotyczyły słupów Tauron, 2 postępowania dotyczyły słupów Energa),
- 1 rozstrzygnięcie dotyczyło kwestii spornej związanej z dostępem do słupów przedsiębiorcy telekomunikacyjnego,
- 4 rozstrzygnięcia sporów w zakresie dostępu do słupów oświetleniowych,
- 2 rozstrzygnięcia dotyczyły wyjaśnienia treści decyzji w zakresie kanalizacji kablowej.

W ramach kontynuacji postępowań administracyjnych w zakresie dostępu do infrastruktury technicznej wszczętych przed 2021 r.:

- w 5 sprawach, wszczętych z urzędu, w 2021 r. zostały wydane rozstrzygnięcia w zakresie określenia warunków zapewnienia dostępu do słupów elektroenergetycznych operatorów systemów dystrybucyjnych,
- w 10 z tych spraw, których przedmiotem było rozstrzygnięcie sporu i wydanie decyzji zastępującej lub zmieniającej umowę, zostały wydane rozstrzygnięcia.

Średni czas wydania decyzji w zakresie dostępu do infrastruktury w 2021 r. wyniósł 16 miesięcy (nie dotyczy postępowań wszczętych z urzędu). Należy 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 w marcu 2019 r.). Decyzje te dotyczyły następujących podmiotów: OPL, Netia, UPC, Multimedia Polska, Vectra, INEA, Toya. Regulacja ta przynosi wymierny skutek – na jej podstawie w 2021 r.:

- OPL zawarła 55 umów ramowych oraz aneksów do nich na dostęp do kanalizacji kablowej (wzrost w 2021 r. w stosunku do 2020 r. wyniósł 43%), ponad 1 500 umów szczegółowych na dostęp do kanalizacji kablowej (wzrost w 2021 r. w stosunku do 2020 r. wyniósł 13%) oraz 1 umowę ramową na dostęp do kanalizacji telekomunikacyjnej budynku,
- Netia zawarła 14 umów ramowych (wzrost w 2021 r. w stosunku do 2020 r. wyniósł 28%) oraz ponad 300 umów szczegółowych na dostęp do kanalizacji kablowej (w 2020 r. liczba analogicznych umów wynosiła ponad 200) oraz 3 umowy ramowe na dostęp do kanalizacji telekomunikacyjnej budynku,
- UPC zawarła 15 umów ramowych oraz ponad 30 umów szczegółowych na dostęp do kanalizacji kablowej (do 2021 r. UPC nie zawarła żadnej umowy ramowej oraz żadnej umowy szczegółowej na dostęp do kanalizacji kablowej),
- Vectra zawarła 8 umów ramowych (w 2020 r. liczba analogicznych umów wynosiła 10) oraz ponad 20 umów szczegółowych na dostęp do kanalizacji kablowej (w 2020 r. liczba analogicznych umów wynosiła prawie 40) oraz 1 umowę ramową na dostęp do kanalizacji telekomunikacyjnej budynku,
- Multimedia Polska zawarła 8 umów ramowych (w 2020 r. liczba analogicznych umów wynosiła 13) oraz ponad 40 umów szczegółowych na dostęp do kanalizacji kablowej (w 2020 r. liczba analogicznych umów wynosiła mniej niż 10) oraz 1 umowę ramową na dostęp do kanalizacji telekomunikacyjnej budynku.

Regulacja dostępu do infrastruktury technicznej w zakresie kanalizacji kablowej oraz kanalizacji telekomunikacyjnej budynku i działania podjęte przez UKE odnoszą zatem efekt w postaci efektywnego współkorzystania z istniejących zasobów przedsiębiorców telekomunikacyjnych i eliminowania zbędnego ich dublowania.

W związku z wydaniem przez Prezesa UKE decyzji określających warunki zapewnienia dostępu do słupów elektroenergetycznych operatorów systemów dystrybucyjnych (decyzje wydane 12 lutego 2021 r. na podstawie art. 18 ust. 3 megaustawy, które weszły w życie po okresie przejściowym w maju 2019 r.; decyzje te dotyczyły następujących podmiotów: Tauron, PGE, ENEA, Energa, innogy) można było zauważyć efekt tej regulacji. Na warunkach określonych w tej regulacji w 2021 r., po wejściu w życie decyzji z 12 lutego 2021 r.<sup>18</sup>:

- ENEA zawarła 22 umowy ramowe oraz prawie 40 umów szczegółowych, na podstawie których zostało udostępnionych ponad 7 000 słupów, oraz 2 aneksy do umów zawartych przed wydaniem decyzji Prezesa UKE z 12 lutego 2021 r. w zakresie zmiany opłat na dostęp do ponad 150 słupów,
- Energa zawarła 9 umów ramowych na dostęp do słupów,
- PGE zawarła 87 umów ramowych oraz ponad 80 umów szczegółowych, na podstawie których zostało udostępnionych ponad 17 000 słupów, oraz ponad 240 aneksów do umów

<sup>18</sup> W przypadku ENEA, PGE oraz Tauron po 24 maja 2021 r., w przypadku Energa po 7 czerwca 2021 r.

zawartych przed wydaniem decyzji Prezesa UKE z 12 lutego 2021 r. w zakresie zmiany opłat na dostęp do prawie 40 000 słupów,

- Tauron zawarła 32 umowy ramowe na dostęp do słupów oraz 2 aneksy do umów zawartych przed wydaniem decyzji Prezesa UKE z 12 lutego 2021 r., w zakresie zmiany opłat na dostęp do prawie 3 000 słupów.

Regulacja dostępu do infrastruktury technicznej w zakresie słupów elektroenergetycznych i działania podjęte przez UKE odniosły zatem w II półroczu 2021 r. efekt w postaci obniżenia opłat z tytułu współkorzystania z istniejących zasobów operatorów systemów dystrybucyjnych. Obecnie ponad 8% udostępnianych przedsiębiorcom telekomunikacyjnym słupów elektroenergetycznych objętych jest opłatami zgodnymi z decyzjami Prezesa UKE z 12 lutego 2021 r.

### **Dostęp telekomunikacyjny z art. 28 ustawy Pt**

W zakresie sporów międzyoperatorskich o dostęp telekomunikacyjny, Prezes UKE w 2021 r. wszczął na wniosek przedsiębiorców telekomunikacyjnych 2 postępowania związane z dostępem telekomunikacyjnym z art. 28 ustawy Pt. W tym zakresie wydał 2 decyzje zastępujące umowy o dostępie telekomunikacyjnym, 7 decyzji zmieniających umowy o dostępie telekomunikacyjnym, 1 decyzję zmieniającą umowę i decyzję o dostępie telekomunikacyjnym (8 decyzji dotyczyło dostosowania umowy do brzmienia aktualnej oferty ramowej OPL), umorzył 4 postępowania w zakresie sporu międzyoperatorskiego o dostępie telekomunikacyjnym oraz zawiesił 3 postępowania na wniosek stron.

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

Prezes UKE kontynuował w 2021 r. działania z zakresu zatwierdzania, monitorowania i weryfikowania opłat stosowanych przez operatorów infrastruktury Regionalnych Sieci Szerokopasmowych (RSS). W ramach tego działania UKE zatwierdził zmianę jednego cennika RSS.

W pierwszym kwartale 2021 r. UKE dokonał aktualizacji opłat referencyjnych dla RSS. W ramach zadania przeprowadzona została analiza rynkowa wysokości opłat operatorów komercyjnych świadczących usługi analogiczne do usług świadczonych przez operatorów infrastruktury RSS. W wyniku analizy zebranych danych, w marcu 2021 r. UKE opublikował nowe ceny referencyjne dla RSS, które podmioty te powinny stosować celem uzyskania akceptacji cenników usług hurtowych przez UKE. Jednocześnie Prezes UKE zwrócił się do RSS o analizę stosowanych opłat hurtowych w kontekście aktualnych danych dotyczących wysokości referencyjnych cen rynkowych i dokonanie odpowiednich zmian w cennikach hurtowych.

W 2021 r. Prezes UKE prowadził 1 postępowanie o rozstrzygnięcie sporu międzyoperatorskiego w zakresie dostępu do sieci czy usług realizowanych na sieciach POPC.

Ponadto UKE zbierał umowy przekazywane przez operatorów infrastruktury RSS zawarte z operatorami w ramach dostępu do infrastruktury RSS, jak również umowy zawierane na dostęp do sieci wybudowanych w ramach 1.1. POPC. UKE prowadzi ich rejestr, przekazane umowy stanowią źródło wiedzy o rynku i są wykorzystywane przy realizacji ustawowych kompetencji Prezesa UKE.



### Umowa inwestycyjna z art. 139a ustawy Pt

Celem wprowadzonej 25 października 2019 r. regulacji zawartej w art. 139a ustawy Pt 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 maju i czerwcu 2021 r. UKE przeprowadził spotkania z przedstawicielami 4 infrastrukturalnych operatorów mobilnych, tj. T-Mobile Polska, OPL, Polkomtel oraz P4, dedykowane kwestii umowy inwestycyjnej, o której mowa w art. 139a ustawy Pt. Operatorzy wskazali, że powodzenie zastosowania instytucji umowy inwestycyjnej zależy w dużej mierze od zasad jakie będą określone w ramach tej instytucji. Do czynników przemawiających za zainteresowaniem umową inwestycyjną należą:

- szeroki katalog kosztów, które będą objęte finansowaniem (w skład kosztów powinny wchodzić nie tylko wydatki inwestycyjne, ale również koszty utrzymania wybudowanej infrastruktury; sam koszt realizacji inwestycji (stacji bazowej) wynosi od 250 tys. do 1 mln PLN),
- okres trwania umowy inwestycyjnej, który powinien uwzględniać również średni czas realizacji inwestycji wynoszący od 12 do 36 miesięcy,
- sposób wyznaczania obszarów, na których miałyby być przeprowadzona inwestycja,
- wsparcie w danym obszarze może być kierowane do większej liczby operatorów niż jeden.

Prezes UKE planuje dalsze prace nad umową inwestycyjną oraz współpracę w tym zakresie m.in. z Kancelarią Prezesa Rady Ministrów i Prezesem UOKiK, aby rozpoczęcie inwestycji z wykorzystaniem tego mechanizmu stało się możliwe.

### Udostępnianie nieruchomości na potrzeby telekomunikacji

Prezes UKE prowadził również postępowania administracyjne w sprawach dotyczących uzgodnienia projektów decyzji starostów z art. 124. ust. 1 ustawy o gospodarce nieruchomościami (w związku z art. 33 megaustawy) w przedmiocie ograniczenia sposobu korzystania z nieruchomości, poprzez udzielenie zezwolenia na umieszczenie na nieruchomości obiektów i urządzeń infrastruktury telekomunikacyjnej.

W 2021 r. do UKE wpłynęło 169 wniosków przedsiębiorców telekomunikacyjnych w zakresie uzgodnienia projektów decyzji starostów z art. 124 ust. 1 ustawy o gospodarce nieruchomościami oraz 25 wniosków o ponowne rozpatrzenie sprawy (w tym 16 w sprawach z 2020 r.). Wydane zostały 134 postanowienia.

W 2021 r. Prezes UKE kontynuował również postępowania administracyjne w 91 sprawach z 2020 r. oraz w 17 sprawach z wniosku o ponowne rozpatrzenie, złożonych w 2020 r.

Ponadto w 2021 r. Prezes 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,

- 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, w tym wysokości opłat zgodnie z art. 39b ust. 4 i 5 ustawy z dnia 28 września 1991 r. o lasach.  
W 2021 r. postępowania administracyjne prowadzone były w 3 sprawach z wniosku o ponowne rozpatrzenie, w których Prezes UKE utrzymał w mocy zaskarżone postanowienia odmawiające wszczęcia postępowań administracyjnych w ww. sprawach ze względu na brak podstaw do ich wszczęcia i prowadzenia z urzędu.

## 2.7. Wdrażanie POPC

W 2021 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 CPPC, Prezes UKE zrealizował zadania w ramach:

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

W ramach tych zadań pracownicy UKE:

- udzielili odpowiedzi na 2,5 tys. zapytań konsumentów, dotyczących statusu realizacji inwestycji współfinansowanych ze środków POPC lub przyczyn nieuwzględnienia punktów adresowych na liście obszarów interwencji w ramach konkursów POPC,
- przygotowali dokumentację w celu aktualizacji modelu kosztowo-popytowego na potrzeby zwiększenia efektywności w wykorzystaniu go w kolejnych interwencjach państwa,
- wyznaczyli 585,3 tys. tzw. „karnych” punktów adresowych, które mogą zostać objęte zasięgiem przez beneficjentów POPC, do ujęcia w ramach zobowiązań karnych,
- na podstawie wyznaczenia optymalnego przebiegu sieci oszacowali koszty jej budowy do obszarów „białych” i „szarych” na potrzeby projektowanych interwencji ze środków publicznych.

UKE kontynuował w 2021 r. działania z zakresu obowiązku zapewnienia przez beneficjentów POPC otwartego i efektywnego dostępu hurtowego do sieci POPC.

W 2021 r. UKE zakończył analizę ofert hurtowych beneficjentów I konkursu POPC.

O stwierdzonych niezgodnościach w ofertach hurtowych w zakresie obowiązku zapewnienia dostępu hurtowego UKE poinformował CPPC, jako podmiot odpowiedzialny za nadzór nad realizacją inwestycji i dalszym ich wykorzystaniem w okresie trwałości projektów.

Ponadto, UKE aktywnie uczestniczył w warsztatach z beneficjentami oraz operatorami korzystającymi z 1.1. POPC, które były organizowane przez CPPC, przedstawiając stanowisko UKE w zakresie m.in. współpracy międzyoperatorskiej.

W ramach projektów zrealizowanych w II i III konkursie I osi POPC, UKE zaakceptował: 6 nowych ofert hurtowych dla gospodarstw domowych, 2 cenniki w ofertach hurtowych na dostęp do jednostek oświatowych, 11 zmian w ofertach hurtowych dla gospodarstw domowych oraz jedną zmianę cenników dla jednostek oświatowych.

W 2021 r. zgodnie z dokumentem „Test Margin Squeeze dla sieci POPC - opis narzędzia” beneficjenci, którzy rozpoczęli lub prowadzili działalność w 2020 r. zobowiązani byli do przekazania do UKE wypełnionych Testów MS, opartych na danych rzeczywistych, dla 3 usług o największym przyroście sprzedaży. UKE dokonał weryfikacji Testów MS 3 najbardziej popularnych usług beneficjentów POPC. Weryfikacja dotyczyła 7 beneficjentów, którzy w 2020 r. rozpoczęli świadczenie usług na sieciach POPC. Celem badania była weryfikacja czy testy MS zasilone rzeczywistymi danymi, podobnie jak testy MS uzupełnione o dane prognozowane, skutkują pozytywnym wynikiem. W zakresie świadczenia usługi hurtowej BSA wszystkie Testy MS dały wynik pozytywny. W zakresie świadczenia usługi hurtowej LLU Test MS jednego z operatorów sieci dostępowej dał wynik negatywny. Ponadto, w 2021 r. UKE rozpoczął analizę Testu MS pod kątem możliwych zmian/doprecyzowania, co w efekcie miałyby przyczynić się do zwiększenia efektywności narzędzia i dostosowania go do zmieniających się realiów rynkowych.

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.

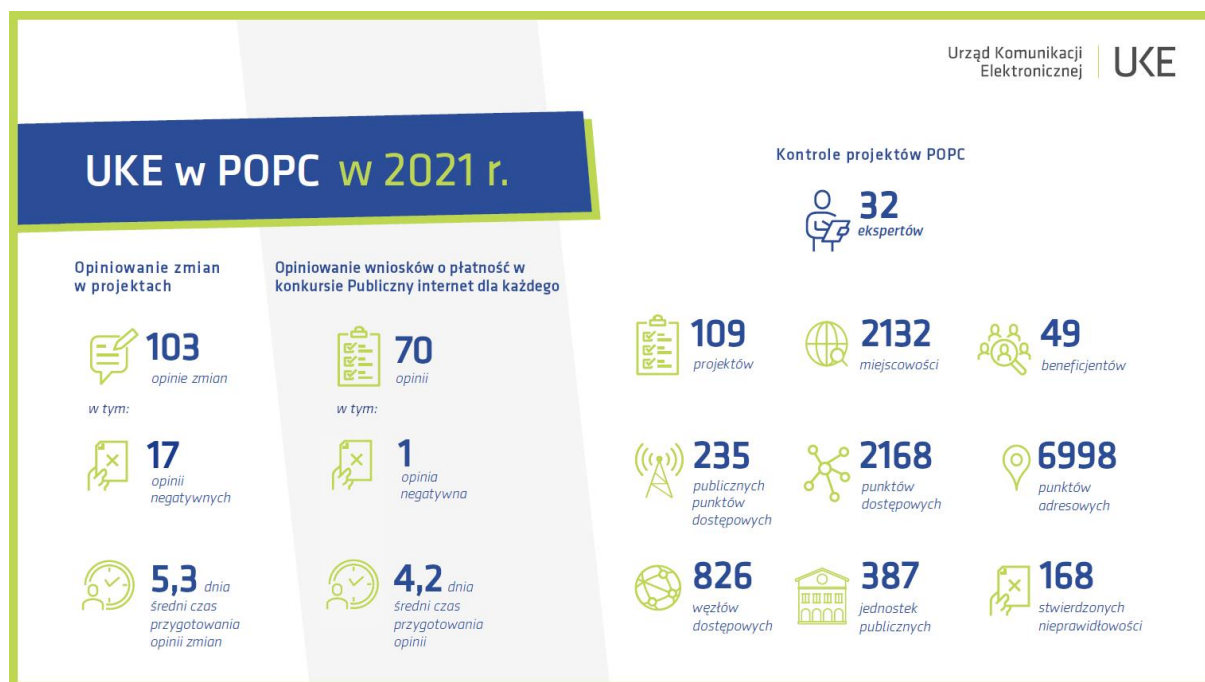
#### **Efekty pracy Prezesa UKE w zakresie kontroli, oceny oraz przygotowania opinii:**

- 114 przeprowadzonych kontroli, w tym 18 kontroli projektów w ramach konkursu „Publiczny internet dla każdego”,
- 103 przygotowane opinie ws. oceny wnioskowanych zmian w projektach,
- 70 opinii do wniosków o płatność w ramach konkursu „Publiczny internet dla każdego”.

W 2021 r. pracownicy UKE współpracowali z Najwyższą Izbą Kontroli w ramach kontroli P/20/069 *Efekty realizacji projektów dotyczących zapewnienia szerokopasmowego dostępu do Internetu na terenie województwa lubelskiego*, w której odstąpiono od formułowania uwag i wniosków pokontrolnych, w związku z niestwierdzeniem nieprawidłowości w działaniach Prezesa UKE.

Rysunek 5

## Podsumowanie działań UKE w POPC



Źródło: UKE

## 2.8. Prace nad wdrożeniem 5G

### Pasmo 700 MHz

W 2021 r. Prezes UKE wydał 96 decyzji w sprawie pozwoleń radiowych, umożliwiających operatorom multipleksów prowadzenie emisji sygnału NTC z docelowymi parametrami i w nowym standardzie, tj. DVB-T2/HEVC. Wydanie kolejnych pozwoleń/decyzji zmieniających, zależne od wniosków, które wpłyną do UKE, planowane jest w pierwszej połowie 2022 r., w celu realizacji przyjętego w decyzjach rezerwacyjnych NTC harmonogramu przełączeń.

W związku z upływającym w dniu 30 czerwca 2022 r. terminem zwolnienia pasma 700 MHz w Polsce przez NTC, Prezes UKE kontynuował współpracę z administracjami państw ościennych nienależących do UE w celu ustalenia daty wyłączenia usług naziemnej telewizji i zwolnienia tego pasma przez TV w tych państwach.

Białoruś rozpoczęła proces zwalniania pasma 700 MHz przez NTC pod koniec sierpnia 2021 r. Proces ten zakończył się w grudniu 2021 r. Prezes UKE monitorował przebieg zwalniania pasma wykonując regularny monitoring pasma w obszarach przygranicznych.

Federacja Rosyjska planuje przeznaczenie pasma 700 MHz na usługi szerokopasmowe (co potwierdzają ustalenia poczynione pod koniec 2020 r.). Nadal nie jest jednak znana data zmiany przeznaczenia pasma 700 MHz a Federacja Rosyjska zastrzega sobie prawo do uruchomienia w tym paśmie nowych nadajników telewizyjnych jeśli zajdzie taka potrzeba.

Ukraina deklaruje wolę zmiany przeznaczenia pasma 700 MHz, niemniej nie podjęto w tym zakresie dotychczas wiążących decyzji.

### Pasmo 3,5 GHz

Prezes UKE kontynuował działania związane z udostępnieniem pasma 3,5 GHz dla 5G. Efektem prowadzonych w 2021 r. postępowań było wydanie:

- 2 decyzji stwierdzających wygaśnięcie rezerwacji (na wniosek strony),
- 20 decyzji stwierdzających wygaśnięcie pozwolenia radiowego (na wniosek strony),
- 3 decyzji stwierdzających brak możliwości dokonania rezerwacji na kolejny okres,
- 1 decyzji utrzymującej w mocy decyzję stwierdzającą brak możliwości dokonania rezerwacji na kolejny okres.

Jednocześnie w 2021 r. upłynął termin obowiązywania 2 rezerwacji częstotliwości oraz 10 pozwoleń radiowych, a 7 pozwoleń wygasło z mocy prawa w związku z wygaśnięciem rezerwacji.

Na dzień 1 stycznia 2022 r. w paśmie 3,5 GHz obowiązywało 19 decyzji w sprawie rezerwacji częstotliwości i 62 decyzje w sprawie pozwoleń radiowych (z czego 44 pozwolenia wydane poza rezerwacjami częstotliwości), co oznacza, że w stosunku do roku 2021 liczba obowiązujących rezerwacji zmniejszyła się o 4, a liczba pozwoleń radiowych o 37.

### Pasmo 3,7 GHz

Prezes UKE kontynuował działania związane z udostępnieniem pasma 3,7 GHz dla 5G.

W ramach prowadzonych w 2021 r. postępowań administracyjnych, działając na wniosek stron stwierdzono wygaśnięcie rezerwacji regionalnych z zakresów 3657-3699 MHz oraz 3757-3799 MHz na obszarze:

- 09.3 (wygaśnięcie w części na obszarze 1 gminy),
- 08.2 (wygaśnięcie w całości na obszarze 47 gmin),
- 30.1 (wygaśnięcie w całości na obszarze 50 gmin),
- 30.2 (wygaśnięcie w całości na obszarze 26 gmin),
- 30.3 (wygaśnięcie w całości na obszarze 31 gmin),
- 30.4 (wygaśnięcie w całości na obszarze 44 gmin),
- 30.5 (wygaśnięcie w całości na obszarze 38 gmin),
- 30.6 (wygaśnięcie w całości na obszarze 37 gmin),
- 12.3 (wygaśnięcie w części na obszarze 25 gmin),
- 09.3 (wygaśnięcie w części na obszarze 1 gminy).

Jednocześnie w 2021 r. stwierdzono wygaśnięcie 46 pozwoleń radiowych wydanych w paśmie 3,7 GHz poza rezerwacjami częstotliwości na obszarze województwa wielkopolskiego.

W ramach wszczętych w 2021 r. postępowań administracyjnych zwolniono łącznie 300 gmin.

Na dzień 1 stycznia 2022 r. w paśmie 3,7 GHz obowiązywało 14 decyzji w sprawie regionalnych rezerwacji częstotliwości z zakresów 3657-3699 MHz oraz 3757-3799 MHz (łącznie 222 gminy objęte rezerwacjami najpóźniej do 31 grudnia 2022 r.).

### **Aukcja na 4 rezerwacje częstotliwości z pasma 3,6 GHz**

UKE opracował dokumenty niezbędne do ogłoszenia konsultacji aukcji w zakresie zależnym od kompetencji Prezesa UKE. Ogłoszenie konsultacji aukcji pośrednio uniemożliwia wprowadzony w maju 2020 r. art. 115 ust. 1 pkt 10 ustawy Pł, zgodnie z którym obligatoryjnym elementem rezerwacji częstotliwości dokonywanej po aukcji (a także projektu sentencji rezerwacji, który jest publikowany wraz z ogłoszeniem o aukcji) są wymagania dotyczące bezpieczeństwa i integralności infrastruktury telekomunikacyjnej i usług ustalone przez Prezesa UKE z uwzględnieniem rekomendacji i wytycznych ENISA, po zasięgnięciu opinii Kolegium ds. cyberbezpieczeństwa.

Aby określić w decyzji rezerwacyjnej przedmiotowe wymagania niezbędne są przepisy prawa, które dadzą podstawę do wprowadzenia takich zapisów. Obecnie w polskim porządku prawnym brak jest dokumentu rangi ustawowej, który stanowiłby taką podstawę. Podstawa wprowadzenia przedmiotowych wymagań ma znaleźć się w nowelizacji ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa. Projekt nowelizacji tej ustawy znajduje się obecnie na etapie prac legislacyjnych.

Prezes UKE oczekuje z ogłoszeniem konsultacji aukcji do czasu przyjęcia przez Komitet Stały Rady Ministrów projektu nowelizacji UKSC. Brak nowelizacji ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa stanowi bezpośrednią przeszkodę uniemożliwiającą rozpoczęcie konsultacji aukcji.

### **Pasmo 26 GHz**

W 2021 r. Prezes UKE wystosował 14 pytań do wszystkich regulatorów w UE w sprawie planów dotyczących przydziału częstotliwości w pasmach 26 GHz i 28 GHz.

W 2021 r. Prezes UKE stwierdził wygaśnięcie 1 rezerwacji częstotliwości na wniosek strony. Jednocześnie w 2021 r. upłynął termin obowiązywania 1 rezerwacji częstotliwości oraz 16 pozwoleń radiowych.

Na dzień 1 stycznia 2022 r. w paśmie 26 GHz obowiązywały 3 decyzje w sprawie rezerwacji częstotliwości oraz 182 decyzje w sprawie pozwoleń radiowych, co oznacza, że w stosunku do roku 2021 liczba obowiązujących rezerwacji zmniejszyła się o 2, a liczba pozwoleń radiowych o 16.

## **2.9. Działania wspierające wdrożenie 5G**

W 2021 r. Prezes UKE wydał 119 decyzji zezwalających lub przedłużających zezwolenia na prowadzenie testów technologii 5G w pasmach 700 MHz, 800 MHz, 3,5 GHz oraz 26 GHz.

Tabela 5  
Zestawienie testów 5G

Lp.	Podmiot	Lokalizacja testów	Liczba stacji bazowych	Pasma	Zasób pasma [MHz]	Data wydania decyzji	Data zakończenia testów
1	OPL	Warszawa	2	3,5 GHz	80	14.01.2021	21.02.2021
2	OPL	Łódź	1	3,5 GHz	70	14.01.2021	21.02.2021
3	P4	Warszawa	2	3,5 GHz	80	14.01.2021	21.02.2021
4	P4	Toruń	3	3,5 GHz	80	14.01.2021	21.02.2021
5	P4	Sokołów Podlaski	3	3,5 GHz	80	14.01.2021	21.02.2021
6	OPL	Łódź	1	3,5 GHz	70	21.01.2021	21.02.2021
7	P4	Warszawa	2	3,5 GHz	80	25.02.2021	15.04.2021
8	P4	Toruń	3	3,5 GHz	80	25.02.2021	15.04.2021
9	P4	Sokołów Podlaski	3	3,5 GHz	80	25.02.2021	15.04.2021
10	Politechnika Łódzka	Łódź	5	700 MHz	10	26.02.2021	28.02.2022
11	OPL	Łódź	1	3,5 GHz	70	02.03.2021	15.04.2021
12	OPL	Łódź	1	3,5 GHz	70	02.03.2021	15.04.2021
13	OPL	Warszawa	2	3,5 GHz	80	03.03.2021	15.04.2021
14	PKN Orlen S.A.	Płock	2	800 MHz 3,5 GHz	10 80	24.03.2021	31.03.2022
15	OPL	Łódź	1	3,5 GHz	70	20.04.2021	31.05.2021
16	OPL	Łódź	1	3,5 GHz	70	20.04.2021	31.05.2021
17	P4	Sokołów Podlaski	3	3,5 GHz	80	20.04.2021	31.03.2022
18	P4	Toruń	3	3,5 GHz	80	20.04.2021	31.03.2022
19	OPL	Warszawa	2	3,5 GHz	80	21.04.2021	20.04.2022

Lp.	Podmiot	Lokalizacja testów	Liczba stacji bazowych	Pasmo	Zasób pasma [MHz]	Data wydania decyzji	Data zakończenia testów
20	P4	Warszawa	11	3,5 GHz	80	26.04.2021	31.05.2021
21	Politechnika Łódzka	Łódź	4	3,5 GHz	50	20.05.2021	20.04.2022
22	P4	Warszawa	11	3,5 GHz	80	10.06.2021	15.07.2021
23	OPL	Łódź	1	3,5 GHz	80	11.06.2021	30.11.2021
24	OPL	Łódź	1	3,5 GHz	80	11.06.2021	30.11.2021
25	Nokia Solutions and Networks sp. z o.o.	Wrocław	1	3,5 GHz	160	25.06.2021	30.06.2022
26	T-Mobile Polska	Warszawa	1	3,5 GHz	80	16.07.2021	20.04.2022
27	T-Mobile Polska	Kraków	2	3,5 GHz	80	16.07.2021	20.04.2022
28	P4	Warszawa	11	3,5 GHz	80	27.07.2021	31.08.2021
29	P4	Toruń	3	26 GHz	200	05.08.2021	31.07.2022
30	Comarch S.A.	Kraków	1	800 MHz	10	21.08.2021	22.08.2022
31	ISN sp. z o.o.	Kielce	1	800 MHz 3,5 GHz	10 40	24.08.2021	11.09.2021
32	P4	Warszawa	11	3,5 GHz	80	02.09.2021	31.10.2021
33	ISN sp. z o.o.	Bielsko-Biała	1	800 MHz 3,5 GHz	10 20	13.09.2021	17.09.2021
34	Nokia Solutions and Networks sp. z o.o.	Wrocław	1	3,5 GHz	80	06.10.2021	31.12.2021
35	T-Mobile Polska	Warszawa	1	3,5 GHz	80	11.10.2021	20.04.2022
36	T-Mobile Polska	Kraków	2	3,5 GHz	80	11.10.2021	20.04.2022
37	P4	Warszawa	11	3,5 GHz	80	26.10.2021	31.12.2021
38	ISN sp. z o.o.	Stanica	1	800 MHz	10	29.10.2021	30.10.2021
39	OPL	Warszawa	1	3,5 GHz	80	08.11.2021	20.04.2022



Lp.	Podmiot	Lokalizacja testów	Liczba stacji bazowych	Pasma	Zasób pasma [MHz]	Data wydania decyzji	Data zakończenia testów
40	ISN sp. z o.o.	Piaseczno	1	800 MHz 3,5 GHz	10 80	07.12.2021	30.06.2022

Źródło: UKE

## 2.10. Zarządzanie zasobami częstotliwości

W 2021 r. Prezes UKE na bieżąco wydawał pozwolenia radiowe i decyzje, które je zmieniały, a także świadectwa radiooperatora.

We wszystkich służbach Prezes UKE wydał łącznie 28 167 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	13 315
2	Decyzje w służbie stałej typu punkt – wiele punktów	183
3	Decyzje w służbie ruchomej dla operatorów sieci komórkowych	7 965
4	Decyzje w służbie ruchomej dla sieci RRL	701
5	Decyzje w służbach lotniczych	1 075
6	Decyzje w służbach morskich	1 852
7	Decyzje w służbie radiodifuzyjnej dla radiofonii	734
8	Decyzje w służbie radiodifuzyjnej dla telewizji	328
9	Decyzje w służbach satelitarnych	54
10	Decyzje w służbie amatorskiej	1 812
11	Decyzje w zakresie wykorzystania PLB (osobisty nadajnik lokalizacyjny)	148
Razem		28 167

Źródło: UKE

Dodatkowo Prezes UKE dokonał, zgodnie z art. 144c ustawy Pt, 26 921 wpisów do rejestru urządzeń radiowych używanych bez pozwolenia, pracujących w stacjach bazowych telefonii komórkowej.

W 2021 r. Prezes UKE przeprowadził egzaminy na świadectwo radiooperatora w trakcie 243 sesji egzaminacyjnych oraz wydał 4 335 świadectw uprawniających do obsługi urządzeń radiowych.

Tabela 7

**Świadectwa uprawniające do obsługi urządzeń radiowych**

Lp.	Rodzaj świadectwa	Liczba
1	Świadectwa operatora urządzeń radiowych w służbie radiokomunikacyjnej morskiej i żeglugi śródlądowej	2 648
2	Świadectwa operatora urządzeń radiowych w służbie radiokomunikacyjnej lotniczej	970
3	Świadectwa operatora urządzeń radiowych w służbie radiokomunikacyjnej amatorskiej	717
Razem		4 335

Źródło: UKE

W dniu 2 kwietnia 2021 r. Prezes UKE opublikował na BIP UKE „[Wyniki przeglądu konieczności stosowania w rezerwacjach częstotliwości ograniczeń z art. 115 ust. 2 pkt 5 PT](#)”<sup>19</sup> z dnia 31 marca 2021 r.

W ramach współpracy z organami regulacyjnymi innych państw w 2021 r. zawarto porozumienie dotyczące wykorzystywania częstotliwości w obszarach przygranicznych: Porozumienie pomiędzy administracjami łączności Polski i Niemiec w sprawie wykorzystania zakresów częstotliwości 450-460 / 460-470 MHz na potrzeby systemów radiokomunikacyjnych w służbie ruchomej lądowej/MFCN w obszarach przygranicznych (zawarte korespondencyjnie, listopad 2021 r.).

W ramach planów zagospodarowania częstotliwości Prezes UKE ogłosił [Zarządzenie Prezesa UKE z dnia 18 czerwca 2021 r. w sprawie planu zagospodarowania częstotliwości dla zakresu 17,7-19,7 GHz](#)<sup>20</sup> (Dz. Urz. UKE z 2021 r. poz. 11).

**Nowe rezerwacje w NTC**

23 lutego 2021 r. Prezes UKE dokonał na rzecz STAVKA sp. z o.o. oraz Lemon Records sp. z o.o. rezerwacji częstotliwości w MUX1 NTC na kolejny okres. Rezerwacje obejmują zakres 470-790 MHz – do dnia 26 czerwca 2022 r., natomiast od dnia 27 czerwca 2022 r. zakres 470-694 MHz.

W związku nieudzieleniem przez KRRiT na rzecz ATM Grupa S.A. koncesji na kolejny okres, Prezes UKE w dniu 17 lutego 2021 r. odmówił dokonania na rzecz ATM Grupa S.A. rezerwacji częstotliwości w MUX1 NTC na kolejny okres. W miejsce zwolnione przez ATM Grupa S.A. Prezes UKE dokonał, w dniu 23 kwietnia 2021 r., rezerwacji częstotliwości na rzecz Pana Michała Winnickiego prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą: „Michał Winnicki Entertainment”. Rezerwacja obejmuje zakres 470-790 MHz – do dnia 26 czerwca 2022 r., natomiast od dnia 27 czerwca 2022 r. zakres 470-694 MHz.

<sup>19</sup> Więcej: <https://bip.uke.gov.pl/dostepnosc-czestotliwosci/informacja-o-zajetosci-widma-tresci/wyniki-przegladu-rezerwacji-czestotliwosci,16,1.html>.

<sup>20</sup> Więcej: [https://bip.uke.gov.pl/gfx/bip/userfiles/k-kieliszczyk/2021\\_czerwiec/plan\\_zagospodarowania\\_czestotliwosci\\_dla\\_zakresu\\_177-197\\_ghz\\_.pdf](https://bip.uke.gov.pl/gfx/bip/userfiles/k-kieliszczyk/2021_czerwiec/plan_zagospodarowania_czestotliwosci_dla_zakresu_177-197_ghz_.pdf).

W dniu 27 lipca 2021 r. Prezes UKE dokonał na rzecz MWE Teleport sp. z o.o. rezerwacji częstotliwości z zakresu 470-694 MHz w multipleksie lokalnym MUXL LUBAŃ/JELEŃIA GÓRA 1/BOLESŁAWIEC/CHOJNÓW.

## Naziemne radio cyfrowe T-DAB+

### Uzgodnienia międzynarodowe

W efekcie długich i żmudnych negocjacji Prezes UKE podpisał w drugim kwartale 2021 r. [czterostronne porozumienie, którego stronami są administracje: Danii, Niemiec, Polski i Szwecji, dotyczące wykorzystywania zakresu częstotliwości 174-230 MHz w tych krajach](#)<sup>21</sup>. Tym sposobem Prezes UKE uzgodnił międzynarodowo m.in. kolejne 5 multipleksów lokalnych DAB+. Porozumienie weszło w życie z dniem 1 czerwca 2021 r.

W lipcu 2021 r. administracja Słowacji podjęła temat przeplanowania sieci na Słowacji. Mimo kilku iteracji analiz i bogatej wymiany korespondencji, negocjacje w tym zakresie nie zostały jeszcze zakończone.

We wrześniu 2021 r. podjęty został temat analogicznego do porozumienia z Niemcami, Danią i Szwecją porozumienia pomiędzy administracjami Czech, Niemiec i Polski. W toku prowadzonej korespondencji, uzgodniono niezbędne kwestie techniczne. Do ustalenia pozostają jedynie kwestie formalne.

### Rezerwacje multipleksów lokalnych

W dniu 8 kwietnia 2021 r. Prezes UKE ogłosił konkurs na siedem rezerwacji częstotliwości multipleksów lokalnych radia cyfrowego DAB+ (Częstochowa, Katowice, Poznań, Rzeszów, Tarnów, Toruń, Warszawa).

[Konkurs został rozstrzygnięty w dniu 19 lipca 2021 r.](#)<sup>22</sup>, a [rezerwacje częstotliwości, zobowiązujące do rozpoczęcia emisji nie później niż 4 miesiące od dnia doręczenia rezerwacji, zostały dokonane w dniu 17 września 2021 r.](#)<sup>23</sup>. Pierwsze pozwolenia, na podstawie złożonych wniosków i zgodnie z warunkami określonymi w rezerwacjach, zostały wydane pod koniec grudnia 2021 r. Sygnał DAB+ ze stacji nadawczych określonych tymi pozwoleniami jest już dostępny dla potencjalnych słuchaczy. W ramach emisji, podobnie jak w przypadku pozostałych oczekujących na uruchomienie czy planowanych multipleksów lokalnych DAB+, w strumieniu multipleksu dostępne będzie maksymalnie 12 programów radiofonicznych.

## Reorganizacja pasma 2100 MHz

W dniu 17 grudnia 2021 r. Prezes UKE wszczął z urzędu postępowanie w sprawie zmiany 4 ogólnopolskich rezerwacji z pasma 2100 MHz. Postępowanie zostało wszczęte z uwagi na konieczność zapewnienia ładu w gospodarce częstotliwościami oraz zwiększenia efektywności wykorzystywanych częstotliwości w paśmie 2100 MHz. Przedmiotowe postępowanie stanowi pierwszy etap reorganizacji pasma, w ramach którego równocześnie przesunięte zostaną zasoby

<sup>21</sup> Więcej: [https://bip.uke.gov.pl/gfx/bip/userfiles/w-gunia/czestotliwosci/174-230\\_2021-06-01\\_pl-de-dk-se.pdf](https://bip.uke.gov.pl/gfx/bip/userfiles/w-gunia/czestotliwosci/174-230_2021-06-01_pl-de-dk-se.pdf).

<sup>22</sup> Więcej: <https://bip.uke.gov.pl/przetargi-aukcje-i-konkursy/wyniki-konkursu-na-7-rezerwacji-czestotliwosci-multipleksow-lokalnych-radia-cyfrowego-dab,12.html>.

<sup>23</sup> Więcej: <https://bip.uke.gov.pl/rezerwacje-czestotliwosci/rezerwacje-radiofoniczne-tresci/174-230-mhz,1.html>.

będące w dyspozycji 4 operatorów. Wydanie decyzji zmieniających rezerwacje planowane jest w pierwszym kwartale 2022 r.

Celem dokonania zmian rezerwacji jest umożliwienie w przyszłości wykorzystywania częstotliwości w blokach FDD z pasma 2100 MHz w ciągłych blokach będących wielokrotnością 5 MHz.

### **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. W Polsce, od 1 stycznia 2021 r. funkcję tę pełni Prezes UKE.

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). Bieżące działania realizowane są w ramach prac grup roboczych Eurocontrol i ICAO (International Civil Aviation Organization), których posiedzenia odbyły się w kwietniu i wrześniu 2021 r. Wszystkie zadania realizowane są na bieżąco, we współpracy z Urzędem Lotnictwa Cywilnego oraz Polską Agencją Żeglugi Powietrznej.

### **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. Początkowo zawierał 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. Obecnie jest to 26 wskaźników taktycznych i 24 wskaźniki dodatkowe.

Od trzeciego kwartału 2020 r. nie są raportowane wskaźniki dla usług głosowych. Wynika to z faktu, że od 2 października 2020 r. OPL, zgodnie z decyzją Prezesa UKE z 26 września 2018 r., nie ma już obowiązku świadczenia usługi WLR i usługi rozpoczynania połączeń w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej na zasadach regulowanych a tym samym raportowania wskaźników KPI w zakresie tych usług.

26 września 2018 r. Prezes UKE, wydał decyzje deregulujące detaliczne rynki dostępu do telefonii stacjonarnej oraz hurtowy rynek rozpoczynania połączeń w sieciach stacjonarnych. Deregulacja rynków wynikała z ich schyłkowego charakteru, co było konsekwencją występującej stałej i niezmiennej tendencji spadkowej pod względem liczby abonentów, wysokości przychodów oraz liczby usług regulowanych. Terminy uchylecia obowiązków dla rynków detalicznych zostały określone na dzień doręczenia decyzji OPL. Natomiast w przypadku hurtowego rynku rozpoczynania połączeń był to okres dwuletni, od dnia doręczenia decyzji OPL, ze względu na potrzebę zapewnienia płynnej zmiany warunków biznesowych operatorów alternatywnych

korzystających z usług regulowanych oraz ochronę konsumentów, będących ich użytkownikami. Wspomniane decyzje deregulacyjne zostały w pełni zaakceptowane przez Komisję Europejską oraz Prezesa UOKiK.

Kolejna zmiana miała miejsce w trzecim kwartale 2021 r., kiedy po raz ostatni raportowane były wskaźniki: DZŁ1, DZŁ2 i DZŁ3 – konsekwencja deregulacji Rynku 4/2014. 15 lutego 2021 r. Prezes UKE wydał decyzję i postanowienie dotyczące Rynku 4/2014. W wyniku przeprowadzonej analizy, Prezes UKE dokonał podziału Rynku 4/2014 na dwa osobne rynki właściwe: Rynek 4/2014 do 2 Mb/s włącznie i Rynek 4/2014 powyżej 2 Mb/s. Analiza rynkowa, przeprowadzona w 2020 r. wykazała, że na Rynku 4/2014 do 2 Mb/s włącznie występuje skuteczna konkurencja i żaden z operatorów nie posiada przewagi konkurencyjnej, która uzasadniałaby, aby wyznaczyć go jako podmiot o znaczącej pozycji rynkowej – samodzielnie lub kolektywnie. Tym samym, Prezes UKE podjął decyzję o deregulacji Rynku 4/2014 do 2 Mb/s włącznie oraz uchyleniu obowiązków regulacyjnych nałożonych na OPL w 2015 r. Prezes UKE określił termin uchylenia obowiązków regulacyjnych na 180 dni, z wyjątkiem obowiązku dostępu, który to obowiązek, w odniesieniu do uzasadnionych wniosków przedsiębiorców telekomunikacyjnych o zapewnienie im dostępu telekomunikacyjnego, zostaje uchylony z dniem otrzymania przez OPL decyzji deregulacyjnej (operator nie będzie zobligowany uwzględniać nowych wniosków w zakresie dostępu na warunkach regulowanych). Prezes UKE stwierdził, podobnie jak w 2015 r., że na Rynku 4/2014 powyżej 2 Mb/s występuje skuteczna konkurencja. Żaden z podmiotów nie posiada znaczącej pozycji rynkowej (samodzielnie lub kolektywnie), która uzasadniałaby jego regulację. Uwzględniając stan Rynku 4/2014 powyżej 2 Mb/s, podjął decyzję o wydaniu postanowienia o skutecznej konkurencji. Rozstrzygając w sprawie, Prezes UKE uwzględnił również fakt, iż na obu rynkach nie występują zaburzenia konkurencji, ograniczenia w ich rozwoju, czy przejawy zmowy cenowej. Podaż jest uwarunkowana zapotrzebowaniem na konkretne rozwiązania dla klienta, a żaden z podmiotów nie posiada na tyle silnej pozycji ekonomicznej, aby móc działać niezależnie od konkurencji lub narzucać nieuczciwe warunki ofertowe dla odbiorców swoich usług. Tym samym zdjęte zostały z OPL obowiązki regulacyjne, w tym raportowanie wymienionych wyżej wskaźników.

Prezes UKE regularnie publikuje raporty NS KPI na stronie [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl).

## 2.12. Rozwój rynku pocztowego

### Prowadzenie rejestru ROP

Zgodnie z art. 13 ust. 1 ustawy Pp Prezes UKE prowadzi rejestr operatorów pocztowych (ROP). W 2021 r. Prezes UKE przyjął:

- 27 wniosków o wpis do ROP, w tym 1 wniosek wpłynął w 2021 r., ale wpisu dokonano w 2022 r.,
- 9 wniosków o wykreślenie z ROP,
- 3 wnioski o zawieszenie wykonywania działalności pocztowej,
- 15 wniosków o zmianę danych w zakresie objętym wnioskiem o wpis do ROP, w tym 14 wniosków rozpatrzono pozytywnie, 1 wniosek pozostał bez rozpoznania (w zw. z nieusunięciem braków wniosku).

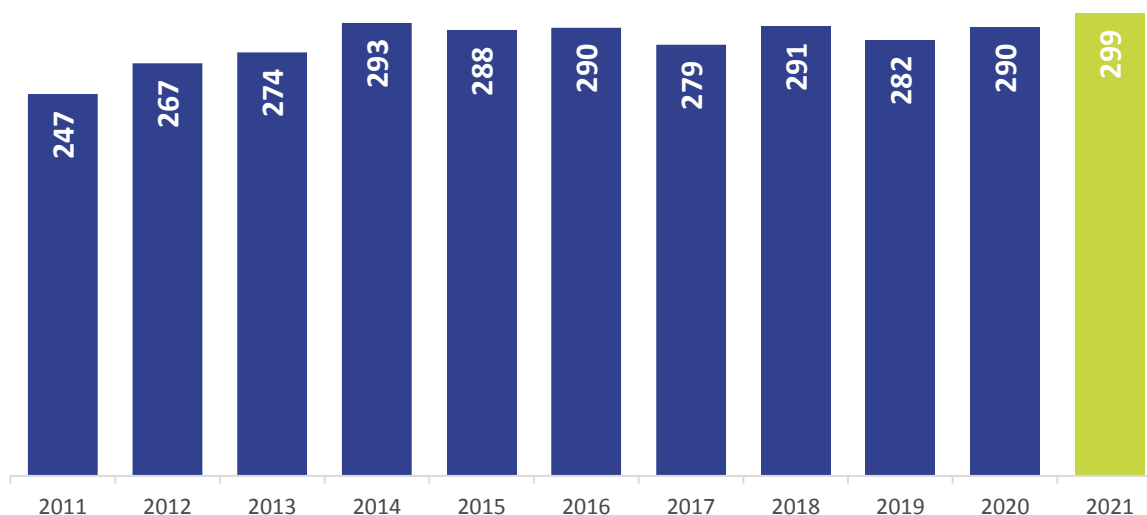
8 podmiotów zostało wykreślonych z ROP z urzędu, w tym:

- 2 podmioty zostały wykreślone na podstawie art. 11 pkt 2 lit. d ustawy Pp, tj. na skutek stwierdzenia trwałego zaprzestania wykonywania działalności pocztowej (podmioty te zostały wcześniej wykreślone z CEIDG lub KRS),
- 6 podmiotów zostało wykreślonych na podstawie art. 11 pkt 2 lit. e ustawy Pp, tj. w związku z niewypełnieniem obowiązku informacyjnego, o którym mowa w art. 43 ust. 1 ustawy Pp przez dwa kolejne lata (podmioty te nie przekazały sprawozdania z działalności pocztowej kolejno za 2018 r. i za 2019 r.).

Ogółem, wg stanu na dzień 31 grudnia 2021 r. w ROP znajdowało się 300 podmiotów, w tym Poczta Polska i 299 operatorów nieświadczących usług powszechnych.

Wykres 15

Alternatywni operatorzy pocztowi wpisani do ROP



Źródło: UKE

## Analizy rynku pocztowego

W 2021 r. Prezes UKE przeprowadził analizy funkcjonowania rynku pocztowego oraz opracował:

- **„Raport o stanie rynku pocztowego w 2020 roku”<sup>24</sup>** – zawiera informacje dotyczące funkcjonowania rynku pocztowego sporządzone na podstawie danych przekazanych przez operatorów pocztowych w sprawozdaniach z ich działalności w 2020 r. Analizie została poddana działalność Poczty Polskiej jako operatora wyznaczonego do świadczenia usług powszechnych oraz 138 operatorów alternatywnych. Dokonano także analizy poszczególnych segmentów rynku pocztowego. Zgodnie z ustawą Pp, Prezes UKE przedłożył Ministrowi Aktywów Państwowych „Raport o stanie rynku pocztowego w 2020 roku”, łącznie z wynikami

<sup>24</sup> 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.

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 2020”<sup>25</sup>** – omawia przeprowadzone w 2020 r. badania czasu przebiegu przesyłek listowych nierejestrowanych ekonomicznych i priorytetowych oraz paczek pocztowych ekonomicznych i priorytetowych uzyskanego w 2020 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 2020” w BIP UKE.
- **Raport z badania społecznego zapotrzebowania na usługi powszechnie** – przedstawia wyniki przeprowadzonego w roku 2020, badania potrzeb klientów indywidualnych i instytucji korzystających z usług pocztowych odnoszące się do świadomości klientów i katalogu usług powszechnych. Wskazuje modele i schematy korzystania z najpopularniejszych usług pocztowych, parametry jakościowe usług pocztowych oraz ocenę operatora wyznaczonego. Raport został uzupełniony o dane uzyskane podczas kontroli Poczty Polskiej w zakresie zapewnienia dostępu do usług osobom niepełnosprawnym oraz rozpatrywania reklamacji usług powszechnych. W dokumencie znalazło się również podsumowanie badania opinii publicznej dotyczące znajomości i korzystania z nowoczesnych usług, tzw. e-usług. Zgodnie z art. 192a ustawy Pt Prezes UKE opublikował „Raport z badania społecznego zapotrzebowania na usługi powszechnie” w BIP UKE. Raport zostanie również przekazany ministrowi właściwemu ds. łączności – Ministrowi Aktywów Państwowych.
- **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.

W odniesieniu do stawek operatorów świadczących usługi doręczania paczek objętych obowiązkiem świadczenia usługi powszechnej w Polsce mechanizm filtrujący wskazał w roku 2021 opłaty za przesyłkę listową poleconą o masie 2 kg (krajowa i wewnątrzunijna)

---

<sup>25</sup> Raport opracowany na podstawie art. 52 ust. 8 ustawy Pp.

do Bułgarii, Czech, Litwy i Rumunii, jako wymagające dokonania dalszej oceny na podstawie art. 6 ust. 2 i 3 Rozporządzenia 2018/644.

Wymienione powyżej opłaty nie zostały poddane dodatkowej ocenie, gdyż jako opłaty za przesyłki realizowane w ramach usługi powszechnej świadczonej przez operatora wyznaczonego w Polsce, na podstawie ustawy Pp podlegały uprzedniej analizie UKE pod kątem ich przystępności cenowej oraz przejrzystego, niedyskryminującego oraz odzwierciedlającego koszty ich świadczenia sposobu ustalania przez operatora wyznaczonego.

Sporządzając i upubliczniając „Raport o stanie rynku pocztowego w 2020 roku” oraz „Raport Prezesa UKE z badań czasu przebiegu przesyłek pocztowych uzyskanego w zakresie usług powszechnych w obrocie krajowym za rok 2020”, Prezes UKE zapewniał uczestnikom rynku pocztowego szersze i praktyczne informacje na temat jego funkcjonowania.

Informacje i dane zawarte w Raporcie z badania społecznego zapotrzebowania na usługi powszechne wskazują, że przepisy regulujące zakres usług powszechnych oraz odnoszące się do obowiązków operatora wyznaczonego nie wymagają obecnie zasadniczych zmian legislacyjnych.

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 oraz ich analizowania. Niemniej jednak, przeprowadzając przeglądy rynków właściwych jest zobowiązany do uwzględnienia aktualnego Zalecenia Komisji Europejskiej dotyczącego rynków właściwych podlegających regulacji ex ante<sup>26</sup>.

Zgodnie z obowiązującym aktualnie zaleceniem Komisji Europejskiej z 18 grudnia 2020 r. rynkami właściwymi podlegającymi regulacji ex ante są<sup>27</sup>:

- Rynek 1: Hurtowy rynek usługi lokalnego dostępu w stałej lokalizacji (ostatni przegląd – 22 października 2019 r.),
- Rynek 2: Hurtowy rynek usługi dedykowanej przepustowości (ostatni przegląd – 15 lutego 2021 r.).

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 Komisja Europejska. Do przyjęcia rozstrzygnięcia potrzebna jest także opinia Prezesa UOKiK.

Ewentualne skargi rozpatrywane są przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

---

<sup>26</sup> 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.

<sup>27</sup> W nawiasie podano datę ostatniego przeglądu danego rynku właściwego przeprowadzonego przez UKE.

## Rynki właściwe poddane przeglądowi w 2021 r.

W 2020 r. Prezes UKE rozpoczął przegląd hurtowego rynku usługi dostępu wysokiej jakości w stałej lokalizacji (rynek 4/2014). Ostatnie rozstrzygnięcia dotyczące tego rynku zostały wydane 16 września 2015 r. Z uwagi na fakt, że na rynku działało/działa wielu przedsiębiorców, jak również brak skarg dotyczących jego funkcjonowania, Prezes UKE zdecydował się na późniejsze przeprowadzenie przeglądu rynkowego. 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 łącznie,
- krajowy hurtowy rynek usługi dostępu wysokiej jakości w stałej lokalizacji powyżej 2 Mb/s.

Na obu wspomnianych rynkach Prezes UKE stwierdził występowanie skutecznej konkurencji. Wynika to m.in. z następujących faktów:

- na rynku działa już obecnie kilkudziesięciu przedsiębiorców telekomunikacyjnych, którzy skutecznie ze sobą konkurują, a wejście na niego 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. Komisja Europejska wydała decyzję, w której zaakceptowała bez uwag notyfikowane projekty rozstrzygnięć dla wspomnianych rynków. Rozstrzygnięcia zostały wydane 15 lutego 2021 r.

W 2021 r. Prezes UKE rozpoczął przegląd hurtowych rynków zakańczania połączeń głosowych w poszczególnych ruchomych publicznych sieciach telefonicznych (sieciach telefonii komórkowej) OPL, T-Mobile Polska, P4, Polkomtel oraz Aero 2 sp. z o.o.<sup>28</sup>. Poprzedni przegląd hurtowych rynków zakańczania połączeń głosowych w poszczególnych ruchomych publicznych sieciach telefonicznych (sieciach telefonii komórkowej) odbył się 14 grudnia 2012 r. Jako, że wysokość stawki MTR została, w 2012 r., określona w oparciu o zalecany przez Komisję Europejską model BU-LRIC oraz detaliczne ceny usług mobilnych w Polsce należały i należą do najniższych w Europie, Prezes UKE nie zdecydował się na wcześniejszy przegląd tego rynku.

Wobec wspomnianych operatorów zastosowano analogiczne jak w decyzjach z 2012 r. obowiązki regulacyjne, z wyłączeniem obowiązku kosztowego. Wysokość stawki MTR (a także FTR) od 1 lipca 2021 r. wynika z rozporządzenia delegowanego KE 2021/654 z 18 grudnia 2020 r. – dalej: [akt delegowany](#)<sup>29</sup>.

Za dalszą regulacją rynku przemawiał m.in.:

- monopolistyczny charakter rynków zakańczania połączeń (100% udział operatora zakańczającego połączenia),
- dysproporcja pomiędzy operatorami komórkowymi a operatorami stacjonarnymi, z których

<sup>28</sup> 30 listopada 2021 r. Aero 2 sp. z o.o. została przejęta przez Polkomtel.

<sup>29</sup> Więcej: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R0654&from=PL>.

większość stanowią małe i średnie przedsiębiorstwa (a nawet mikro przedsiębiorstwa),

- możliwość utrudniania dostępu do sieci operatorów komórkowych.

16 listopada 2021 r. Komisja Europejska zaakceptowała bez uwag notyfikowane projekty rozstrzygnięć. Decyzje zostały przyjęte 30 grudnia 2021 r.

W związku z wejściem w życie aktu delegowanego w 2021 r. przedsiębiorcy telekomunikacyjni prowadzili negocjacje w celu dostosowania łączących ich umów do postanowień zawartych w akcie delegowanym. W 2021 r. Prezes UKE otrzymał kopie podpisanych aneksów do umów dotyczących połączenia sieci dostosowujących wzajemne rozliczenia do wysokości stawek FTR i MTR wskazanych w akcie delegowanym (228 aneksów dotyczyło stawki FTR, a 32 aneksy dotyczyły stawki MTR). Implementacja postanowień zawartych w akcie delegowanym we współpracy międzyoperatorskiej nie wymagała aktywnego udziału Prezesa UKE, w odróżnieniu od wcześniejszych regulacji w zakresie stawek FTR i MTR.

### **Planowane w 2022 r. przeglądy rynków właściwych**

W 2022 r. Prezes UKE planuje rozpoczęcie przeglądów następujących rynków właściwych:

- hurtowy rynek usługi lokalnego dostępu w stałej lokalizacji (rynek 3a/2014),
- hurtowy rynek usługi centralnego dostępu w stałej lokalizacji dla produktów rynku masowego (rynek 3b/2014),
- hurtowy rynek transmisji programów radiofonicznych oraz telewizyjnych w celu dostarczania treści radiofonicznych oraz telewizyjnych użytkownikom końcowym (rynek 18/2003).

Ostatni przegląd rynków 3a i 3b miał miejsce 22 października 2019 r., a rynku 18/2003 17 stycznia 2018 r. Wybór wspomnianych rynków wynika z terminów przeprowadzenia poprzednich przeglądów, jak również z faktu kluczowego znaczenia (w szczególności rynków 3a i 3b) dla rozwoju stacjonarnych sieci szerokopasmowych oraz jakości, ceny oraz dostępności usług internetu dla konsumentów.

### **Efekty regulacji rynków właściwych:**

- Dostosowanie regulacji rynku 4/2014 do zmieniającej się sytuacji konkurencyjnej na polskim rynku telekomunikacyjnym (pełna deregulacja). Przed działaniami deregulacyjnymi Prezesa UKE operatorem o znaczącej pozycji rynkowej na tym rynku był OPL. Obecnie żaden z działających na nim operatorów nie jest zobowiązany do zapewniania dostępu na warunkach regulowanych.
- Dostosowanie regulacji rynku MTR do nowej sytuacji prawno-regulacyjnej (stawki MTR określone w akcie delegowanym). Podmiotami regulowanymi na rynku pozostają OPL, T-Mobile Polska, P4, Polkomtel. Decyzje regulacyjne nie określają już (co miało miejsce w poprzedniej regulacji) wysokości stawek za zakańczanie połączeń w sieciach ruchomych, ponieważ są one już określone w akcie delegowanym. Dalsza regulacja tego rynku pozwoli na zachowanie regulowanych warunków dostępu do usługi zakańczania połączeń w sieciach ruchomych.

## 3.2. Efektywna współpraca międzyoperatorska

### Postępowania dotyczące ofert ramowych

W 2021 r. Prezes UKE prowadził następujące postępowania administracyjne dotyczące ofert ramowych:

- postępowanie wszczęte na wniosek Emitel z 21 listopada 2020 r. o ponowne rozpatrzenie sprawy zakończonej wydaniem postanowienia odmawiającego wyjaśnienia treści decyzji Prezesa UKE z 8 lipca 2019 r., zatwierdzającej projekt oferty ramowej o dostępie telekomunikacyjnym w celu świadczenia usługi transmisji radiofonicznych oraz telewizyjnych (dalej „Oferta Emitel”), w zakresie ustalenia relacji pomiędzy pkt 2.4 ust. 7-19 oraz pkt 2.5 ust. 1 Oferty Emitel – 8 marca 2021 r. wydano postanowienie utrzymujące w mocy postanowienie pierwszej instancji odmawiające wyjaśnienia treści decyzji Prezesa UKE z 8 lipca 2019 r.,
- postępowanie wszczęte na wniosek Emitel z 21 listopada 2020 r. o ponowne rozpatrzenie sprawy zakończonej wydaniem postanowienia odmawiającego wyjaśnienia treści decyzji Prezesa UKE z 8 lipca 2019 r., zatwierdzającej projekt Oferty Emitel w zakresie znaczenia pkt 2.2 ust. 1 Oferty Emitel – 19 marca 2021 r. zostało wydane postanowienie utrzymujące postanowienie pierwszej instancji odmawiające wyjaśnienia treści decyzji Prezesa UKE z 8 lipca 2019 r.,
- postępowanie wszczęte na wniosek Novum S.A. (obecnie Telego sp. z o.o.) z 19 sierpnia 2019 r. o ponowne rozpatrzenie sprawy zakończonej wydaniem decyzji odmawiającej zobowiązania OPL do przygotowania zmiany oferty ramowej określającej 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, dostępu do łączy abonenckich poprzez węzły sieci telekomunikacyjnej na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych (dalej „Oferta SOR”) w zakresie zmiany terminu usuwania awarii usług głosowych oraz wysokości kar umownych za opóźnienia w usunięciu awarii usług głosowych – 19 marca 2021 r. Prezes UKE wydał decyzję uchylającą w całości decyzję pierwszej instancji i umarzającą postępowanie administracyjne oraz umarzającą postępowanie odwoławcze w zakresie udziału w nim Novum,
- postępowanie wszczęte na wniosek OPL z 27 marca 2020 r. o stwierdzenie wygaśnięcia decyzji zatwierdzającej Ofertę SOR w zakresie usługi Biura Numerów – 19 marca 2021 r. została wydana decyzja odmawiająca stwierdzenia wygaśnięcia Oferty SOR w zakresie Biura Numerów (6 kwietnia 2021 r. OPL złożyła wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy, postępowanie z wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy jest w toku),
- postępowanie wszczęte na wniosek OPL z dnia 7 sierpnia 2020 r. dotyczące stwierdzenia wygaszenia w części Oferty SOR w zakresie zapisów dotyczących usług hurtowych, tj. usługi WLR, rozpoczynania połączeń oraz usług selekcji i preselekcji – 25 maja 2021 r. została wydana decyzja odmawiająca stwierdzenia wygaśnięcia Oferty SOR we wnioskowanym zakresie (14 czerwca 2021 r. OPL złożyła wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy, postępowanie z wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy jest w toku),
- postępowanie wszczęte na wniosek OPL z 11 września 2020 r. o zmianę Oferty SOR

w zakresie modyfikacji postanowień w Części I Ogólnej Rozdział 1 pkt 1.9 ppkt 1.9.3 Kary umowne ust. 1 lit. k, l oraz m – 9 lipca 2021 r. została wydana decyzja umarzająca postępowanie w związku z wycofaniem wniosku przez OPL,

- postępowanie z wniosku Krajowej Izby Komunikacji Ethernetowej o ponowne rozpatrzenie sprawy zakończonej decyzją z 8 lipca 2019 r. w zakresie zatwierdzenia projektu oferty ramowej Emitel o dostępie telekomunikacyjnym w celu świadczenia usługi transmisji radiofonicznych i telewizyjnych – postępowanie jest 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 rozdzielenie opłaty za usługę utrzymania łącza Abonenckiego (dla zabudowy jedno-/wielorodzinnej) – postępowanie jest 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 jest 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 urządzeń dostępu szerokopasmowego oraz dostępu do węzłów sieci telekomunikacyjnej używanych na potrzeby szerokopasmowej transmisji danych kierowanej do lokalnej pętli abonenckiej – postępowanie jest 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 – 1 czerwca 2021 r. zostało wydane postanowienie o zawieszeniu postępowania,
- 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 jest w toku,
- postępowanie wszczęte z urzędu 4 maja 2021 r. przez Prezesa UKE w przedmiocie zobowiązania OPL do zmiany Oferty SOR poprzez dostosowanie Oferty SOR do aktualnie obowiązujących OPL obowiązków regulacyjnych, a w szczególności do: decyzji Prezesa UKE z 26 września 2018 r., decyzji Prezesa UKE z 22 października 2019 r., decyzji Prezesa UKE z 22 października 2019 r., decyzji Prezesa UKE z 11 grudnia 2019 r., rozporządzenia delegowanego Komisji Europejskiej (UE) 2021/654 z 18 grudnia 2020 r – postępowanie jest w toku.

## Obowiązujące oferty ramowe

Na koniec 2021 r. obowiązywały następujące oferty ramowe:

- Oferta SOR, zatwierdzona decyzją z 29 września 2010 r., zmieniona następnie kolejnymi decyzjami Prezesa UKE, aktualna w zakresie usług hurtowych:
  - zakańczania połączeń,
  - dostępu do łączy abonenckich w sposób zapewniający dostęp pełny lub współdzielony,
  - dostępu do łączy abonenckich poprzez węzły sieci telekomunikacyjnej na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych,
- oferta ramowa Emitel o dostępie telekomunikacyjnym w celu świadczenia usługi transmisji radiofonicznych i telewizyjnych zatwierdzona decyzją z 8 lipca 2019 r.

## Określenie wskaźnika WACC

11 czerwca 2021 r. Prezes UKE wydał decyzję określającą wysokość wskaźnika zwrotu kosztu zaangażowanego kapitału (WACC), mającego zastosowanie w kalkulacji kosztów OPL przewidywanych na rok 2022 w odniesieniu do usług realizowanych przez OPL na rynku usługi lokalnego dostępu w stałej lokalizacji (Rynek 3a) oraz usług realizowanych na rynku usługi centralnego dostępu w stałej lokalizacji dla produktów rynku masowego (Rynek 3b).

Prezes UKE określił wysokość wskaźnika WACC dla kalkulacji kosztów usług na Rynku 3a i 3b realizowanych za pośrednictwem światłowodowej sieci dostępowej na poziomie 9,61%. W odniesieniu do usług realizowanych w oparciu o miedzianą sieć dostępową, wskaźnik WACC wynosi 7,56%.

25 czerwca 2021 r. KIGEIT złożyła wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy zakończonej wydaniem decyzji z 11 czerwca 2021 r. – postępowanie jest w toku.

## Realizacja obowiązków z art. 38 ustawy Pt

### Rachunkowość regulacyjna – Instrukcja z rachunkowości regulacyjnej OPL za 2020 r. i Opis kalkulacji kosztów na rok 2022 – Badanie sprawozdania i wyników kalkulacji kosztów OPL

8 czerwca 2021 r. UKE wydał decyzję zatwierdzającą instrukcję z rachunkowości regulacyjnej OPL za rok 2020 (Instrukcja 2020) oraz opis kalkulacji kosztów świadczenia dostępu telekomunikacyjnego w zakresie usługi lokalnego dostępu w stałej lokalizacji (rynek 3a/2014) oraz usługi centralnego dostępu w stałej lokalizacji dla produktów rynku masowego (rynek 3b/2014) (Opis 2022). Opis 2022 dotyczy kalkulacji kosztów bieżącej dostępowej sieci światłowodowej oraz sieci miedzianej według metody LRIC+. Zatwierdzony Opis 2022, zgodny z Zaleceniem Komisji Europejskiej, wychodzi naprzeciw założeniom dotyczącym w szczególności: wyceny elementów sieci światłowodowej, okresu ekonomicznej użyteczności aktywów oraz wolumenu łączy abonenckich. W ramach uzgodnień z OPL Prezes UKE wzywał OPL do dokonania zmian Instrukcji 2020 i Opisu 2022 oraz do przedstawienia wyjaśnień. OPL dokonała zmian i modyfikacji dokumentów, w efekcie czego Prezes UKE zatwierdził uzgodnioną Instrukcję 2020 i Opis 2022 bez zmian. Sporządzone przez OPL na podstawie Opisu 2022 wyniki kalkulacji kosztów zostały poddane badaniu niezależnego biegłego rewidenta. Stanowią one skuteczne i wiarygodne źródło informacji o aktualnych kosztach infrastruktury sieciowej efektywnego operatora.

Podobnie badaniu niezależnego biegłego rewidenta zostały poddane, sporządzone zgodnie z Instrukcją 2020 OPL, sprawozdania z rachunkowości regulacyjnej, prowadzone odrębnie dla działalności hurtowej i detalicznej. Sprawozdania służą ocenie majątkowej zysków, strat oraz stopy zwrotu z kapitału zaangażowanego w każdej z wyodrębnionych działalności OPL, a także stosowania zasady niedyskryminacji. Instrukcja 2020 i Opis 2022 zatwierdzone decyzją Prezesa UKE zapewniają stabilność i przewidywalność wyników kalkulacji kosztów.

23 sierpnia 2021 r. zakończyło się badanie sprawozdania z prowadzonej przez OPL rachunkowości regulacyjnej (art. 38 ustawy Pt) i wyników kalkulacji kosztów (art. 39 ustawy Pt) dotyczącego roku obrotowego zakończonego 31 grudnia 2020 r. (o którym mowa w art. 53 ust. 5 ustawy Pt).

Biegły rewident wydał pozytywną opinię z badania. Sprawozdanie z prowadzonej rachunkowości regulacyjnej oraz wyniki kalkulacji kosztów, pozytywnie zaopiniowane przez biegłego rewidenta, dostarczyło informacji, że w 2020 r. OPL nie stosowała dyskryminacji cenowej wobec operatorów alternatywnych, jak również nie zachodziło subsydiowanie skrośne pomiędzy wyodrębnionymi działalnościami operatora oraz usługami OPL.

#### **Rachunkowość regulacyjna – Instrukcja z rachunkowości regulacyjnej Emitel za 2020 r. – Badanie sprawozdania Emitel**

W kwietniu 2021 r. Prezes UKE wydał decyzję zatwierdzającą instrukcję z rachunkowości regulacyjnej Emitel za rok 2020 dla usługi świadczenia transmisji programów telewizyjnych w celu dostarczania treści telewizyjnych użytkownikom końcowym oraz usługi świadczenia transmisji programów radiofonicznych w celu dostarczania treści radiofonicznych użytkownikom końcowym.

W ramach uzgodnień Prezes UKE wzywał Emitel do dokonania zmian oraz do wyjaśnień w zakresie Instrukcji 2020. Emitel przedstawił wyjaśnienia oraz instrukcję uwzględniającą zmiany, wobec czego Prezes UKE zatwierdził uzgodnioną z Emitel Instrukcję 2020 bez zmian. Sprawozdania z rachunkowości regulacyjnej zostały poddane badaniu niezależnego biegłego rewidenta pod względem zgodności z przepisami prawa i zatwierdzoną przez Prezesa UKE Instrukcją Emitel. Sprawozdania służą ocenie majątkowej zysków, strat oraz stopy zwrotu z kapitału zaangażowanego w każdej z wyodrębnionych działalności Emitel, a także stosowania zasady niedyskryminacji.

23 sierpnia 2021 r. zakończyło się również badanie sprawozdania z prowadzonej przez Emitel rachunkowości regulacyjnej (art. 38 ustawy Pt) dotyczącego roku obrotowego zakończonego 31 grudnia 2020 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 2020 r. Emitel nie stosował dyskryminacji cenowej, jak również nie zachodziło subsydiowanie skrośne pomiędzy wyodrębnionymi działalnościami Emitel.

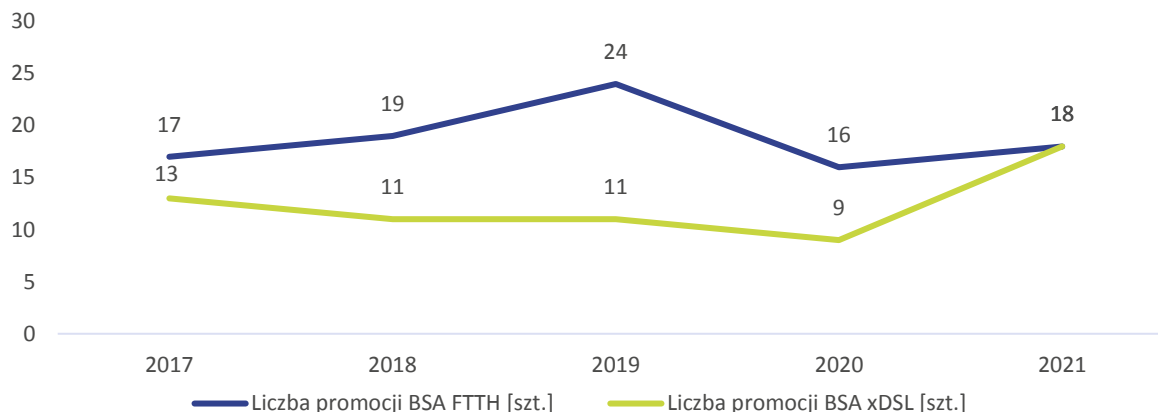
#### **Testy MS przeprowadzone w 2021 r.**

W 2021 r. UKE rozpatrzył wnioski OPL o Testy MS dla 36 promocji detalicznych, z czego 18 promocji dotyczyło usług realizowanych w technologii xDSL, zaś 18 promocji usług realizowanych w technologii FTTH. Dla porównania w 2020 r. UKE rozpatrzył wnioski o Testy MS dla 25 promocji detalicznych, z których 9 dotyczyło usług realizowanych w technologii xDSL, a 16 usług realizowanych w technologii FTTH. Porównywalny udział usług o wysokich

przepływnościach potwierdza znaczenie usług realizowanych w technologii FTTH, przy jednoczesnym utrzymywaniu się zainteresowania usługami realizowanymi w technologii xDSL.

Wykres 16

#### Liczba promocji poddanych Testom MS



Źródło: UKE

### 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 postępowania kontrolne.

W 2021 r. Prezes UKE przeprowadził 103 kontrole w zakresie telekomunikacji, wśród których 97 stanowiło kontrole planowe, natomiast 6 miało charakter doraźny. Kontrole zostały przeprowadzone m.in. w następujących obszarach:

- przestrzegania przepisów dotyczących działalności telekomunikacyjnej w zakresie świadczenia usług telefonicznych i rozpatrywania reklamacji usług telekomunikacyjnych,
- wykonywania przez operatorów rozporządzenia w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych,
- dokumentów umownych dostawców oferujących usługi dostępu do internetu pod względem zakresu elementów zawartych w dokumentach umownych zgodnie z Rozporządzeniem 2015/2120,
- przestrzegania przepisów w zakresie przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie dostawcy usług zapewniających przyłączenie do publicznej sieci telekomunikacyjnej, przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie lokalizacji oraz zmianie przydzielonego numeru,
- realizacji procesów zmiany operatora w kontekście stosowania przez przedsiębiorców w umowach o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych warunków, które mogą uniemożliwiać lub utrudniać abonentom korzystanie z prawa do zmiany



dostawcy usług,

- wykonywania obowiązków regulacyjnych wynikających z decyzji Prezesa UKE z 11 grudnia 2019 r. oraz stosowania Aktu Delegowanego Komisji Europejskiej dotyczącego określenia stawek FTR,
- przestrzegania obowiązków określonych w art. 172 ust. 1 ustawy Pt dotyczących używania telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących dla celów marketingu bezpośredniego, w związku z art. 174 ustawy Pt,
- realizacji obowiązków przez dostawców usług telekomunikacyjnych w zakresie przestrzegania przepisów ustawy Pt względem użytkowników końcowych,
- działalności telekomunikacyjnej podlegającej obowiązkowemu wpisowi do rejestru działalności regulowanej,
- przestrzegania przepisów ustawy Pt dotyczących wykonywania obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego (działania UKE w tym zakresie zostały szerzej opisane w pkt 3.9 Sprawozdania).

W trakcie prowadzonych działań skontrolowano 83 podmioty. Wśród najważniejszych postępowań kontrolnych przeprowadzonych przez Prezesa UKE w 2021 r. w zakresie telekomunikacji należy wskazać postępowania wszczęte wobec:

- 16 lokalnych dostawców dostępu do internetu, z siedzibą w jednym z 16 województw w Polsce – postępowania kontrolne dotyczące oceny sposobu prezentacji informacji przekazywanych w dokumentach umownych dotyczących dostępu do internetu,
- OPL, P4, T-Mobile Polska, Polkomtel, Virgin Mobile Polska – postępowania kontrolne dotyczące procesów zmiany operatora w kontekście stosowania przez przedsiębiorców w umowach o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych warunków, które mogą uniemożliwiać lub utrudniać abonentom korzystanie z prawa do zmiany dostawcy usług,
- OPL, Polkomtel, Sat-Film sp. z o.o. i Wspólnicy sp.k., Sferia S.A., Sileman sp. z o.o., Telefony Podlaskie S.A., T-Mobile Polska, UPC, Vectra S.A., Volta Communications sp. z o.o., Aiton Caldwell S.A., Asta-Net S.A., Leon sp. z o.o., Lovo sp. z o.o. sp. k., Multimedia Polska, Netia – postępowania kontrolne wykonywania obowiązków regulacyjnych wynikających z decyzji Prezesa UKE z 11 grudnia 2019 r. oraz stosowania Aktu Delegowanego Komisji Europejskiej dotyczącego określenia stawek FTR,
- OPL – obecnie prowadzone postępowanie kontrolne w zakresie przestrzegania przepisów art. 3 ust. 3 oraz art. 5 ust. 2 Rozporządzenia 2015/2120,

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

- Euro Callcenter sp. z o.o. – przedstawiciele przedsiębiorcy kontaktowali się z abonentami m.in. w celu „poszukiwania” potencjalnych klientów, którzy mieliby uczestniczyć w spotkaniu dotyczącym wielu tematów np. fotowoltaiki, świadczeń zdrowotnych, usług turystycznych,
- Polkomtel – abonenci otrzymywali propozycje marketingowe reklamujące różnego rodzaju produkty telekomunikacyjne.

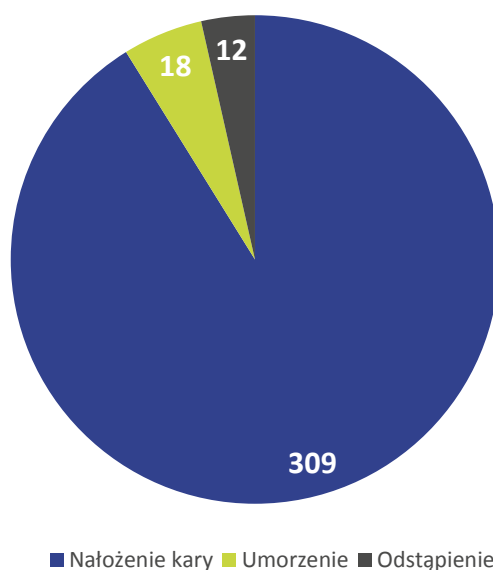
W 2021 r. Prezes UKE prowadził i zakończył 339 postępowań administracyjnych w przedmiocie nałożenia kary pieniężnej, służących przede wszystkim zapewnieniu przez UKE przestrzegania przez podmioty zobowiązane podstawowych obowiązków wynikających z ustawy Pt oraz megaustawy, w tym obowiązków sprawozdawczych i informacyjnych.

Blisko 85% postępowań dotyczyło nieprzekazania w terminie przez jednostki samorządu terytorialnego informacji do systemu PIT oraz niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków w zakresie sprawozdań dotyczących rodzaju i zakresu wykonywanej działalności telekomunikacyjnej oraz wielkości sprzedaży usług telekomunikacyjnych, a także informacji w systemie SIIS o posiadanej infrastrukturze telekomunikacyjnej i świadczonych usługach telekomunikacyjnych.

Systematyczne nakładanie kar za naruszenie obowiązków sprawozdawczych i informacyjnych powoduje wzrost liczby podmiotów przekazujących dane w terminie i jednocześnie spadek liczby podmiotów dokonujących naruszeń.

Wykres 17

Sposób zakończenia postępowań w przedmiocie nałożenia kary pieniężnej



Źródło: UKE

Do najważniejszych kategorii postępowań Prezesa UKE zakończonych w 2021 r. zaliczyć należy:

- 6 decyzji o nałożeniu kar pieniężnych na łączną kwotę 77 250 PLN. Kary zostały nałożone za udzielenie Prezesowi UKE niepełnych lub nieprawdziwych informacji, o których mowa w art. 29 ust. 2 megaustawy, poprzez nieudzielenie (pominięcie) informacji o zakończeniach sieci (punktach adresowych) podczas, gdy nie były objęte zasięgiem sieci, albo wskazanie nieprawidłowych danych w tym zakresie.

Nałożenie kar było wynikiem weryfikacji danych przekazywanych do systemu SIIS w wykonaniu obowiązku nałożonego w art. 29 ust. 2 megaustawy, na podstawie którego m.in. przedsiębiorcy telekomunikacyjni przekazują aktualne, zgodne ze stanem faktycznym, kompletne oraz adekwatne dane o posiadanej infrastrukturze telekomunikacyjnej, publicznych sieciach telekomunikacyjnych, budynkach

umożliwiających kolokację, świadczonych usługach telefonicznych, usługach transmisji danych zapewniających szerokopasmowy dostęp do internetu i usługach rozprowadzania programów radiowych i telewizyjnych oraz aktualizują je corocznie w terminie do dnia 31 marca, według stanu na dzień 31 grudnia poprzedniego roku.

Prawidłowość przekazywanych danych, a zatem także ich systematyczna weryfikacja są niezwykle ważne, gdyż ewentualne przekazanie danych niepełnych lub nieprawdziwych prowadzi do utrudnienia realizacji obowiązków Prezesa UKE, a w szczególności mogłoby prowadzić do zaburzenia w zakresie tworzenia przez Prezesa UKE warunków rozwoju i wykorzystania istniejącej, nowoczesnej infrastruktury telekomunikacyjnej w celu zapewnienia użytkownikom końcowym, w tym wykluczonym cyfrowo, usług telekomunikacyjnych. Skutkiem przekazania danych niepełnych lub nieprawdziwych mogłoby być nawet udzielenie przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu nieuzasadnionej pomocy publicznej, tj. udzielenie wsparcia finansowego na obszarze zgłoszonym jako tzw. „biała plama”, na którym faktycznie istnieje już sieć telekomunikacyjna i istnieje możliwość świadczenia usług.

- 237 decyzji na łączną kwotę 723 500 PLN. Kary zostały nałożone na organy i przedstawicieli organów jednostek samorządu terytorialnego za nieprzekazanie w terminie do systemu PIT informacji o wysokości stawek opłat za zajęcie pasa drogowego.

Art. 29d ust. 6 megaustawy określa, że na wójtach, burmistrzach, prezydentach miast, starostach i marszałkach województw ciąży obowiązek przekazywania w systemie teleinformatycznym informacji o stawkach opłaty za zajęcie pasa drogowego, w terminie 14 dni od dnia wejścia w życie uchwały określającej te stawki. Zbierane i publikowane informacje są dostępne dla operatorów sieci, którzy zamierzają współkorzystać czy współinwestować w infrastrukturę pasywną. Nałożone kary mają przyczynić się do terminowego wykonywania ww. obowiązku i ułatwiać rozwój sieci telekomunikacyjnych.

### 3.4. Kontrole w zakresie gospodarki częstotliwościami

Prezes UKE prowadził w 2021 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 2021 r. objęto:

- 1 667 urządzeń radiowych nadawczych i nadawczo-odbiorczych, wobec których przeprowadzono w ciągu roku 27 659 pomiarów parametrów emisji,
- 55 emisje częstotliwości bezpieczeństwa w celu ochrony przed zakłóceniami.

Doraźnym monitoringiem objęto 5 129 pasm częstotliwości pod kątem efektywnej zajętości kanałów częstotliwości.

Ponadto w 2021 r. Prezes UKE przeprowadził:

- 367 postępowań kontrolnych wobec użytkowników urządzeń radiowych nadawczych lub nadawczo-odbiorczych (1 409 urządzeń radiowych), ujawniając 111 przypadków naruszeń (66 przypadków niezgodności pracy urządzeń radiowych z warunkami wykorzystania częstotliwości określonymi w wydanych na ich rzecz pozwoleniach radiowych, 24 przypadki używania urządzeń radiowych bez uprawnień, tj. bez pozwoleń radiowych lub bez wpisu do rejestru urządzeń o jakim mowa w art. 144c ustawy Pt, 11 przypadków powodowania zakłóceń oraz 10 przypadków obsługi urządzeń radiowych bez uprawnień o jakich mowa w art. 149 ustawy Pt),
- 8 kontroli zaleceń pokontrolnych będących efektem stwierdzonych w trakcie kontroli nieprawidłowości,
- 10 postępowań administracyjnych w sprawie używania urządzenia radiowego (art. 201 oraz 203 ustawy Pt),
- 15 postępowań w sprawie nałożenia kary (na łączną kwotę 72 467,00 PLN).

W 2021 r. przeprowadzono kampanię kontrolną jednostek samorządu terytorialnego w zakresie świadczonej usługi dostępu do internetu bez pobierania opłat lub w zamian za opłatę niższą niż cena rynkowa, na podstawie art. 3 ust. 1 pkt c, ust. 2, ust. 5 oraz art. 6 i art. 7 megaustawy. W ramach kampanii Prezes UKE:

- skontrolował 20 jednostek samorządu terytorialnego,
- zweryfikował łącznie 139 punktów dostępu do internetu (hotspot),
- wydał 6 zaleceń pokontrolnych.

W 2 kwartale 2021 r. Prezes UKE przeprowadził ogólnopolską kampanię monitoringową dotyczącą przestrzegania warunków wykorzystania pasma 900 MHz przez systemy IoT pracujące na podstawie wpisu do rejestru urządzeń radiowych używanych bez pozwolenia radiowego (art. 144c i 144d ustawy Pt). W ramach kampanii Prezes UKE:

- objął monitoringiem systemy użytkowane przez 2 operatorów (Aero 2 oraz Polkomtel),
- zweryfikował łącznie 102 urządzenia IoT900,
- doprowadził do złożenia przez operatorów wniosków o wykreślenie błędnych wpisów do rejestru urządzeń systemów IoT pracujących w paśmie 900 MHz (5 915 wniosków po stronie Aero2 oraz 3 761 wniosków po stronie Polkomtela).

W 2021 r. Prezes UKE rozpoczął monitoring ciągły analogowych oraz cyfrowych emisji w kanałach TV 49-60 z terenu Rosji (Obwód Kaliningradzki), Białorusi oraz Ukrainy. Monitoring prowadzono łącznie z 18-tu punktów pomiarowych zlokalizowanych na obszarze województw: lubelskiego, podkarpackiego, podlaskiego, warmińsko-mazurskiego oraz pomorskiego. Prezes UKE przeprowadził łącznie 85 monitoringów.

W 4 kwartale 2021 r. Prezes UKE przeprowadził kontrolę wykorzystania przez Netia częstotliwości pasma 26 GHz na potrzeby systemów punkt – punkt oraz punkt – wielopunkt. Kontrolą objęto 68 urządzeń radiowych punkt wielopunkt oraz 9 urządzeń radiowych punkt – punkt i potwierdzono używanie jedynie 29 urządzeń radiowych (5 urządzeń radiowych punkt – punkt, 24 urządzenia radiowe punkt – wielopunkt).

### 3.5. Kontrole w zakresie wymagań kompatybilności elektromagnetycznej

W 2021 r. w zakresie spełniania wymagań dotyczących kompatybilności elektromagnetycznej Prezes UKE przyjął 3 474 zgłoszenia o zakłóceniach w sieciach i urządzeniach radiokomunikacyjnych, w tym:

- 3 022 zgłoszenia o zakłóceniach w sieciach komórkowych,
- 163 zgłoszenia o zakłóceniach w odbiorze radiowym i telewizyjnym.

W 2021 r. liczba zgłaszanych miesięcznie zakłóceń wyniosła średnio 289. Najwięcej zgłoszeń wpłynęło w marcu – 359, a najmniej w czerwcu – 237. Ponownie największą liczbę zakłóceń zarejestrowano w województwie mazowieckim, tj. 545, co stanowiło prawie 16% wszystkich zgłoszeń.

Liczba zgłoszeń zakłóceń w odbiorze RTV w 2021 r. zmalała (o ok. 1,5%) w stosunku do roku wcześniejszego 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 2021 r. wykryto 2 202 urządzenia zakłócające, w tym:

- repeater – 1 669 (najwięcej w województwach: małopolskim – 323, mazowieckim – 228, lubelskim – 160, wielkopolskim – 156, łódzkim – 156),
- inne urządzenia radiowe – 260 (najwięcej w województwach: warmińsko-mazurskim – 66, świętokrzyskim – 44, mazowieckim – 39),
- wzmacniacz antenowy – 186 (najwięcej w województwach: mazowieckim – 39, warmińsko-mazurskim – 30, zachodniopomorskim – 29, świętokrzyskim – 27),
- inne urządzenia EMC – 62,
- urządzenia sieci energetycznej – 8,
- urządzenia oświetleniowe – 5,
- przetwornice i zasilacze – 12.

Liczba zgłoszeń zakłóceń w sieciach komórkowych w stosunku do 2020 r. zmalała o 433 i stanowiła ok. 86% wszystkich przypadków zakłóceń. Źródło przeważającej liczby zakłóceń stanowiły wzmacniacze sygnału GSM (repeatery), które zlokalizowano w 1 669 przypadkach. Nastąpił spadek wykrytych przypadków używania wzmacniaczy w stosunku do 2020 r., co może świadczyć o skuteczności podjętych w latach poprzednich 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 1 388 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.

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 2021 r. 314 ofert sprzedaży wzmacniaczy, które nie spełniały wymagań regulaminu.

W związku z trwaniem pandemii COVID-19 w 2021 r. utrzymały się zmiany w sposobie świadczenia pracy, m.in. na uczelniach, w szkołach, administracji rządowej i samorządowej, zakładach pracy, firmach usługowych, handlu. Praca zdalna nie spowodowała zwiększenia ruchu w sieciach szerokopasmowych w stosunku do roku wcześniejszego. Zaistniała sytuacja miała bezpośredni wpływ na działalność UKE, do którego (najczęściej poprzez interpelacje poselskie, KPRM i JST) wpłynęła porównywalna liczba zgłoszeń – 18, związanych z niewłaściwą jakością usług telekomunikacyjnych. W 2020 r. zgłoszeń tego typu było 20, czyli nastąpił spadek o 18%.

### 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 2021 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.

#### 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 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 2021 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 2020 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.

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

Tabela 8

Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu przesyłek listowych oraz paczek pocztowych w 2021 r.

przesyłki listowe priorytetowe			przesyłki listowe ekonomiczne		
czas przebiegu [D+n] <sup>30</sup>	wskaźnik czasu przebiegu <sup>31</sup> - standard jakościowy <sup>32</sup>	ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu [2021]	czas przebiegu [D+n]	wskaźnik czasu przebiegu - standard jakościowy	ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu [2021]
D+1	82%	54,0%	D+3	85%	68,2%
D+2	90%	82,8%	D+5	97%	91,9%
D+3	94%	92,4%			
paczki pocztowe priorytetowe			paczki pocztowe ekonomiczne		
czas przebiegu [D+n]	wskaźnik czasu przebiegu - standard jakościowy	ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu [2021]	czas przebiegu [D+n]	wskaźnik czasu przebiegu - standard jakościowy	ogólnopolski wskaźnik czasu przebiegu [2021]
D+1	80%	80,0%	D+3	90%	99,2%

Źródło: UKE na podstawie badania czasu przebiegu przesyłek pocztowych

Prezentowane powyżej wskaźniki czasu przebiegu przesyłek listowych nierejestrowanych oraz paczek pocztowych w 2021 r. są wyższe od uzyskanych w 2020 r. w zakresie dwóch celów: D+1 – dla paczek pocztowych priorytetowych oraz D+3 – dla paczek pocztowych ekonomicznych. W pozostałych przypadkach wskaźniki są niższe.

### Kontrola w zakresie zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług powszechnych

Prezes UKE jest organem uprawnionym do kontroli w zakresie zapewnienia przez operatora wyznaczonego osobom niepełnosprawnym dostępu do powszechnych usług pocztowych, zgodnie z art. 62 ustawy Pp. W związku z powyższym, we wrześniu i październiku 2021 r. Prezes UKE przeprowadził kontrolę w 355 placówkach pocztowych (296 placówkach miejskich oraz 59 placówkach wiejskich), co stanowiło 4,7% wszystkich placówek Poczty Polskiej świadczących usługi pocztowe na terenie kraju<sup>33</sup>. Spośród skontrolowanych placówek: 218 placówek pocztowych posiadało możliwość samodzielnego wjazdu do budynku, natomiast w przypadku braku możliwości samodzielnego wjazdu, w 123 placówkach został zamontowany sprawnie działający dzwonek przywołujący personel placówki, jednakże w 11 przypadkach personel nie reagował na sygnał dzwonka, m.in. z powodu obsługi w tym czasie znajdujących się w placówce pocztowej klientów.

Wyniki kontroli wskazują, że w 330 placówkach Poczty Polskiej spośród 355 poddanych kontroli (93%), osobom niepełnosprawnym poruszającym się za pomocą wózka inwalidzkiego zapewniono

<sup>30</sup> „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).

<sup>31</sup> Udział liczby przesyłek pocztowych doręczonych w określonym terminie liczonym od dnia nadania do dnia doręczenia do ogólnej liczby nadanych przesyłek pocztowych.

<sup>32</sup> 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).

<sup>33</sup> Według danych umieszczonych w rocznym sprawozdaniu operatora wyznaczonego, na koniec roku 2020 na terenie kraju działało 7 627 placówek pocztowych, w tym 5 080 placówek było zlokalizowanych na obszarach miejskich oraz 2 547 na terenach wiejskich.



korzystanie z usług poprzez możliwość samodzielnego wjazdu do placówki lub możliwość skutecznego przywołania pracownika.

Wykres 18

Placówki z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych



Źródło: UKE

Spośród 141 skontrolowanych placówek pocztowych, które posiadały służbę doręczeń, ewidencja osób niepełnosprawnych była prowadzona w 137 placówkach (tj. 97,2%), natomiast przyjmowanie przesyłek od osoby niepełnosprawnej w miejscu zamieszkania gwarantowały wszystkie placówki posiadające służbę doręczeń (100%). 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.

We wrześniu i październiku 2021 r. Prezes UKE przeprowadził kontrole w jednostkach organizacyjnych Poczty Polskiej zajmujących się rozpatrywaniem reklamacji. Kontrolą objęto okres od 1 stycznia do 29 października 2021 r. W toku kontroli sprawdzeniu poddano łącznie 300 reklamacji w zakresie przesyłek rejestrowanych w obrocie krajowym, w tym: 244 reklamacje przesyłki listowej, 55 reklamacji w zakresie paczek pocztowych i 1 reklamację paczki pocztowej 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 19

## Powody składania reklamacji poddanych kontroli

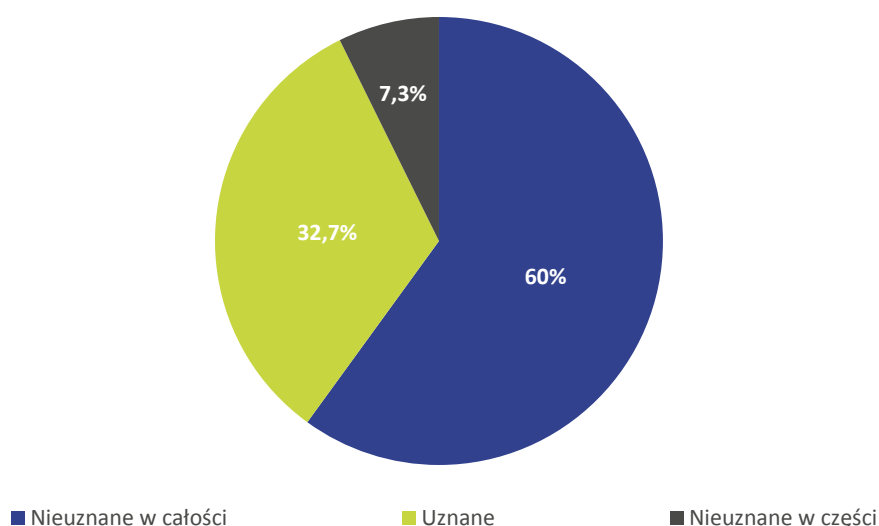


Źródło: UKE

Z ustaleń dokonanych przez Prezesa UKE podczas kontroli wynika, że blisko 33% skontrolowanych reklamacji uznanych zostało za zasadne, natomiast 180 (60%) reklamacji zakwalifikowanych zostało jako nieuznane w całości.

Wykres 20

## 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 pocztowej<sup>34</sup>.

### 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 m.in. zgodnie z art. 126 ust. 1 pkt 2 ustawy Pp, za niewypełnienie obowiązku sprawozdawczego, o którym mowa w art. 43 ust. 1 ustawy Pp.

W związku z powyższym, w 2021 r. Prezes UKE objął kontrolą 13 operatorów pocztowych. Powodem kontroli było w szczególności nieprzedłożenie Prezesowi UKE sprawozdania z działalności pocztowej w latach 2019 lub 2020 oraz konieczność weryfikacji danych zawartych w sprawozdaniu z działalności pocztowej. Celem kontroli było m.in. ustalenie, czy operatorzy pocztowi prowadzą działalność pocztową i czy ją prowadzili w 2019 r. lub 2020 r. Kontrole zostały przeprowadzone 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. 6 spośród 13 kontroli było kontrolami planowymi, natomiast 7 przeprowadzonych zostało w formie kontroli doraźnych, tj. kontroli wykonywanych w sytuacji wystąpienia nieprawidłowości, zaniedbań czy uchybień po stronie przedsiębiorcy.

Spośród 13 operatorów pocztowych, skutecznie skontrolowano 8 podmiotów. Wyniki kontroli ujawniły, że połowa skutecznie skontrolowanych operatorów pocztowych nie wykonywała działalności pocztowej, m.in. z powodu sytuacji epidemicznej, zmiany przeważającego rodzaju działalności, czy utraty kluczowego klienta. Na skutek podjętych czynności kontrolnych jeden z operatorów niewykonywujących działalności pocztowej zgłosił zakończenie wykonywania działalności pocztowej, w związku z czym został wykreślony z Rejestru Operatorów Pocztowych. Natomiast drugi z przedsiębiorców zgłosił zawieszenie wykonywania działalności pocztowej.

Spośród 4 skutecznie skontrolowanych operatorów pocztowych, którzy wykonywali działalność pocztową, 2 przedsiębiorców świadczyło usługi pocztowe wchodzące w zakres usług powszechnych na rzecz podmiotów publicznych, natomiast 2 operatorów pocztowych świadczyło usługi kurierskie. Jeden ze skontrolowanych operatorów pocztowych, w związku z zaprzestaniem świadczenia usług pocztowych w toku prowadzonej kontroli, zgłosił zawieszenie wykonywania działalności pocztowej.

W przypadku 5 operatorów pocztowych, pomimo podejmowania wielokrotnych działań, nie było możliwe wszczęcie kontroli z uwagi na brak kontaktu z przedsiębiorcą. W omawianych przypadkach adres siedziby przedsiębiorcy wykorzystany został do rejestracji firmy, a pod nim przedsiębiorca nie przebywał i nie prowadził działalności gospodarczej albo przestał wykonywać działalność pocztową lub gospodarczą i wyprowadził się z adresu wskazanego w momencie rejestracji spółki, nie dokonując odpowiedniego zgłoszenia.

---

<sup>34</sup> 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).

Efektom działań kontrolnych było zabezpieczenie interesów użytkowników usług pocztowych, w tym zabezpieczenie im dostępu do usług na równych i jednolitych zasadach, zapewnianie właściwej jakości usług oraz zapewnienie zgodności prowadzonej działalności pocztowej z obowiązującymi przepisami.

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

W 2021 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 (13 decyzji),
- nałożenia kary pieniężnej za naruszenie obowiązku świadczenia usług powszechnych z zachowaniem wskaźników czasu przebiegu przesyłek pocztowych w 2018 r.,
- 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),
- uzgodnienia i zatwierdzenia projektu opisu kalkulacji kosztu netto za rok 2020,
- zatwierdzenia instrukcji rachunkowości regulacyjnej na rok 2022 oraz opisu kalkulacji kosztów na rok 2022,
- nałożenia na operatora wyznaczonego obowiązku przedłożenia do publikacji w BIP UKE zatwierdzonych: instrukcji rachunkowości regulacyjnej na rok 2021 oraz opisu kalkulacji kosztów na rok 2021,
- wniesienia sprzeciwu do projektu regulaminu świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej,
- wniesienia sprzeciwu do projektu cennika publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej,
- odmowy udzielenia informacji publicznej na wniosek (3 decyzje).

### 3.7. Gospodarowanie zasobami numeracji

W 2021 r. Prezes UKE prowadził skuteczną gospodarkę zasobami numeracji – pomimo trudności związanych z pandemią COVID-19 i jej wpływem na rynek telekomunikacyjny wydano 324 decyzje dotyczące 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, Netia i służbami ustawowo powołanymi do niesienia pomocy ustalano numery kierowania alarmowego dla nowych lokalizacji służb obsługujących wywołania alarmowe oraz centrów powiadamiania ratunkowego. Rozpoczęto i prowadzono koordynowanie procesu zmiany operatora obsługującego dla wywołań na numer 999 wraz z aktualizacją numerów kierowania alarmowego (NKA) dla tego numeru, przy współpracy z Lotniczym Pogotowiem Ratunkowym oraz operatorami Netia i OPL. Numery 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, stanowiąc jedyne wiarygodne źródło informacji o obszarach kierowania wywołań na numery alarmowe.

W związku z wejściem w życie zmian rozporządzenia ws. planu numeracji krajowej dokonano aktualizacji przydziałów numerów abonenckich usług specjalnych (AUS) dla usług o szczególnym znaczeniu społecznym realizowanych przez jednostkę podległą ministrowi właściwemu ds. zdrowia, właściwą w zakresie systemów informacyjnych ochrony zdrowia – dotyczy numerów AUS 19239 i 19457. Ponadto we współpracy z Generalną Dyrekcją Dróg Krajowych i Autostrad i zgodnie z rozstrzygnięciami postępowania przetargowego prowadzonego przez GDDKiA dokonano aktualizacji operatora obsługującego numer AUS 19111 dla telefonicznej informacji drogowej GDDKiA.

W 2021 r. zapewniano bieżącą aktualizację Tablic Zagospodarowania Numeracji w module systemu PLI CBD, prezentowanych również na stronie internetowej UKE, wykorzystywanych w procesach przenoszenia numerów.

#### **Efekty gospodarki UKE w zakresie numeracji:**

- sprawne wydawanie decyzji (średni czas wydania decyzji – 7 dni roboczych),
- wpływy do budżetu państwa na poziomie 85,5 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**

Podobnie jak w latach ubiegłych, główny obszar aktywności legislacyjnej Prezesa UKE stanowiła współpraca z Ministrem Cyfryzacji przy wdrażaniu 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 Unii Europejskiej.

W 2021 r. UKE kontynuował wspieranie KPRM w pracach legislacyjnych nad projektami polskich aktów prawnych implementujących Europejski kodeks łączności elektronicznej, tj. Prawem komunikacji elektronicznej (które ma zastąpić obowiązującą ustawę Pt) i ustawą wprowadzającą Prawo komunikacji elektronicznej. W wyniku przeprowadzonych wcześniej uzgodnień, konsultacji i opiniowania opracowano nowe wersje projektów obu ustaw, które w 2021 r. zostały przyjęte przez Komitet Rady Ministrów do spraw Cyfryzacji i Komitet do Spraw Europejskich, a następnie zostały przekazane do rozpatrzenia przez Stały Komitet Rady Ministrów.

Prezes UKE na ww. etapach procesu legislacyjnego zgłosił do obu projektów ustaw liczne uwagi nie tylko w formie pisemnej, lecz również np. w trakcie zorganizowanych w sierpniu 2021 r. warsztatów przedstawicieli KPRM z ekspertami UKE. Ze względu na stopień zaawansowania

procesu legislacyjnego uwagi te koncentrowały się jednak raczej na doskonaleniu wypracowanych wcześniej przepisów niż na proponowaniu całkowicie nowych rozwiązań.

Ponadto, w zakresie spraw telekomunikacyjnych, przedstawiciele UKE podjęli prace nad rekomendacjami UKE dotyczącymi zmian m. in. w megaustawie, związanymi z szeroko rozumianą problematyką rozwoju infrastruktury telekomunikacyjnej.

Eksperci UKE uczestniczyli również w pracach nad projektami aktów prawnych rangi podstawowej z dziedziny telekomunikacji. Należy do nich przede wszystkim zaliczyć projekty aktów wykonawczych do ustawy Pt, tj.:

- rozporządzenia Ministra Cyfryzacji zmieniającego rozporządzenie w sprawie wysokości, terminów i sposobu uiszczania opłat za prawo do wykorzystywania zasobów numeracji – podpisanego w dniu 4 listopada 2021 r. i ogłoszonego w Dz. U. pod pozycją 2014,
- 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 5 października 2021 r. i ogłoszonego w Dz. U. pod pozycją 1864,
- rozporządzenia Rady Ministrów zmieniającego rozporządzenie w sprawie Krajowej Tablicy Przeznaczeń Częstotliwości – podpisanego w dniu 30 września 2021 r. i ogłoszonego w Dz. U. pod pozycją 1884,

jak również do ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane, tj.:

- rozporządzenia Ministra Cyfryzacji w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać telekomunikacyjne obiekty budowlane i ich usytuowanie,
- rozporządzenia Ministra Cyfryzacji w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać kanały technologiczne.

W zakresie spraw dotyczących rynku pocztowego eksperci UKE wzięli udział w pracach nad projektem ustawy o zmianie ustawy – Prawo pocztowe, w trakcie których m. in. zgłaszali propozycje dodania nowych regulacji oraz wprowadzenia zmian w przepisach aktualnie obowiązujących. Służyli oni również pomocą pracownikom Ministerstwa Aktywów Państwowych w zakresie oceny merytorycznej uwag zgłaszanych przez inne podmioty oraz sposobu ich uwzględnienia w projektowanych przepisach. Przedstawiciele UKE wzięli również udział w kontynuacji, rozpoczętych w 2020 r., prac nad projektem rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie planów działania operatora pocztowego w sytuacji szczególnego zagrożenia – ostatecznie podpisanego w dniu 23 lipca 2021 r. i ogłoszonego w Dz. U. pod pozycją 1478.

Ponadto eksperci UKE uczestniczyli w pracach nad projektami następujących aktów wykonawczych do ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, tj.:

- rozporządzenia Ministra Aktywów Państwowych i Ministra Cyfryzacji w sprawie metodologii ustalania opłat za przekazywanie korespondencji przy użyciu publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz publicznej usługi hybrydowej – podpisanego w dniu 31 sierpnia 2021 r. i ogłoszonego w Dz. U. pod pozycją 1611,
- rozporządzenia Ministra Aktywów Państwowych w sprawie realizacji publicznej usługi hybrydowej w obrocie krajowym – podpisanego w dniu 9 sierpnia 2021 r. i ogłoszonego w Dz. U. pod pozycją 1503,

- rozporządzenia Ministra Aktywów Państwowych i Ministra Cyfryzacji w sprawie reklamacji za niewykonanie lub nienależyte wykonanie publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz publicznej usługi hybrydowej – podpisanego w dniu 9 sierpnia 2021 r. i ogłoszonego w Dz. U. pod pozycją 1501,
- rozporządzenia Ministra Cyfryzacji w sprawie gwarantowanej dostępności oraz pojemności skrzynek doręczeń dla podmiotów publicznych oraz podmiotów niepublicznych – podpisanego w dniu 24 czerwca 2021 r. i ogłoszonego w Dz. U. pod pozycją 1202.

Z uwagi na fakt, że złożoność krajowego systemu prawnego nie pozwala na ograniczenie aktywności legislacyjnej Prezesa UKE wyłącznie do ww. aktów normatywnych pozostających stricte w zakresie kompetencji tego organu regulacyjnego, przedstawiciele UKE aktywnie uczestniczyli również w procesie legislacyjnym dotyczącym wielu aktów prawnych z zakresu dziedzin, które pozostają w związku przedmiotowym lub podmiotowym z szeroko pojmowaną dziedziną komunikacji elektronicznej. W ramach tej grupy projektów aktów prawnych, nad którymi prowadzono prace w 2021 r., należy w szczególności wskazać na:

- projekt ustawy o zmianie ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa oraz ustawy – Prawo telekomunikacyjne,
- projekt ustawy o ochronie wolności słowa w internetowych serwisach społecznościowych,
- projekt ustawy o ochronie osób zgłaszających naruszenia prawa,
- projekt ustawy o zmianie ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji oraz niektórych innych ustaw,
- projekt ustawy o zmianie ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne oraz niektórych innych ustaw,
- projekt ustawy o zmianie ustawy o Służbie Więziennej oraz niektórych innych ustaw.

### Postępowania sądowe

Postępowania sądowe z udziałem UKE dotyczą spraw z odwołań i skarg na rozstrzygnięcia UKE. W 2021 r. do UKE wpłynęły ogółem 171 spraw sądowych, w tym:

- odwołania wniesione do SOKiK – 42,
- skargi wniesione do WSA – 114,
- pozostałe sprawy (zawezwania do próby ugodowej, zgłoszenia wierzytelności, wnioski o ogłoszenie upadłości, ustanowienie kuratora) – 15.

Spośród 204 prawomocnie rozstrzygniętych w 2021 r. spraw z odwołań i skarg na decyzje oraz postanowienia UKE 170 zakończonych zostało pomyślnym dla UKE wynikiem, co oznacza ponad 83% wygranych spraw. W 23 przypadkach sąd zmienił decyzję Prezesa UKE, zaś w 11 uchylił ją lub stwierdził beczynność albo przewlekłe prowadzenie postępowania.

Tabela 9

## Prawomocne rozstrzygnięcia sądów w 2021 r.

Rodzaj sprawy	Utrzymanie w mocy rozstrzygnięcia UKE	Uchylenie rozstrzygnięcia UKE	Zmiana rozstrzygnięcia UKE
Ustalenie znaczącej pozycji rynkowej, nałożenie obowiązków regulacyjnych, dostęp telekomunikacyjny	13		2
Nałożenie kary pieniężnej	92	3	19
Usługa powszechna	2		
Rezerwacja częstotliwości, pozwolenia radiowe	3		
Dostęp do nieruchomości	32		2
Inne – w kompetencji UKE <sup>35</sup>	28	8	

Źródło: UKE

Spśród postępowań sądowych prowadzonych przez UKE w 2021 r. należy zwrócić uwagę na następujące istotne dla rynku telekomunikacyjnego sprawy:

- Sprawa z odwołania P4 oraz Krajowej Izby Gospodarczej Elektroniki i Telekomunikacji od decyzji Prezesa UKE z 11 grudnia 2019 r., którą Prezes UKE określił rynek właściwy, jako hurtowy rynek usługi zakańczania połączeń w publicznej sieci telefonicznej w stałej lokalizacji P4 (dalej „Operator”), ustalił, że na powyższym rynku występuje przedsiębiorca telekomunikacyjny o znaczącej pozycji rynkowej, wyznaczył Operatora jako przedsiębiorcę zajmującego znaczącą pozycję rynkową na odnośnym rynku oraz nałożył na Operatora obowiązki regulacyjne przewidziane: w art. 34 ust. 1 i 2 ustawy Pt (obowiązek dostępu), art. 36 ustawy Pt (obowiązek równego traktowania), art. 37 ust. 1 i 2 ustawy Pt (obowiązek przejrzystości) oraz obowiązek kosztowy przewidziany w art. 44 ustawy Pt (pkt IV.4 decyzji). Obowiązek kosztowy polegał na stosowaniu opłat za zakańczanie połączeń w publicznej sieci telefonicznej w stałej lokalizacji Operatora w wysokości ustalonej przez Prezesa UKE w oparciu o model operatora efektywnego zgodny z Zaleceniem Komisji z 7 maja 2009 r. w sprawie uregulowań dotyczących stawek za zakańczanie połączeń w sieciach stacjonarnych i ruchomych (2009/396/WE). Wysokość opłaty miała zostać ustalona przez Prezesa UKE w odrębnej decyzji częściowej wydanej w niniejszym postępowaniu administracyjnym. Wyrokiem z 22 listopada 2021 r., sygn. akt XVII AmT 54/20, Sąd Okręgowy Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zmienił decyzję w ten sposób, że uchylił pkt IV.4 decyzji i w pozostałym zakresie oddalił odwołania.

<sup>35</sup> M.in. ograniczanie prawa wglądu do akt administracyjnych, wyjaśnienie treści decyzji, odmowa udostępnienia akt, informacja publiczna, przewlekłość i beczynność organu.



Uzasadniając rozstrzygnięcie Sąd wskazał, iż 18 grudnia 2020 r. Komisja Europejska przyjęła rozporządzenie delegowane uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 poprzez określenie jednolitej maksymalnej ogólnounijnej stawki za zakończenie połączenia głosowego w sieci ruchomej oraz jednolitej maksymalnej ogólnounijnej stawki za zakończenie połączenia głosowego w sieci stacjonarnej (akt delegowany). W tej sytuacji zdaniem Sądu obowiązek kosztowy stał się bezprzedmiotowy skoro wysokość stawek reguluje akt delegowany.

- Sprawa z odwołania Krajowej Izby Gospodarczej Elektroniki i Telekomunikacji oraz Polskiej Izby Komunikacji Elektronicznej od decyzji Prezesa UKE z 9 października 2014 r., którą Prezes UKE określił rynek właściwy jako rynek świadczenia hurtowych usług dostępu szerokopasmowego na obszarze całego kraju, z wyłączeniem obszarów gminnych określonych w załączniku (chodzi o 76 gmin). Ponadto Prezes UKE ustalił, iż na powyższym rynku występuje przedsiębiorca o znaczącej pozycji rynkowej, wyznaczył OPL jako przedsiębiorcę o znaczącej pozycji rynkowej oraz nałożył na OPL obowiązki regulacyjne. Wyrokiem z 7 maja 2021 r., sygn. akt VII AGa 220/19, Sąd Apelacyjny oddalił apelacje obu odwołujących się podmiotów od wyroku Sądu Okręgowego Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 26 listopada 2018 r., sygn. akt XVII AmT 12/15, oddalającego odwołania. W uzasadnieniu do wyroku Sąd Apelacyjny wskazał m. in., że rynek właściwy został określony prawidłowo zarówno pod względem geograficznym, jak i produktowym a kryteria wyodrębnienia rynku właściwego były prawidłowe.
- Sprawa z odwołania Novum S.A. (obecnie Telego sp. z o.o.) od decyzji Prezesa UKE z 10 listopada 2015 r., którą Prezes UKE zmienił umowę zawartą między Novum S.A. (obecnie Telego sp. z o.o.) oraz OPL o dostępie telekomunikacyjnym w przedmiocie rozpoczynania i zakańczania połączeń, hurtowego dostępu do sieci OPL, dostępu do łączy abonenckich w sposób zapewniający dostęp pełny lub współdzielony, dostępu do łączy abonenckich poprzez węzły sieci telekomunikacyjnej na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych (Umowa) w zakresie kar umownych i bonifikat poprzez dostosowanie umowy w tym zakresie do postanowień Oferty ramowej SOR. Wyrokiem z 4 czerwca 2018 r., sygn. akt XVII AmT 37/16, Sąd Okręgowy Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oddalił odwołanie Telego sp. z o.o. Na skutek apelacji powoda Sąd Apelacyjny wyrokiem z 3 lipca 2019 r., sygn. akt VII AGa 1980/18, uchylił decyzję stwierdzając, że jedynym powodem jej uchylenia jest fakt, że decyzja Prezesa UKE z 7 maja 2015 r. zmieniająca Ofertę SOR w zakresie kar i bonifikat (której postanowienia znalazły swoje odbicie w decyzji) została prawomocnie uchylona wyrokiem Naczelnego Sądu Administracyjnego z 21 marca 2019 r., sygn. akt II GSK 5014/16. W tej sytuacji zdaniem Sądu Apelacyjnego należy uznać, iż odpadła podstawa faktyczna i prawna zaskarżonej decyzji i należało ją uchylić. Od powyższego wyroku Prezes UKE wywiódł skargę kasacyjną, na skutek której Sąd Najwyższy wyrokiem z 12 maja 2021 r., sygn. akt I NSKP 8/21, uchylił wyrok Sądu Apelacyjnego uznając, że sąd ten błędnie założył, iż decyzja nie może funkcjonować w obrocie prawnym po uchyleniu postanowień Oferty SOR w zakresie kar i bonifikat. Odwołując się do orzecznictwa Sądu Najwyższego w sprawie ofert ramowych (wyroki III SK 55/14 oraz III SK 27/14) Sąd wskazał, iż Sąd Apelacyjny powinien przeanalizować zgodność Decyzji z przesłankami wymienionymi w art. 28 ustawy Pt, gdyż to te przesłanki stanowiły podstawę wydania decyzji a nie uchylone postanowienia Oferty SOR. Zdaniem Sądu Najwyższego decyzja mogła funkcjonować w obrocie prawnym mimo uchylenia

postanowień Oferty SOR pod warunkiem, że rozstrzygnięcie w niej zawarte było zgodne z przesłankami wskazanymi w art. 28 ustawy Pt.

- Sprawa ze skargi T-Mobile Polska na ogłoszenie o wynikach czynności naprawczych podjętych przez Prezesa UKE na podstawie art. 118d ust. 4 ustawy Pt po unieważnieniu przetargu z 2007 r. na rezerwację częstotliwości z pasma 1800 MHz. 5 września 2018 r. Prezes UKE ogłosił wyniki czynności naprawczych podjętych na podstawie art. 118d ust. 4 ustawy Pt po unieważnieniu przetargu z 2007 r. na rezerwację częstotliwości z pasma 1800 MHz (Ogłoszenie). Zaznaczyć należy, że przetarg z 2007 r. został ostatecznie unieważniony decyzją Prezesa UKE 31 stycznia 2018 r. Na skutek skargi T-Mobile Polska Wojewódzki Sąd Administracyjny wyrokiem z 18 sierpnia 2020 r., sygn. akt VI SA/Wa 1885/19, stwierdził bezskuteczność Ogłoszenia. Uzasadniając powyższe rozstrzygnięcie WSA wskazał, iż art. 118d ust. 4 ustawy Pt na podstawie którego Prezes UKE wykonał czynności naprawcze wszedł w życie na mocy ustawy z dnia 16 listopada 2012 r. o zmianie ustawy – Prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2012, poz. 1445, z późn. zm., dalej „Ustawa zmieniająca”). Zgodnie z art. 24 Ustawy zmieniającej do postępowań w sprawie przeprowadzenia albo unieważnienia przetargu albo konkursu, wszczętych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy, stosuje się przepisy dotychczasowe. Zdaniem WSA czynności naprawcze należy uznać za element „postępowania prowadzącego do załatwienia przez Prezesa UKE szeroko rozumianej sprawy rezerwacji częstotliwości”, a zatem są one częścią postępowania przetargowego, które w momencie wejścia w życie Ustawy zmieniającej wciąż się toczyło co oznacza, że nie miały do niego zastosowania przepisy Ustawy zmieniającej, a zatem czynności naprawcze były podjęte bez podstawy prawnej. Na skutek skargi kasacyjnej Prezesa UKE Naczelny Sąd Administracyjny wyrokiem z 9 grudnia 2021 r., sygn. akt II GSK 584/20, uchylił zaskarżony wyrok WSA. Uzasadniając rozstrzygnięcie Naczelny Sąd Administracyjny wskazał, iż ani gramatyczna, ani funkcjonalna, systemowa czy też celowościowa wykładnia art. 24 Ustawy zmieniającej nie prowadzą do konkluzji, że celem ustawodawcy było aby przepis ten obejmował również czynności naprawcze podjęte na podstawie art. 118 d ust. 4 ustawy Pt a nie jedynie postępowanie przetargowe oraz postępowanie w sprawie unieważnienia przetargu, które zostały literalnie wymienione w tym przepisie. W tej sytuacji zdaniem Naczelnego Sądu Administracyjnego w zaskarżonym wyroku WSA błędnie przyjęto, że Prezes UKE po unieważnieniu przetargu nie mógł podjąć czynności naprawczych.

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

#### Budowa i wdrażanie systemu cyberbezpieczeństwa RP

W ramach realizacji zadań wynikających z kompetencji zapisanych w przepisach ustawy Pt Prezes UKE przystąpił do rozwijania i doskonalenia zdolności organizacyjnych i kompetencyjnych niezbędnych do funkcjonowania w UKE struktury organizacyjnej zapewniającej wymianę oraz analizę informacji w zakresie cyberbezpieczeństwa. W tym celu 21 października 2021 r. Prezes UKE zawarł porozumienie z największymi operatorami ruchomych publicznych sieci telekomunikacyjnych – OPL, Polkomtel, P4 i T-Mobile Polska w sprawie współpracy w zakresie bezpieczeństwa teleinformatycznego. Przedmiotowe porozumienie stanowi początek

funkcjonowania w UKE Centrum Reputacyjnego Komunikacji Elektronicznej (CRKE), które będzie działać w oparciu o koncepcję sektorowego ISAC (Information Sharing and Analysis Center) i pozwoli na wyposażenie Prezesa UKE w zestaw narzędzi technologicznych, procesów oraz kompetencji umożliwiających identyfikację incydentów, zdarzeń mogących mieć wpływ na reputację komunikacji elektronicznej. Dostawcy usług telekomunikacyjnych to przede wszystkim prywatne przedsiębiorstwa a incydenty teleinformatyczne rzadko dotyczą tylko jednej instytucji, i dlatego dobra współpraca i właściwa wymiana informacji oraz wiedzy może znacznie podnieść poziom bezpieczeństwa usług telekomunikacyjnych. Z punktu widzenia użytkownika albo użytkownika końcowego skonsolidowana informacja analityczna pozwoli na usprawnienie procesu reklamacyjnego i obsługi skarg.

Ponadto Prezes UKE:

- brał udział we wdrażaniu projektu zintegrowanego systemu monitorowania i obrazowania zagrożeń w cyberprzestrzeni RP oraz ostrzegania przed nimi (S46), w tym uczestniczył w projektowaniu Umowy użyczenia pomiędzy NASK-PIB i UKE na bezpłatne użytkowanie sprzętu i oprogramowania systemu S46 (luty 2021 r.) i Porozumienia UKE z Ministrem Cyfryzacji na korzystanie z tego Systemu (22 czerwca 2021 r.), jak również współpracował z NASK w wymianie informacji w ramach monitorowania działania systemu S46,
- współpracował z CSIRT NASK oraz CSIRT GOV w wymianie informacji o incydentach,
- aktualizował projekt warunków aukcji częstotliwości w zakresie wymagań dotyczących bezpieczeństwa i integralności infrastruktury telekomunikacyjnej i usług,
- uczestniczył w pracach nad projektami ustaw Prawo komunikacji elektronicznej oraz o zmianie ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (jednocześnie w ramach prac nad Pke uczestniczył przy projektowaniu przepisów 6 rozporządzeń).

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

Zadania w zakresie bezpieczeństwa w telekomunikacji w przypadku ogłoszenia stopni alarmowych lub stopni alarmowych CRP realizowane były przez Punkt Kontaktowy Prezesa UKE, rozwinięty na bazie Departamentu Bezpieczeństwa UKE. W 2021 r. Departament Bezpieczeństwa koordynował działania UKE po wprowadzeniu przez Prezesa Rady Ministrów w dniu 3 grudnia 2021 r., ze względu na potencjalne ryzyko zagrożenia bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych, stopnia alarmowego CRP (ALFA CRP) na całym terytorium Rzeczypospolitej Polskiej – obowiązującego od dnia 5 grudnia 2021 r. od godz. 23.59 do dnia 10 grudnia 2021 r. do godz. 23.59.

### **Wsparcie działań uprawnionych podmiotów realizujących zadania w zakresie obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego**

Prezes UKE współpracował z podmiotami realizującymi zadania w zakresie obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego. 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, jak i skargi uprawnionych podmiotów. Prezes UKE przeprowadzał kontrole zarówno w odniesieniu do pojedynczych przedsiębiorców, jak i przedsiębiorców działających w grupie. W uzasadnionych przypadkach kontroli poddano również sposób wykonywania umów powierzenia obowiązków, o których mowa w art. 179 ust. 3 ustawy Pt. W przypadku skarg i wniosków uprawnionych podmiotów, prokuratorów i sądów Prezes UKE prowadził postępowania wyjaśniające i współpracował m.in. w kwestii spełniania wymogów w zakresie pełnego udostępniania danych uprawnionym podmiotom i wykonywania umów powierzeń (np. w przypadku otrzymania informacji o zmianie podmiotu lub wypowiedzenia umów) oraz problemów w ramach dokonywania ustaleń.

Prezes UKE prowadził powyższe działania wobec 37 podmiotów, w tym:

- nadzorował przeprowadzenie 14 kontroli – siedem kontroli potwierdziło pełną i właściwą realizację obowiązków ustawowych, w pozostałych przypadkach wydano zalecenia pokontrolne lub decyzje w sprawie określenia zakresu naruszeń prawa (najczęściej naruszenia dotyczyły niewłaściwego wykonania obowiązku wynikającego z art. 179 ust. 3 ustawy Pt polegającego na braku świadectwa przemysłowego oraz obowiązku wynikającego z art. 180a i 180c ustawy Pt polegającego na braku zatrzymywania danych retencyjnych lub przechowywanie ich przez inny okres niż wskazany w ustawie Pt),
- wszczął 12 interwencji wyjaśniających na wniosek uprawnionych podmiotów (interwencje w zasadniczym stopniu dotyczyły braku wykonania obowiązku wynikającego z art. 179 ust. 8 ustawy Pt, tj. wskazania Prezesowi UKE jednostki organizacyjnej lub osoby mającej siedzibę lub miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej uprawnionej do reprezentowania tego przedsiębiorcy lub wskazania przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, który w jego imieniu wykonuje obowiązki związane z zapewnieniem warunków dostępu i utrwalania),
- wszczął 6 interwencji z urzędu, które zasadniczo dotyczyły sposobu wykonywania przez przedsiębiorców obowiązku wynikającego z art. 179 ust. 3 ustawy Pt w sytuacji wypowiedzenia im umowy powierzenia świadczonej przez innego przedsiębiorcę na podstawie art. 179 ust. 7 ustawy Pt oraz obowiązków wynikających z art. 180a i 180c ustawy Pt w związku ze zgłoszonymi awariami technicznymi,
- przeprowadził 5 postępowań administracyjnych w sprawie nałożenia kary pieniężnej (w wyniku tych postępowań wydano decyzje administracyjne nakładające kary pieniężne w kwocie 106 tys. PLN – były one uzasadnione stwierdzeniem uchybień w wykonywaniu przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego). Trzech przedsiębiorców zostało ukaranych za niewypełnienie obowiązku udostępnienia danych retencyjnych uprawnionym podmiotom, sądowi lub prokuratorowi, natomiast pozostali – za nieudzielenie informacji na żądanie Prezesa UKE.

### **Doskonalenie procedur współpracy z organami państwa realizującymi zadania w zakresie obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego**

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

### **Przygotowywanie działań i procedur przedsiębiorców telekomunikacyjnych i operatorów pocztowych w sytuacjach szczególnych zagrożeń**

Prezes UKE kontynuował uzgadnianie planów działań przedsiębiorców telekomunikacyjnych 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 2021 r. obowiązkowi posiadania planu działań podlegało 69 przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Wszyscy przedsiębiorcy wywiązali się z tego obowiązku.

W zakresie planów operatorów pocztowych Prezes UKE uczestniczył w projektowaniu nowego rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie planów działania operatora pocztowego w sytuacji szczególnego zagrożenia. Główną zmianę w rozporządzeniu stanowi zwolnienie z obowiązku sporządzenia planu operatora pocztowego, którego roczne przychody z tytułu wykonywania działalności pocztowej w poprzednim roku obrotowym były równe kwocie 400 tysięcy PLN lub od niej mniejsze lub który wykonuje działalność pocztową wyłącznie na obszarze nieprzekraczającym granic administracyjnych jednego województwa. Dodatkowo w rozporządzeniu zaproponowano m.in. zmianę w zakresie rodzajów planów (dodano analizy w zakresie cyberbezpieczeństwa świadczonych usług), 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. Nowe rozporządzenie weszło w życie z dniem 14 sierpnia 2021 r.

Zgodnie z przepisami przejściowymi rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 23 lipca 2021 r. w sprawie planów działania operatora pocztowego w sytuacji szczególnego zagrożenia, które zastąpiło rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 25 kwietnia 2014 r. w sprawie planów działań operatora pocztowego w sytuacji szczególnego zagrożenia, tracące moc z dniem 2 stycznia 2021 r., w 2021 r. nie było podmiotów zobowiązanych do opracowania i uzgodnienia planów.

Prezes UKE ocenia, że dzięki ograniczeniu obowiązku sporządzania planu, na koniec 2021 r., aż 94 operatorów pocztowych spośród 131 aktywnie działających (co stanowi 72%) przestało podlegać obowiązkowi sporządzenia planu z uwagi na zastosowanie kryteriów:

- obszaru i przychodu – 46 operatorów,
- przychodu – 21 operatorów,
- obszaru – 27 operatorów.

Przedmiotowy obowiązek został utrzymany tylko dla 28% operatorów pocztowych.

Celem wsparcia przedsiębiorców telekomunikacyjnych i operatorów pocztowych we wdrażaniu rozporządzeń Rady Ministrów ws. planu działań w sytuacjach szczególnych zagrożeń opracowano i zamieszczono na stronie BIP UKE materiały referencyjne dla przedsiębiorców i operatorów sporządzających plany (wytyczne oraz procedury sporządzania planu).

### 3.10. Aktywność UKE na arenie międzynarodowej – telekomunikacja

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

W 2021 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 12 grupach roboczych. UKE wyznaczył 11 ekspertów do pracy redakcyjnej nad dokumentami, w tym w grupie ds. analiz rynkowych i ekonomicznych, ewolucji sieci stacjonarnych, roamingu, statystyk i wskaźników, użytkowników końcowych i otwartego internetu. Eksperti UKE byli zaangażowani w prace merytoryczne BEREC w większości obszarów tematycznych.

Na poziomie szefów organów regulacyjnych w pracach BEREC uczestniczyli przedstawiciele kierownictwa UKE, a w Grupie Kontaktowej i grupach roboczych wyznaczeni pracownicy. W związku z trwającą pandemią COVID-19 w I połowie 2021 r. spotkania Grupy Kontaktowej oraz posiedzenia plenarne odbywały się w formie on-line, natomiast w II połowie roku w trybie hybrydowym. Pracownicy UKE przekazywali dane, współtworzyli projekty przyjmowanych dokumentów, a dzięki pracy w zespołach redakcyjnych mieli bezpośredni wpływ na ich kształt. Eksperti UKE współtworzyli raporty nt. roamingu międzynarodowego i połączeń wewnątrzunijnych, nt. stawek za zakańczanie połączeń w Europie, nt. transparentności i porównywalności stawek w roamingu międzynarodowym oraz raporty nt. zharmonizowanego zbierania danych o OTT, nt. podejścia regulacyjnego dotyczącego sieci dosyłowej (backhaul), nt. regulacji ex-ante cyfrowych strażników dostępu, nt. analizy rynkowej i ekonomicznej platform cyfrowych, a także uczestniczyli w pracach nad aktualizacją metodologii oceny regulacyjnej neutralności sieci BEREC i opinią w sprawie sposobu postępowania z opłatami za płatności dokonywane przez osoby trzecie w ramach rachunków za telefon komórkowy, opinią w sprawie wdrożenia i funkcjonowania zezwolenia ogólnego na szczeblu krajowym czy opinią BEREC w sprawie przeglądu dyrektywy w sprawie obniżenia kosztów łączności szerokopasmowej.

Ponadto, w związku z wyrokami TSUE w sprawach C-854, C-5/20 i C-34/20 dotyczącymi ofert ze stawką zerową opartych na umowach komercyjnych rozpoczęto analizę tych wyroków i podjęto dyskusję co do zmian wytycznych BEREC dotyczących stosowania rozporządzenia 2015/2120, ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu. UKE uczestniczył w tych pracach poprzez wymianę informacji w obrębie BEREC.

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 2021 r. UKE odpowiedział na 86 kwestionariuszy i wysłał 14 zapytań.

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

### Współpraca z Komisją Europejską (KE) i Komitetem ds. Łączności (COCOM)

W 2021 r. UKE utrzymywał bieżące kontakty z KE w zakresie nowych propozycji legislacyjnych diskutowanych na poziomie UE i przedstawianych regulatorom w celu uzyskania ich opinii. Współpracował także z KE przy przygotowaniu rozdziału dot. Polski w ramach raportu "Digital Economy and Society Index Report 2021 (DESI)", przekazywał uwagi do pierwszego projektu raportu oraz przekazał w grudniu 2021 r. wkład do kwestionariusza KE zbierającego informacje do przyszłorocznego raportu DESI.

UKE współpracował także z Komitetem ds. Łączności KE. W 2021 r. odbyły się trzy posiedzenia Komitetu ds. Łączności. Przedmiotem prac Komitetu w 2021 r. były m.in. wymiana informacji i doświadczeń dot. wdrożenia dyrektywy EKŁE, omówienie i zaopiniowanie projektu rozporządzenia wykonawczego KE w sprawie średniej ważonej stawki za zakańczanie połączeń w UE, omówienie propozycji zharmonizowanych numerów pomocowych w UE czy wymiana doświadczeń na temat funkcjonujących publicznych systemów ostrzegania lub stanu wdrażania tych systemów zgodnie z obowiązkiem nałożonym na państwa członkowskie w art. 110 EKŁE. Państwa członkowskie przedstawiły doświadczenia w zakresie stosowania systemów ostrzegania i wysyłania ostrzeżeń użytkownikom końcowym, aspektów technicznych tych systemów oraz współpracy między służbami publicznymi w przypadku stanu zagrożenia. Polska przedstawiła informacje o systemie ostrzegania wprowadzonym w Polsce w 2018 r. pod nazwą Alert RCB. W ramach tego systemu operatorzy ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej są zobligowani do wysłania komunikatów (SMSów) o zagrożeniu. Ostrzeżenia mogą być wysyłane na określonym obszarze, przez ustalony okres lub z określoną częstotliwością oraz do określonej grupy użytkowników końcowych.

### Współpraca z Radą Unii Europejskiej (RUE)

Pracownicy UKE monitorowali prace grupy roboczej ds. Telekomunikacji i Społeczeństwa Informacyjnego oraz współpracowali z KPRM w celu przygotowania stanowiska na prace tej grupy w zakresie projektu rozporządzenia w sprawie poszanowania życia prywatnego oraz ochrony danych osobowych w łączności elektronicznej (e-privacy), aktu o usługach cyfrowych (DSA) i aktu o rynkach cyfrowych (DMA). W ramach swojej właściwości UKE formułował uwagi oraz odnosił się do wypracowanego przez inne właściwe organy stanowiska na posiedzenia Rady, a także śledził i analizował zapisy kolejnych tekstów kompromisowych ww. aktów prawnych. Pracownicy UKE monitorowali również, w zakresie właściwości Prezesa UKE, prace w grupie roboczej ds. Harmonizacji Technicznej, w szczególności dot. propozycji nowego tekstu dyrektywy RED w części poświęconej projektowi jednolitej ładowarki USB-C.

### Współpraca z Komitetem ds. Widma Radiowego (RSC)

W 2021 r. pracownicy UKE wzięli udział (uczestnictwo w formie zdalnej) w czterech posiedzeniach Komitetu ds. Widma Radiowego (RSC) dotyczących:

- zakończenia procesu opracowania i uzgodnienia projektu Decyzji Wykonawczej Komisji (UE) 2021/1730 z 28 września 2021 r. w sprawie zharmonizowanego wykorzystania sparowanych zakresów częstotliwości 874,4–880,0 MHz i 919,4–925,0 MHz oraz

niesparowanego zakresu częstotliwości 1900–1910MHz na potrzeby kolejowego systemu ruchomej łączności radiowej (Future Rail Mobile Communication System- FRMCS) – Decyzję notyfikowano jako dokument nr C(2021),

- zakończenia procesu opracowywania i uzgadniania Decyzji Wykonawczej Komisji (UE) 2021/1067 z 17 czerwca 2021 r. w sprawie zharmonizowanego wykorzystania widma radiowego w zakresie częstotliwości 5945–6425MHz celem wdrożenia systemów dostępu bezprzewodowego, w tym lokalnych sieci radiowych (WAS/RLANs) – Decyzję notyfikowano jako dokument nr C(2021) 4240),
- opracowania projektu decyzji wykonawczej Komisji w sprawie zharmonizowanego wykorzystania pasm częstotliwości 900 MHz i 1800 MHz na potrzeby usług łączności elektronicznej,
- opracowania głównych elementów projektu decyzji wykonawczej KE dotyczącej przeglądu i ewentualnej zmiany zharmonizowanych warunków technicznych mających zastosowanie do wykorzystania widma na potrzeby łączności ruchomej na pokładach samolotów (MCA),
- aktualizacji Decyzji 2006/771/WE w sprawie urządzeń krótkiego zasięgu,
- opracowania projektu decyzji wykonawczej KE w sprawie zharmonizowanego wykorzystania widma radiowego w paśmie 5 GHz celem wdrażania systemów dostępu bezprzewodowego, w tym lokalnych sieci radiowych (WAS/RLAN w zakresach częstotliwości 5250-5350 MHz i 5470-5725 MHz) na pokładach dużych samolotów,
- upoważnienia ECC CEPT do zbadania warunków technicznych współużytkowania zakresu częstotliwości 3,8-4,2 GHz dla naziemnych bezprzewodowych systemów szerokopasmowych sieci lokalnych,
- określenia dalszych działań dla KE i ECC CEPT po analizie wyników badań dotyczących możliwości wspólnego wykorzystania zakresu 5470-5725 MHz przez systemy WAS/RLAN i radary meteorologiczne pracujące w zakresie 5250-5850 MHz.

#### Współpraca z Grupą ds. Polityki Widma radiowego (RSPG)

W 2021 r. pracownicy UKE uczestniczyli w trzech posiedzeniach Grupy ds. Polityki Widma Radiowego (RSPG), które 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,
- trudności związanych ze zwolnieniem pasma 700 MHz, w szczególności przez kraje spoza UE i uzyskania zapewnienia KE o wsparciu krajów UE w tym zakresie,
- postępu prac realizowanych w ramach 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,
- przygotowania rocznego raportu zgodnie z Artykułem 35 (8) EECC, który będzie efektem uwag wypracowanych przez Fora Przeglądów Wzajemnych organizowane w ciągu 2020 r.,
- postępu prac w zakresie możliwości współistnienia wspólnokanałowych technologii Inteligentnych Systemów Transportu (ITS), (standardy ITS-G5 i LTE-V2X) w zakresie



częstotliwości 5855- 5925 MHz,

- prowadzenia prac wspierających kraje UE w zakresie realizacji Zalecenia KE z 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,
- kontynuacji prac grupy roboczej ds. przygotowania do WRC-23,
- kontynuacji prac grupy w zakresie zmian do programu polityki widma radiowego Unii Europejskiej (Radio Spectrum Policy Programme – RSPP).

## Współpraca z organizacjami międzynarodowymi

### Współpraca z Międzynarodowym Związkiem Telekomunikacyjnym (ITU)

W 2021 r. UKE brał udział w szeregu najważniejszych wydarzeń, organizowanych przez Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny (ITU). Należy tu wymienić Forum Światowego Szczytu Społeczeństwa Informacyjnego współorganizowane z innymi agendami ONZ (WSIS Forum 2020), Globalne Sympozjum Regulatorów (GSR-20) oraz wirtualne spotkania radców państw należących do Rady ITU. W związku z trwającą kolejny rok pandemią COVID-19 wydarzenia odbywały się w formie zdalnej.

WSIS Forum 2021 w całości skupiło się na wezwaniu do zapewnienia łączności dla wszystkich i maksymalizacji korzyści płynących z technologii informacyjno-komunikacyjnych dla rozwoju gospodarczego, społecznego i środowiskowego. Podczas WSIS Forum 2021 Prezes UKE Jacek Oko wziął udział w dyskusji podczas sesji wysokiego szczebla dotyczącej niwelowania różnic cyfrowych. 28 kwietnia 2021 r. UKE zorganizował warsztat pod hasłem innowacji cyfrowych jako siłę napędową ożywienia po pandemii, w którym wziął udział Zastępca Prezesa UKE. W wystąpieniach paneliści podkreślili, że w następstwie kryzysu związanego z pandemią COVID-19 innowacje cyfrowe odgrywają kluczową rolę w ograniczaniu negatywnych skutków pandemii, zarówno teraz, jak i w perspektywie długoterminowej. Podczas wydarzenia omówiono m.in. wpływ kształtowania polityki na wdrażanie innowacyjnych rozwiązań, rolę otoczenia regulacyjnego wspierającego innowacje i zapewniającego użytkownikom końcowym aktywność i bezpieczeństwo w ekosystemie ICT, oraz zmiany i trendy w podejściach konsumenckich i technologicznych w związku z pandemią COVID-19.

Przedstawiciel UKE sprawował również funkcję Wiceprzewodniczącego Grupy Roboczej Rady ITU ds. WSIS (Światowego Szczytu Społeczeństwa Informacyjnego), co zapewniało wpływ na dyskusję na temat kontynuacji procesu WSIS i wdrażania Celów Zrównoważonego Rozwoju (Sustainable Development Goals). W 2021 r. odbyły się dwa wirtualne spotkania Grupy, podczas których m.in. omówiono przygotowania do WSIS Forum oraz przedstawiono informację na temat przygotowań do Forum Zarządzania Internetem (IGF), które odbyło się w Katowicach w grudniu 2021 r.

Finalny tydzień GSR-21 miał miejsce w dniach 21-25 czerwca 2021 r., w postaci szeregu zdalnych sesji, warsztatów i spotkań w formie okrągłego stołu. GSR-21 był realizowany pod hasłem „Regulacje dotyczące transformacji cyfrowej – Przyspieszenie integracji, dostępu i użytkowania sprzyjającego włączeniu społecznemu”, a ogólnym tematem było wzmocnienie przepisów w zakresie finansowania infrastruktury cyfrowej, dostępu i użytkowania. Zastępca Prezesa UKE

Karol Krzywicki wziął udział w sesji na temat ochrony dzieci w środowisku cyfrowym – Safe digital inclusion - Child online protection. Głównym tematem sesji było osiągnięcie bezpiecznej integracji cyfrowej dzieci, a w tym upodmiotowienie dziecka – rola regulatora oraz wspieranie bezpieczeństwa dzieci w internecie: perspektywa regulacyjna i branżowa oraz kwestia zapewnienia każdemu bezpieczeństwa w czasach kryzysu. Ponadto Zastępca Prezesa UKE Karol Krzywicki wystąpił 14 kwietnia 2021 r. w sesji w ramach GSR Europa – Afryka, na temat odblokowania inwestycji w łączność poprzez zwiększenie przejrzystości, ze szczególnym uwzględnieniem współdzielenia infrastruktury, wspólnego wdrażania inwestycji, pomocy państwa i regulacji usługi powszechnej przy zachowaniu konkurencji. W wydarzeniu GSR-21 brali udział przedstawiciele UKE.

Pracownicy UKE monitorowali również prace grup studyjnych sektora normalizacji ITU (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).

Wirtualne Konsultacje Radców ITU z udziałem przedstawicieli UKE miały miejsce w dniach 8-18 czerwca 2021 r. Głównym elementem dyskusji w trakcie 2 tygodniowych Konsultacji był harmonogram wydarzeń ITU w 2022 r. – ze względu na pandemię zdecydowano ostatecznie o zorganizowaniu fizycznie 3 dużych konferencji w ciągu 2022 r.: WTSA-20 w Indiach (konferencja została ostatecznie zorganizowana w Genewie (Szwajcaria) i odbyła się w dniach 1-9 marca 2022 r.), WTDC-21 w Etiopii (konferencja odbędzie się ostatecznie w Kigali (Rwanda) w dniach 6-16 czerwca 2022 r.) oraz Konferencji Pełnomocników PP-22 w Bukareszcie (Rumunia) w dniach 26 września - 14 października 2022 r. Ponadto zdecydowano, że Rada ITU ma zostać zorganizowana stacjonarnie w Genewie i odbyła się ona w dniach 21-31 marca 2022 r.

#### 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 CEPT 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.

Ekspert UKE został wybrany w 2021 r. do pełnienia funkcji przewodniczącego zespołu projektowego przygotowującego stanowiska CEPT na Konferencję Pełnomocników PP-22.

W czasie spotkań CEPT Com-ITU w 2021 r., główną częścią posiedzeń były przygotowania do WTSA-20, mającego odbyć się w marcu 2022 r., przygotowania do konferencji WTDC-21 oraz do Konferencji Pełnomocników PP-22 (wrzesień-październik 2022). Grupa robocza Com-ITU zatwierdziła Europejskie Wspólne Propozycje (ECP) dla WTDC-21 i WTSA-20 oraz omówiła przygotowania do klastrow Grup Roboczych Rady ITU (CWG) oraz Wirtualnych Konsultacji Radców ITU.

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 szerokopasmowe oraz wykorzystania widma przez sieci służb ruchomych/stałych.

Dokumenty decyzyjne, a także rekomendacje i raporty ECC stanowiły podstawę do opracowywania planu zagospodarowywania częstotliwości i technicznego porozumienia dwustronnego zawartego w 2021 r. Dokumenty ECC są także niezbędne przy opracowywaniu zmian do rozporządzenia w sprawie Krajowej Tablicy Przeznaczeń Częstotliwości.

Ponadto pracownicy UKE uczestniczyli w spotkaniach Europejskiej Grupy Przygotowawczej do Światowej Konferencji Radiokomunikacyjnej WRC-23 (Conference Preparatory Group – CPG23 ECC CEPT). W ramach CPG pracuje pięć zespołów projektowo-zadaniowych (Project Team - PT A do PT D oraz PT1), z których każdy ma powierzona do opracowania grupę pokrewnych punktów określonych w agendzie przyszłej Konferencji. Bazując na pracach przedmiotowej Grupy, wybrano najbardziej istotne z uwagi na działalność Prezesa UKE, punkty agendy WRC-23. Jednocześnie dokumenty uzgadniane w ramach prac CPG będą stanowiły podstawę do opracowania stanowiska Polski na Konferencję WRC-23, które będzie przygotowywane w ramach prac, organizowanego przez KPRM, Zespołu ds. przygotowania stanowiska Polski na WRC-23. Znacząca część prac w tym zakresie będzie należała do UKE.

#### Współpraca w ramach Sztabu NATO ds. Konsultacji, Dowodzenia i Łączności (NATO Headquarters C3 Staff NHQC3S)

Przedstawiciele UKE uczestniczyli w cywilno-wojskowych spotkaniach Panelu Zarządzania Częstotliwościami (Capability Panel - CaP 3 NATO) oraz jego grup zadaniowych. Udział w pracach ww. grup umożliwił:

- identyfikację problemów dotyczących zakresów częstotliwości ważnych z uwagi na zastosowania wojskowe, a które są wykorzystywane lub mogą być tam stosowane aplikacje cywilne,
- wskazanie punktów agendy Światowej Konferencji Radiokomunikacyjnej WRC-23, które mają zasadnicze znaczenie z uwagi na interesy krajów członkowskich NATO,
- wykonanie przeglądu stanu zaawansowania prac dotyczących nowelizacji NATO Joint Civil/Military Frequency Agreement (NJFA),
- określenie kierunków działań i bieżących prac prowadzonych w ramach przeglądu zakresu NATO UHF.

#### Współpraca z Międzynarodową Organizacją Łączności Kosmicznej Intersputnik (MOŁK Intersputnik)

W dniu 5 maja 2021 r. odbyła się w formule online XLIX sesja Rady oraz 23. posiedzenie Komitetu Eksploatacyjnego Międzynarodowej Organizacji Łączności Kosmicznej (MOŁK) „Intersputnik”, której Polska jest członkiem od 1972 r. W wirtualnym posiedzeniu przedstawicielem Rządu Rzeczypospolitej Polskiej w Radzie MOŁK „Intersputnik” był Prezes UKE Jacek Oko. Podczas sesji wybrano nową Dyrektora Generalnej Organizacji (Ksenia Drozdova z Federacji Rosyjskiej) oraz podkreślono fakt, że to istotny dla organizacji rok ze względu na obchody 50-lecia jej działalności. Sesja Rady MOŁK „Intersputnik” zajęła się omówieniem dokumentów z agendy, natomiast ich formalne zatwierdzenie odbyło się w trybie głosowania korespondencyjnego

po posiedzeniu (w terminie do 14 maja). W spotkaniu 5 maja 2021 r. wzięły również udział Zastępca Prezesa UKE Karol Krzywicki. W związku z wcześniejszymi ustaleniami i precedencją Prezes UKE Jacek Oko podczas tego wirtualnego posiedzenia oddał przewodnictwo w Radzie Intersputnika kolejnej administracji reprezentującej państwo – członka organizacji.

#### Współpraca z Organizacją Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD)

Przedstawiciel UKE uczestniczył w posiedzeniu regulatorów sieci OECD – OECD NER, w dniach 13-15 kwietnia 2021 r. Przedstawiono projekt rozdziału na temat zarządzania regulatorami sektorowymi, który jest częścią raportu OECD – „Perspektywy polityki regulacyjnej 2021”. Delegaci otrzymali aktualne informacje na temat ankiety NER, dotyczącej zasobów regulatorów gospodarki, udostępnionej członkom NER w styczniu 2021 r. w celu gromadzenia danych. Drugie spotkanie NER OECD odbyło się w dniach 17-18 listopada 2021 r.

#### Zaangażowanie UKE w Światowe Forum Zarządzania Internetem ONZ (IGF)

Światowe Forum Zarządzania Internetem (IGF-21) odbyło się w dniach 6-10 grudnia 2021 r. w Katowicach, w modelu fizycznym oraz wirtualnym, pod hasłem „Internet zjednoczony” (Internet United). Prezes UKE, Zastępca Prezesa UKE oraz przedstawiciel UKE wzięli udział w panelach dyskusyjnych i sesjach dotyczących działań regulacyjnych wspierających inwestycje w infrastrukturę telekomunikacyjną oraz budowanie kompetencji cyfrowych.

### **Współpraca regionalna**

#### Współpraca na forum Partnerstwa Wschodniego

W 2021 r. UKE kontynuował swoje zaangażowanie w prace sieci regulatorów komunikacji elektronicznej Partnerstwa Wschodniego – EaPeReg (Armenia, Azerbejdżan, Białoruś, Gruzja, Mołdawia, Ukraina).

Prace EaPeReg były prowadzone w trzech grupach roboczych: do spraw niezależności regulatorów i internetu szerokopasmowego (IRB EWG), ds. roamingu (REWG) i ds. widma radiowego (SEWG). Tylko dwa spotkania we wrześniu i październiku 2021 r. odbyły się z fizycznym udziałem uczestników, wszystkie pozostałe ze względu na pandemię COVID-19 zorganizowane zostały w formie zdalnej.

Podczas spotkań IRB EWG omawiano kwestie związane z rozwojem internetu szerokopasmowego, w tym metodologię oceny stanu łączności, która będzie stosowana do oceny postępów w tym zakresie w krajach PW oraz z niezależnością regulatora, m.in. opracowany przez zespół projektowy EU4Digital projekt modelowego prawa łączności elektronicznej, zawierający zasady funkcjonowania organu regulacyjnego komunikacji elektronicznej.

Podczas spotkań REWG omawiano uwagi przedstawicieli krajów PW do projektu Regionalnego Porozumienia Roamingowego (RRA), następnie wyniki krajowych konsultacji z interesariuszami projektu porozumienia, i propozycje krajów PW dot. zapisów RRA, dzięki czemu udało się uzgodnić ostateczną wersję dokumentu. Eksperti REWG omawiali także działania, jakie muszą być podjęte w każdym z krajów PW w celu skutecznego implementowania RRA. Przedmiotem obrad było również studium wykonalności stworzenia wspólnej przestrzeni roamingowej pomiędzy EU i PW oraz plan pracy REWG na rok 2022.

W trakcie spotkań grupy roboczej SEWG uzgodniono treść Regionalnego Porozumienia o Widmie w sprawie harmonizacji w pasmach 700 MHz i 3,4 – 3,8 GHz (RSA), biorąc pod uwagę propozycje zmian zgłaszane przez uczestników. Omówiono także, niezbędne do podjęcia działania, mające na celu implementowanie RSA. Przedmiotem obrad były także zagadnienia uruchomienia technologii 5G w krajach PW oraz plan pracy SEWG na 2022 r.

Zgodnie z planem pracy EaPeReg w 2021 r. odbyły się dwa posiedzenia plenarne. Organizatorem pierwszego posiedzenia plenarnego 22 lipca 2021 r. był szwedzki Urząd Poczty i Telekomunikacji (PTS), Wiceprzewodniczący EaPeReg w 2021 r. Drugie posiedzenie plenarne, zorganizowane przez NCCIR, które odbyło się 3 grudnia 2021 r., miało charakter hybrydowy, część uczestników brała udział w wydarzeniu na miejscu. Podczas posiedzeń plenarnych omawiano postępy prac grup roboczych sieci, a także działania w ramach EU4Digital – inicjatywy Komisji Europejskiej, której celem jest transfer korzyści wynikających z jednolitego rynku cyfrowego do krajów Partnerstwa Wschodniego. Podczas drugiego z posiedzeń poinformowano o przedłużeniu trwania projektu EU4Digital do końca marca 2022 r. Dyskutowano również na temat współpracy międzynarodowej EaPeReg z BEREC, ITU, siecią regulatorów basenu Morza Śródziemnego (EMERG) i rozszerzeniu współpracy z siecią Bałkanów Zachodnich, stanu prac prowadzonych przez ekspertów EU4Digital w zakresie podpisania RRA, studium wykonalności porozumienia roamingowego PW-UE, niezależności krajowych organów regulacyjnych i łączności szerokopasmowej, jak również podpisania RSA. Prowadzono także dyskusję nad kwestiami organizacyjnymi związanymi z funkcjonowaniem EaPeReg, w tym utworzeniem stałego sekretariatu Sieci. 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 (Armenia) i Wiceprzewodniczącego EaPeReg (Czechy) na rok 2022.

Eksperci UKE uczestniczyli także w 3 wideospotkaniach (27 stycznia, 15 kwietnia, 8 września), organizowanych przez zespół projektowy EU4Digital, podczas których przewodniczący grup roboczych EaPeReg prezentowali stan realizacji założonych celów.

Przedstawiciele UKE wzięli ponadto udział w szczycie czterostronnym BEREC-EaPeReg-Regulatel (Latynoamerykańskie Forum Regulatorów Telekomunikacji) – EMERG (Europejska Grupa Regulatorów Morza Śródziemnego), w trakcie którego dyskutowano o głównych wyzwaniach w zapewnianiu łączności w erze cyfrowej, w tym m. in. zwiększaniu zapotrzebowania na sieci o wysokiej przepustowości, obejmowaniu zasięgiem wszystkich obywateli, a także potrzebie zapewnienia wysokiej jakości usług. W czasie szczytu przedstawiciele organizacji zrzeszających regulatorów z UE, PW, krajów basenu Morza Śródziemnego i Ameryki Łacińskiej potwierdzili chęć kontynuowania współpracy oraz zidentyfikowali wspólne wyzwania, czemu dali wyraz podpisując deklarację dalszej współpracy.

#### 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 2021 r. wydarzenie, którego gospodarzem miał być chorwacki regulator (HAKOM), z uwagi na wciąż trwającą pandemię COVID-19, zostało przełożone na rok 2022.

Zgodnie z ustaleniami z poprzednich lat spotkanie to miał zorganizować UKE ale w związku z zaistniałą sytuacją pandemiczną ulegnie to przesunięciu o kolejny rok.

### **Współpraca dwustronna**

W 2021 r. UKE umacniał, nawiązane dotychczas, relacje dwustronne z organami regulacyjnymi z innych krajów.

W związku z utrzymującymi się ograniczeniami w podróżach międzynarodowych, z powodu trwającej pandemii COVID-19 jedynym spotkaniem dwustronnym, które udało się zorganizować w formie częściowo tradycyjnej a częściowo zdalnej (hybrydowej) była wizyta regulatora z Grecji (EETT) 30 listopada 2021 r., której celem była wymiana doświadczeń i najlepszych praktyk w zakresie różnych obszarów regulacji rynku komunikacji elektronicznej, w tym analiz rynków i stosowanych środków zaradczych. Ponadto eksperci UKE omówili kwestie związane z usługami i numeracją w zakresie premium rate, jakością usług oraz funkcjonowaniem rynków łączności ruchomej i stacjonarnej. Z kolei przedstawiciele EETT zaprezentowali stosowaną przez greckiego regulatora metodologię zbierania i analizy danych w zakresie pokrycia i jakości w sieciach mobilnych.

Wszystkie pozostałe spotkania zostały zrealizowane w formie zdalnej.

W dniach 4 i 10 listopada 2021 r. UKE zorganizował wideokonferencję ze słowackim regulatorem rynku telekomunikacyjnego (Teleoff). Podczas spotkania eksperci UKE podzielili się wiedzą i praktycznymi rozwiązaniami stosowanymi w zakresie realizacji polskiego Narodowego Planu Szerokopasmowego oraz wykorzystania funduszy UE na infrastrukturę telekomunikacyjną, a także regulacji dostępu do słupów polskich spółek energetycznych, zapewnienia hurtowego dostępu do infrastruktury fizycznej, komunikacji niezamówionej, jak również systemu monitorowania widma częstotliwości. Z kolei strona słowacka przedstawiła doświadczenia i napotykanne problemy w zakresie wykorzystania pasma częstotliwości 3,8-4,2 GHz, stawki zerowej, usługi powszechnej w telekomunikacji oraz regulacji ciemnych włókien.

14 grudnia 2021 r. odbyło się spotkanie zorganizowane wspólnie przez UKE i tajlandzką Narodową Komisję Radiodyfuzji i łączności (NBTC), podczas którego omówiono aktualne wyzwania stojące przed oboma regulatorami, współpracę na forach międzynarodowych, w tym wzajemne poparcie kandydatur obu krajów do Rady ITU oraz obecne i przyszłe przepisy dotyczące regulowania usług OTT w Europie i doświadczenia NBTC dotyczące uruchomienia sieci 5G. Obie strony zdecydowały o kontynuowaniu rozpoczętych rozmów, podczas planowanego na czerwiec 2022 r. spotkania dwustronnego w Warszawie.

UKE rozpoczął w grudniu 2021 r. realizację 3 projektów rozwojowych współfinansowanych przez Program Polskiej Współpracy Rozwojowej MSZ. Beneficjentami działań projektowych są organy regulacyjne do spraw komunikacji elektronicznej z Gruzji (Gruzińska Państwowa Komisja Łączności – GNCC), Mołdawii (Krajowa Agencja Regulacyjna do spraw Komunikacji Elektronicznej i Technologii Informatycznych – ANRCETI) i Ukrainy (Państwowa Komisja Regulacji Łączności i Informatyzacji Ukrainy – NCCIR).

Celem projektów jest zwiększenie potencjału poszczególnych regulatorów oraz ich wsparcie w osiąganiu celów zapisanych w krajowych strategiach rozwoju. Z uwagi na panującą pandemię COVID-19 i związane z nią ograniczenia w podróżach zagranicznych działania zrealizowane w 2021 r. miały charakter zdalny. W odniesieniu do GNCC omówiono zagadnienie połączeń

międzysystemowych IP i tranzyt IP. W przypadku ANRCETI eksperci UKE zaprezentowali obowiązki licencyjne stosowane w Polsce i związane z planowanym przydzieleniem pasma 3,5 GHz oraz planowanymi działaniami mającymi na celu uniknięcie zakłóceń wewnątrz- i poza- pasmowych dla systemów TDD. Natomiast działania, których beneficjentem było NCCIR, dotyczyły podstaw prawnych wspierania rozwoju szerokopasmowego internetu w Polsce i UE, telekomunikacyjnej usługi powszechnej, kontroli realizacji inwestycji w sieci szerokopasmowe finansowanych z POPC, norm jakościowych szerokopasmowego internetu oraz ich monitorowania, jak również obowiązków licencyjnych związanych z planowanym przydzieleniem pasma 3,5 GHz w Polsce oraz planowanymi działaniami mającymi na celu uniknięcie zakłóceń wewnątrz- i poza- pasmowych dla systemów TDD.

Wszystkie spotkania realizowane w ramach działań projektowych zostały przygotowane przez pracowników UKE, którzy również moderowali ich przebieg. W związku z późnym rozpoczęciem realizacji projektów, uwarunkowanym przyznaniem środków z rezerwy celowej budżetu państwa, realizacja wszystkich zaplanowanych działań nie była możliwa do końca 2021. Udało się jednak uzyskać zgodę Ministra Finansów na wydatkowanie przyznanych środków do 30 czerwca 2022 r. oraz MSZ na realizację projektów w przedłużonym terminie.

#### **Efekty aktywności UKE na arenie międzynarodowej w dziedzinie telekomunikacji:**

- wpływ na kształt wytycznych, raportów i innych dokumentów BEREC,
- wpływ na kształt propozycji legislacyjnych będących przedmiotem prac w Radzie UE czy w komitetach i innych forach współpracy KE,
- wpływ na przygotowanie stanowiska państw CEPT na konferencje międzynarodowe i inne spotkania ITU,
- wpływ na kształtowanie przepisów międzynarodowych na forum Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego (ITU),
- aktywne dzielenie się doświadczeniami podczas wdrażania projektów pomocowych realizowanych w ramach programu współpracy rozwojowej 2021 dla organów regulacyjnych z Gruzji, Ukrainy i Mołdawii oraz wymiana doświadczeń w ramach współpracy z EaPeReg,
- aktywne działania w trakcie pandemii COVID-19 i dzielenie się wiedzą regulacyjną poprzez międzynarodowe spotkania zdalne, warsztaty i spotkania z innymi organami regulacyjnymi.

### **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 2021 r. wpisywały się w cele określone w średnioterminowej strategii regulacyjnej ERGP:

- rewizję sektora pocztowego,
- promowanie konkurencyjnego jednolitego rynku pocztowego w UE,
- wzmocnienie pozycji i ochronę użytkowników końcowych.

Program ERGP był podporządkowany rozwiązaniu problemów wynikających głównie z procesu oceny dyrektywy o usługach pocztowych. ERGP wniosła istotny wkład ekspercki do opracowania przez KE założeń nowych ram regulacyjnych sektora pocztowego.

Gromadzenie i analiza danych oraz informacji dotyczących rynku pocztowego nadal stanowiło ważną część prac ERGP. W programie uwzględnione zostały także zagadnienia dotyczące skutków pandemii COVID-19 dla sektora pocztowego, wdrożenia rozporządzenia w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek, wzmocnienia pozycji użytkowników usług pocztowych oraz zwiększania zaangażowania i pogłębienia współpracy z interesariuszami i organizacjami międzynarodowymi działającymi na rynku pocztowym.

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

- funkcjonowania platform i sklepów internetowych,
- oceny skutków i wpływu pandemii COVID-19 na sektor pocztowy,
- analizy trendów w zakresie jakości usług, procedur reklamacyjnych i ochrony konsumentów oraz trendów na europejskim rynku pocztowym,
- sytuacji umownej konsumentów,
- podstawowych wskaźników monitorowania europejskiego rynku pocztowego,
- wykonania rozporządzenia (UE) 2018/644 w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek,
- zharmonizowanych środków związanych ze standaryzacją transgranicznego doręczania paczek,
- wpływu Zielonego Ładu na rozwój sektora pocztowego.

W tworzeniu dorobku eksperckiego ERGP zaangażowani byli przedstawiciele UKE – kierując pracami grup roboczych (Współprzewodniczący Grupy Roboczej ds. Doręczenia paczek transgranicznych) oraz biorąc udział w pracach innych grup i zespołów projektowych.

Ocena dyrektywy pocztowej jako jeden z priorytetów KE była przedmiotem szczególnego zainteresowania ERGP. Podczas warsztatów i obrad plenarnych zapoczątkowana została dyskusja na temat Raportu KE ze stosowania dyrektywy pocztowej oraz Raportu ze stosowania i wdrażania Rozporządzenia w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek.

ERGP wskazała na potrzebę ponownego rozważenia zakresu sektora pocztowego, gdzie znajdują zastosowanie nowe modele biznesowe łączące popyt i podaż w e-commerce. Nowi gracze rynkowi – platformy internetowe stopniowo ewoluują od prostych pośredników do dostawców



kompleksowych usług integrujących działania wzdłuż łańcucha wartości i oferujących wiele usług nadawcom i klientom jako odbiorcom przesyłek pocztowych. W opinii ERGP, przyszłe ramy regulacyjne muszą być odpowiednio dostosowane do otoczenia rynkowego w celu zagwarantowania rozwoju konkurencyjnego rynku oraz zapewnienia dalszej ochrony użytkowników.

W tym kontekście Raport dotyczący platform i sklepów internetowych wniósł wiele wartościowych informacji na temat funkcjonowania tego rodzaju przedsiębiorstw i konsekwencji włączenia ich w przyszłości do sektora pocztowego, w przypadku prowadzenia przez nie działalności pocztowej. Ważnym obszarem analizy był pakiet ustawodawczy KE na temat zasad dyrektywy o handlu elektronicznym – Digital Services Act (DSA) i rynku cyfrowym (DMA). Biorąc pod uwagę ekonomiczną siłę, jaką platformy internetowe wywierają zarówno po stronie popytowej, jak i podażowej, ich wejście na rynek pocztowy ma poważne konsekwencje dla warunków konkurencji. W opinii ERGP, platformy internetowe powinny być traktowane jak każdy inny dostawca usług, co pozwoliłoby zapewnić równe warunki konkurowania na rynku paczek. Zastosowanie ram pocztowych do pionowo zintegrowanych platform internetowych powinno także przynieść korzyści konsumentom pod względem równego traktowania i możliwości wyboru przy zakupie.

Kwestie konsumenckie zajęły istotną część działań podjętych przez ERGP. Zagadnienia te były rozpatrywane poprzez przegląd konkretnych praw konsumentów wynikających z różnych krajowych ram prawnych oraz poprzez ocenę, czy istnieje potrzeba ich dalszej harmonizacji na poziomie europejskim. Raport ERGP na temat sytuacji kontraktowej konsumentów zidentyfikował kluczowe problemy konsumenckie odzwierciedlające zmiany na rynku – stopniowe przejście od rynku „nadawcy” do rynku pocztowego zorientowanego na „odbiorcę”. Problemy dotyczą m.in. prawa odbiorcy do wyboru dostawcy, trybu dostawy, śledzenia przesyłki, dowodu dostawy, odszkodowania za utratę/uszkodzenie/opóźnienie oraz reklamacji w przypadku uszkodzenia lub zaginięcia paczek e-commerce.

Raporty na temat rozwoju rynku, jakości usług, skutków pandemii COVID-19, wskaźników monitorowania europejskiego rynku pocztowego dostarczyły rozległej wiedzy na temat różnych aspektów funkcjonowania rynku pocztowego, które mogą być wykorzystane do wprowadzenia odpowiednich narzędzi regulacyjnych.

Interesujące aspekty funkcjonowania rynku pocztowego w okresie pandemii zostały zaprezentowane we wspomnianym raporcie na temat COVID-19. Dokument analizuje i porównuje środki zastosowane przez rządy, krajowe organy regulacyjne i dostawców usług pocztowych w sektorze pocztowym oraz odnosi się do wpływu tych środków na wolumeny i dochody oraz zakłócenia w działalności operacyjnej.

Szczególną uwagę poświęcono wpływowi pandemii COVID-19 na USO (obowiązek świadczenia usługi powszechnej) oraz dostępnym narzędziom. Analizie poddana została kwestia elastyczności sektora pocztowego i możliwości jego reakcji na zewnętrzne uwarunkowania.

W raporcie dotyczącym transgranicznych usług doręczania paczek dokonano analizy danych z pierwszych dwóch lat (2019 i 2020) wdrażania tej regulacji, z uwzględnieniem ich wpływu na poziomy/wolumeny transgranicznego doręczania paczek w handlu elektronicznym oraz przystępności i przejrzystości cenowej. Dokument ten będzie stanowić dla KE ważny element spójnego stosowania rozporządzenia i usprawnienia rynku transgranicznych usług doręczania paczek.

W programie prac ERGP na 2021 r. uwzględniono zagadnienie zharmonizowanych środków związanych z normami w zakresie transgranicznego doręczenia paczek. Przygotowany przez ERGP raport pozwala na głębsze przyjrzenie się wpływowi ujednoczonych warunków na przyszłość międzynarodowej wymiany przesyłek oraz rozwój otwartego i dostępnego terytorium sieci doręczeń. Raport jest kontynuacją prac nad modelami połączeń międzysystemowych i dostępu do międzynarodowych sieci pocztowych, prowadzonych przez ERGP w roku 2020.

W raporcie zidentyfikowano obszary do dalszej standaryzacji m.in. w zakresie harmonizacji śledzenia zdarzeń, digitalizacji pocztowych dokumentów przewozowych, cyfrowej identyfikacji operatorów pocztowych, innowacyjnych rozwiązań w celu osiągnięcia efektywnej i ekologicznej dostawy. Wskazano na ważną rolę krajowych organów regulacyjnych w stymulowaniu procesu przyjmowania zharmonizowanych środków i norm. Oczekuje się, że analiza tego zagadnienia będzie stanowić impuls do dalszego rozwoju międzynarodowych sieci doręczeń.

W swoich pracach ERGP podjęła także problematykę ochrony środowiska w sektorze pocztowym. Analizowany był wpływ sektora pocztowego na środowisko i działania operatorów pocztowych w celu ograniczenia potencjalnych zagrożeń. Opracowany przez ERGP dokument koncentruje się na analizie ewentualnej kolizji regulacji gospodarczych sektora pocztowego ze środkami przyjętymi w Zielonym Ładzie oraz analizie wpływu transportu (dostarczania paczek) na emisję CO<sub>2</sub> i zanieczyszczenie powietrza. W konkluzji raportu stwierdzono, że obecnie nie ma jasnych ram regulacyjnych, które pozwalałyby krajowym organom regulacyjnym interweniować w kwestiach środowiskowych. Dostawcy usług pocztowych i inni uczestnicy rynku pocztowego podejmują jednak proaktywne środki w celu rozwiązania kwestii zrównoważonego rozwoju.

Ponieważ wpływ Zielonego Ładu na sektor pocztowy jest istotny z punktu widzenia zrównoważonego rozwoju sektora pocztowego w wymiarze krajowym i europejskim, potrzebna będzie dalsza analiza tego zagadnienia, w oparciu o raport z roku 2021.

W czasie letniej (25 czerwca 2021 r.) i jesiennej (26 listopada 2021 r.) sesji plenarnej zatwierdzono również szereg dokumentów wewnętrznych i uzgodniono program pracy ERGP na 2022 r., zgodnie ze średniookresową strategią ERGP (MTS) 2020-2022. Dokonano także wyboru nowych władz – powołano przewodniczącego ERGP na kadencję w roku 2023.

### **Komitet Dyrektywy Pocztovej**

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

W czasie wirtualnych posiedzeń Komitetu (17 czerwca i 2 grudnia 2021 r.), w których wzięli udział przedstawiciele właściwych ministerstw państw członkowskich UE, a także krajowych organów regulacyjnych (w tym UKE), skupiono się na zagadnieniach dotyczących ewaluacji dyrektywy pocztowej pod kątem nowych ram regulacyjnych rynku pocztowego, wdrożenia rozporządzenia w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek oraz na wymianie informacji w kwestiach reformy Światowego Związku Pocztowego.

W zainicjowanym przez KE procesie ewaluacji dyrektywy pocztowej 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.

Ważnym tematem obrad Komitetu było rozporządzenie w sprawie transgranicznych usług doręczenia paczek, które funkcjonuje 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.

W dniu 8 listopada 2021 r. Komisja opublikowała dwa sprawozdania oceniające sytuację i rozwój europejskiego jednolitego rynku doręczeń pocztowych i transgranicznych. Zgodnie z tą oceną, obydwie akty prawne z powodzeniem towarzyszyły modernizacji i otwarciu europejskich usług pocztowych oraz zapewniły wszystkim obywatelom UE dostęp do podstawowych usług w zakresie listów i paczek, a także doprowadziły do większej przejrzystości w odniesieniu do taryf za transgraniczne usługi doręczania dla paczek. W raportach zwrócono uwagę na zjawisko cyfryzacji i ogromny wzrost na rynku przesyłek kurierskich wywołany pandemią, które zmieniły jednolity rynek pocztowy, tworząc nowe możliwości i wyzwania dla operatorów pocztowych oraz wpłynęła na potrzeby i oczekiwania konsumentów. Na tym tle, wśród państw członkowskich UE toczyła się dyskusja na temat głównych wyzwań regulacyjnych na poziomie unijnym i krajowym. Publikacja sprawozdania KE ze stosowania dyrektywy pocztowej oraz sprawozdania ze stosowania i wdrażania rozporządzenia w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek była punktem wyjścia do refleksji i dalszych działań nad długofalową strategią w obliczu wyzwań dla sektora pocztowego, w szczególności w kontekście Zielonego Ładu i cyfryzacji. Ważną rolę w tym procesie mają do odegrania krajowe organy regulacyjne państw członkowskich UE, zrzeszone w ERGP.

Podczas obrad Komitetu przedstawiciele UKE brali również udział w dyskusjach i ustaleniach dotyczących współpracy międzynarodowej z UPU, ERGP i CERP, statystyki pocztowej, standaryzacji usług pocztowych w ramach CEN (Europejskiego Komitetu Technicznego), zmian podatkowych w międzynarodowym obrocie pocztowym, kwestii środowiskowych oraz aktualnego stanu badań prowadzonych na zlecenie KE.

### **Światowy Związek Pocztowy (UPU)**

W pracach Światowego Związku Pocztowego (UPU) Polska była reprezentowana przez UKE wraz z Ministerstwem Aktywów Państwowych oraz operatorem wyznaczonym – Poczta Polska.

Działalność UPU stała pod znakiem pandemii COVID-19, która w znacznym stopniu wpłynęła na tryb i charakter prac prowadzonych przez Związek. Pomimo tych trudności działania Związku były kontynuowane, a spotkania komitetów wykonawczych i grup roboczych UPU odbywały się w większości w trybie zdalnym.

Najważniejszym wydarzeniem były obrady 27. Światowego Kongresu Pocztowego – najwyższego statutowego organu UPU, który został przełożony ze względu na globalne rozprzestrzenianie się pandemii COVID-19, i ostatecznie odbył się w formule hybrydowej w sierpniu 2021 r.

W obradach Kongresu wzięła udział delegacja Polski, w skład której weszli przedstawiciele Ministerstwa Aktywów Państwowych, MSZ, UKE i Poczty Polskiej.

Delegacja UKE prowadziła rozmowy i konsultacje z delegatami innych państw, zabiegając o poparcie dla Polski w wyborach do organów wykonawczych UPU – Polska ubiegała się na Kongresie o przyjęcie do Rady Eksploatacji Pocztowej, uczestniczyła w obradach jego komitetów wykonawczych i obradach plenarnych, współdziałała z MAP, MSZ i Poczta Polska w celu wypracowania wspólnego stanowiska Polski w kluczowych sprawach i głosowania nad zmianami do aktów prawnych UPU.

27. Światowy Kongres Pocztowy rozpatrzył ponad 200 propozycji dotyczących szeregu zagadnień mających na celu poprawę skuteczności i efektywności międzynarodowych usług pocztowych.

Jednym z najważniejszych decyzji Kongresu było zatwierdzenie Strategii Abidżańskiej (Abidjan World Postal Strategy), strategicznego narzędzia, które pozwoli UPU na umocnienie swojej pozycji na forum międzynarodowym jako dostawcy innowacyjnych rozwiązań i centrum wiedzy branżowej. Strategia stanowi podstawę projektów przewidzianych do realizacji w latach 2022-2025.

Kraje członkowskie zrobiły kolejny krok w kierunku otwarcia UPU na zewnętrzne podmioty sektora pocztowego, powierzając Radzie Administracyjnej przedstawienie szczegółowego planu otwarcia, z uwzględnieniem przyszłych zmian strukturalnych, metodologii i odpowiedniego modelu finansowego. Plan ten zostanie przedstawiony do zatwierdzenia na Nadzwyczajnym Kongresie UPU w 2023 r. Na obecnym etapie Kongres zatwierdził szereg zmian ukierunkowanych na wzmocnienie Komitetu Konsultacyjnego – ramienia Rady Administracyjnej, za pośrednictwem którego w dialogu UPU mogą uczestniczyć interesariusze sektora pocztowego.

UPU udało się już teraz otworzyć kilka produktów i usług dla zewnętrznych podmiotów sektora – usługi informatyczne związane z łańcuchem dostaw dla priorytetowych partnerów. Dostęp do nich poprawi wydajność transportu i bezpieczeństwo całej sieci pocztowej.

Kraje członkowskie UPU uzgodniły nowy system wynagradzania (rozliczeń) za dostarczanie listów i małych pakietów – przyjęty został zaktualizowany plan wynagradzania i nowy system opłat końcowych, co oznacza dalszą racjonalizację, modernizację i integrację systemów wynagradzania UPU. Nowy Zintegrowany System Wynagrodzeń (IRS) będzie wdrażany w całym cyklu strategii, w latach 2022–2025. System będzie oddziaływać na przychody operatorów wyznaczonych i poziom ich konkurencyjności na rynku e-commerce.

Nowy IRS to konkretny krok w stronę pełnej integracji obecnych systemów wynagradzania UPU – systemu opłat końcowych, przychodzących stawek lądowych, stawek ECOMPRO oraz systemu wynagradzania za przesyłki EMS. Przepisy i stawki IRS weszły w życie 1 stycznia 2022 r.

Kongres przyjął nową politykę współpracy na rzecz rozwoju, umożliwiającą UPU angażowanie się na większą skalę w projekty, które zostaną włączone do krajowych polityk rozwojowych w cyklu 2022-2025. Dodatkowy fundusz tzw. Quality of Service Fund (QSF) zatwierdzony przez Kongres pozwoli UPU na realizację dodatkowych projektów rozwojowych w krajach najsłabiej rozwiniętych.

W czasie Kongresu dokonano wyboru nowych władz Związku na kadencję 2021-2024 oraz przeprowadzono wybory do Rady Administracyjnej i Rady Eksploatacji Pocztowej – Polska znalazła się wśród 40 członków nowo wybranej Rady Eksploatacji Pocztowej.

W obradach Rady Administracyjnej (CA) UPU – jednego z głównych organów statutowych Związku (26-30 lutego i 25-26 listopada 2021 r.), uczestniczyli przedstawiciele właściwych ministerstw krajów członkowskich, operatorów wyznaczonych i krajowych organów regulacyjnych, w tym pracownicy UKE.

Najważniejsze zagadnienia, które były poruszone w czasie obrad plenarnych obejmowały następujące zagadnienia:

- finansowanie UPU – system płatności składek,
- nowy plan produktów/usług pocztowych,

- system rozliczeń międzyoperatorskich,
- otwarciu UPU na interesariuszy rynku pocztowego,
- program emerytalny pracowników UPU,
- przygotowania do wyborów na stanowisko DG (dyrektora generalnego) i jego zastępcy oraz do Rady Administracyjnej i Rady Eksploatacji Pocztovej.

Na posiedzeniach plenarnych Rady Administracyjnej dokonano także podsumowania działalności komitetów wykonawczych UPU oraz ich zespołów projektowych i grup roboczych.

Nadzwyczajna sesja Rady Administracyjnej UPU, zwołana w trybie wirtualnym 30 czerwca 2021 r., dotyczyła głównie aspektów organizacyjnych 27. Kongresu UPU.

Warto podkreślić, że prace nad reformą UPU, obejmujące przede wszystkim kwestie podziału miejsc poszczególnych regionów w radach 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.

Przed Światowym Związkiem Pocztowym, jako organizacją międzyrządową i wyspecjalizowaną agencją ONZ, stoi 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. 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.

### **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 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, kwestiach budżetowych oraz na przygotowaniach do 27. Kongresu UPU, w tym procedurze składania propozycji kongresowych i koordynacji stanowisk między państwami członkowskimi CERP.

W związku z kryzysem pandemicznym, posiedzenie plenarne CERP (25 czerwca 2021 r.) odbyło się zdalnie. Najwięcej miejsca 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.

Przedmiotem dyskusji były także propozycje kongresowe zgłoszone przez państwa członkowskie UPU i Radę Administracyjną, które dotyczą aktów prawnych Związku – Konwencji, Konstytucji, Regulaminu Ogólnego oraz Regulaminów Poczty Listowej i Paczkowej.

Analizowane były dokumenty dotyczące dotychczasowych prac UPU, w szczególności w zakresie otwarcia UPU. Przyjęto raporty z ostatnich spotkań Grupy roboczej ds. UPU oraz ds. Polityki CERP, a także ze spotkań Komitetu Sterującego CERP.

Wymiana informacji, opinii i doświadczeń między właściwymi ministerstwami oraz regulatorami państw członkowskich CERP pozwoliła na identyfikację, z europejskiego punktu widzenia, najważniejszych zagadnień występujących w sektorze pocztowym o charakterze regulacyjnym oraz na przygotowanie i zaprezentowanie stanowiska Polski na forum międzynarodowym – przede wszystkim 27. Kongresie UPU, 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 31 grudnia 2019 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędowi Komunikacji Elektronicznej (Dz. Urz. UKE z 2020 r. poz. 1, 9, 14 i 25 oraz z 2021 r. poz. 3 i 12) wprowadzono regulamin organizacyjny UKE.

W 2021 r. zmiany w regulaminie organizacyjnym UKE zostały wprowadzone odpowiednio:

- Zarządzeniem Prezesa UKE z 12 stycznia 2021 r. zmieniającym zarządzenie w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędowi Komunikacji Elektronicznej (Dz. Urz. UKE poz. 9),
- Zarządzeniem Prezesa UKE z 1 lipca 2021 r. zmieniającym zarządzenie w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędowi Komunikacji Elektronicznej (Dz. Urz. UKE poz. 14).

Zarządzeniem Prezesa UKE z 12 stycznia 2021 r. zmieniającym zarządzenie w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędowi Komunikacji Elektronicznej wprowadzono zmiany, które dotyczyły w szczególności: skoncentrowania większości zadań dotyczących wydawania pozwoleń radiowych w ramach Departamentu Częstotliwości oraz wskazania Departamentu Rynku Poczтового jako komórki organizacyjnej realizującej zadania Prezesa UKE określone w ustawie o doręczeniach elektronicznych.

Zarządzeniem Prezesa UKE z 1 lipca 2021 r. zmieniającym zarządzenie w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędowi Komunikacji Elektronicznej wprowadzono zmiany, które obejmowały w szczególności: przeniesienie Wydziału Kadr i Rozwoju i Wydziału Rachuby Płac z Biura Administracji do Biura Dyrektora Generalnego oraz Wydziału Kancelaryjno-Archiwalnego z Biura Dyrektora Generalnego do Biura Administracji oraz wskazanie Biura Prezesa jako komórki organizacyjnej koordynującej w UKE działania związane z wykonywaniem zadań w ramach projektów i programów finansowanych ze środków krajowych lub pochodzących z budżetu Unii Europejskiej oraz sprawującej nadzór nad ich realizacją.

Zgodnie z postanowieniami statutu UKE, na dzień 31 grudnia 2021 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 Poczowego,
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 01 stycznia 2021 r.: 614 osób / 608,78 etatów, w tym 48,40 etatów z POPC,
- na dzień 31 grudnia 2021 r.: 621 osób / 615,30 etatów, w tym 47,35 etatów z POPC.

### Status pracowników UKE:

- urzędnicy służby cywilnej: 53 osoby / 53 etaty,
- wyższe stanowiska w służbie cywilnej: 26 osób / 26 etatów,
- pracownicy służby cywilnej: 456 osób / 454,85 etatów,
- pracownicy spoza korpusu służby cywilnej: 86 osób / 81,45 etatów.

### Fluktuacja kadr UKE w 2021 r.:

- liczba naborów<sup>36</sup>: 77 z czego 29 naborów zakończyło się obsadzeniem stanowiska, w tym 3 nabory na stanowisko w POPC, które zakończyły się bez wyboru kandydata,

---

<sup>36</sup> Dane dotyczą członków korpusu służby cywilnej.



- liczba złożonych ofert<sup>37</sup>: 512, w tym 8 ofert na stanowiska POPC,
- liczba zatrudnionych osób<sup>38</sup>: 76 osób, w tym 0 osób w POPC,
- liczba osób, z którymi rozwiązano stosunek pracy<sup>39</sup>: 67 osób, w tym 1 osoba z POPC.

W 2021 r. w UKE na 77 przeprowadzonych naborów 29 zostało zakończonych obsadzeniem stanowiska pracy. Większość naborów była prowadzona na stanowiska specjalistyczne, ściśle związane ze statutowymi zadaniami Prezesa UKE, część dotyczyła zatrudnienia w celu zastępstwa nieobecnego członka korpusu służby cywilnej (nabory te nie cieszą się popularnością wśród kandydatów – na 6 przeprowadzonych rekrutacji, żadna nie okazała się skuteczna).

Na rynku pracy nie ma wielu fachowców z zakresu merytorycznej działalności UKE, a co za tym idzie oferowane im wynagrodzenia na rynku prywatnym znajdują się poza zasięgiem możliwości finansowych UKE. W związku z powyższym wiele naborów na stanowiska specjalistyczne jest powtarzanych – na tych samych zasadach lub po analizie i zmianie opisu stanowiska pracy, co nie zawsze przynosi oczekiwany skutek. UKE podejmuje działania mające na celu zwiększenie skuteczności przeprowadzanych naborów, np. poprzez zamieszczanie ogłoszeń na ogólnopolskich platformach (pracuj.pl) i nawiązywanie współpracy z uczelniami. Ponadto wprowadzane są rozwiązania z zakresu WLB (Work Life Balance), natomiast przy braku konkurencyjności wynagrodzeń działania te nie przynoszą oczekiwanych efektów.

### 4.3. Dochody i wydatki

Plan finansowy na rok 2021 dla części 76 – Urząd Komunikacji Elektronicznej został opracowany na podstawie ustawy budżetowej na rok 2021, uchwalonej w dniu 20 stycznia 2021 r.<sup>40</sup>. Dochody i wydatki UKE ustalone zostały na następującym poziomie:

- a. dochody budżetowe: 2 672 689 000,00 PLN,
- b. wydatki budżetowe: 115 809 000,00 PLN.

W wyniku wejścia w życie ustawy z dnia 1 października 2021 r. o zmianie ustawy budżetowej na rok 2021<sup>41</sup> zmniejszono Plan dochodów w ramach części 76 do kwoty **758 689 000,00 PLN**. Zmiany w Planie dochodów dotyczyły paragrafu klasyfikacji budżetowej 0620, w którym zostały zaplanowane wpływy z dystrybucji częstotliwości z zakresu 3480-3800 MHz w formie aukcji.

Nowelizacja ustawy budżetowej na rok 2021 wprowadziła również zmiany w Planie wydatków części 76, który został zwiększony o 13 028 000,00 PLN. Ponadto, Minister Finansów przeniósł w ciągu roku budżetowego do części 76 środki z rezerw celowych budżetu państwa o łącznej wartości 189 949,73 PLN. Plan wydatków UKE po wprowadzeniu ww. zmian został ustalony w wysokości 129 026 949,73 PLN. W grudniu 2021 r. dysponent części 76 dokonał zablokowania środków w wysokości 3 267 500,00 PLN, stosownie do postanowień art. 177 ust. 3 pkt 2 w związku z art. 177 ust. 1 pkt 2 i pkt 3 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych<sup>42</sup>, co skutkowało zmniejszeniem Planu wydatków do kwoty **125 759 449,73 PLN**.

<sup>37</sup> Dane dotyczą członków korpusu służby cywilnej.

<sup>38</sup> Dane dotyczą członków korpusu służby cywilnej oraz pracowników spoza korpusu służby cywilnej.

<sup>39</sup> Dane dotyczą członków korpusu służby cywilnej oraz pracowników spoza korpusu służby cywilnej.

<sup>40</sup> Dz. U. z 2021 r. poz. 190.

<sup>41</sup> Dz.U. z 2021 r. poz. 1 900.

<sup>42</sup> Dz. U. z 2021 r. poz. 305, ze zm.

Jednocześnie, Prezes UKE zgłosił kwotę 10 426 000,00 PLN do Planu wydatków budżetu państwa, które w roku 2021 nie wygasają z upływem roku budżetowego, co zostało uwzględnione w stosownym rozporządzeniu Rady Ministrów.<sup>43</sup>

Dochody i wydatki UKE w 2021 r. zostały zrealizowane w następujących wysokościach<sup>44</sup>:

- a. dochody budżetowe: **819 748 173,94 PLN, tj. 108,05% Planu po zmianach**, w tym kwota 690 600 469,90 PLN odprowadzona na konto dochodów budżetu państwa oraz 129 147 704,04 PLN – środki przekazane do Funduszu Szerokopasmowego,
- b. wydatki budżetowe: **113 391 108,55 PLN, tj. 90,17% Planu po zmianach** (po uwzględnieniu środków niewygasających – wykonanie Planu wydatków wyniesie **98,46%**),

w tym wydatki na:

- a. działalność bieżącą: 111 345 854,75 PLN
  - dział 600 rozdział 60047: 111 307 438,67 PLN,
  - dział 752 rozdział 75212: 38 416,08 PLN,
- b. działalność inwestycyjną (majątkową): 2 045 253,80 PLN
  - dział 600 rozdział 60047: 2 013 637,88 PLN,
  - dział 752 rozdział 75212: 31 615,92 PLN.

Tabela 10

**Wykonanie dochodów zaplanowanych w budżecie na 2021 r.**

Paragraf klasyfikacji budżetowej	Plan po zmianach [PLN]	Wykonanie [PLN]		
		Kwota przekazana do Budżetu Państwa	Kwota przekazana do Funduszu Szerokopasmowego	Razem
0580 – wpływy z tytułu kar i grzywien	0	1 983 195,86	692 229,92	2 675 425,78
0590 – wpływy z tytułu opłat za koncesje i licencje	373 800 000,00	389 163 600,00	0	389 163 600,00
0610 – wpływy z tytułu opłat egzaminacyjnych oraz opłat za wydanie świadectw, dyplomów, zaświadczeń, certyfikatów i ich duplikatów	429 000,00	288 551,26	0	288 551,26
0620 – opłaty za prawo do wykorzystywania częstotliwości	280 260 000,00	277 200 695,19	44 209 065,04	321 409 760,23
0640 – wpływy z tytułu kosztów egzekucyjnych, opłaty komorniczej i kosztów upomnień	0	24 164,44	0	24 164,44

<sup>43</sup> Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 21 grudnia 2021 r. w sprawie wydatków budżetu państwa, które w roku 2021 nie wygasają z upływem roku budżetowego (Dz. U z 2021 r. poz. 2407).

<sup>44</sup> Przedstawione w niniejszym dokumencie dane pochodzą ze skorygowanych sprawozdań za rok 2021 r., przekazanych do Ministerstwa Finansów w dniach 30.03.2022 r. (Rb-28) i 05.04.2022 r. (Rb-27).

Paragraf klasyfikacji budżetowej	Plan po zmianach [PLN]	Wykonanie [PLN]		
		Kwota przekazana do Budżetu Państwa	Kwota przekazana do Funduszu Szerokopasmowego	Razem
0690 – wpływy z różnych opłat: dochody z opłat za prawo do wykorzystywania zasobów numeracji i dochody opłaty telekomunikacyjnej	104 200 000,00	21 174 230,28	84 246 409,08	105 420 639,36
0870 – wpływy ze sprzedaży składników majątkowych	0	2 653,90	0	2 653,90
0880 – wpływy z opłaty prolongacyjnej	0	5 110,60	0	5 110,60
0910 – wpływy z odsetek od nieterminowych wpłat z tytułu podatków	0	724 930,59	0	724 930,59
0920 – wpływy z pozostałych odsetek	0	934,68	0	934,68
0970 – wpływy z różnych dochodów	0	69 388,56	0	69 388,56
2980 – wpływy do wyjaśnienia	0	-36 985,46	0	-36 985,46
<b>Ogółem</b>	<b>758 689 000,00</b>	<b>690 600 469,90</b>	<b>129 147 704,04</b>	<b>819 748 173,94</b>

Źródło: UKE

Środki klasyfikowane w § 0620 - *opłaty za prawo do wykorzystywania częstotliwości* – przekazane przez UKE do Funduszu Szerokopasmowego nie stanowią dokładnie 15% kwoty wpływów z opłat za prawo do dysponowania częstotliwością. Regulacje art. 16a ust. 3 pkt 2 megaustawy zaczęły obowiązywać w odniesieniu do pobieranych przez UKE opłat z tytułu prawa do dysponowania częstotliwością z dniem 1 stycznia 2021 r. Wprowadzając przedmiotową regulację, ustawodawca nie wypowiedział się w kwestii, czy opłaty za prawo do dysponowania częstotliwością, których termin wymagalności przypadał przed dniem 31 grudnia 2020 r., a zostaną uiszczone po dniu 1 stycznia 2021 r. będą stanowić przychód Funduszu Szerokopasmowego. W takich przypadkach, gdy ustawodawca nie wskazał przepisów przejściowych, przyjmuje się, zgodnie z utrwaloną linią orzecniczą, że nowe regulacje mają zastosowanie do zdarzeń powstałych po ich wejściu w życie. Oznacza to, iż wszystkie wpływy uzyskane w 2021 r. z tytułu opłaty za prawo do dysponowania częstotliwością, dla których termin wymagalności przypadał przed 31 grudnia 2020 r. zostały w całości odprowadzone przez UKE na rachunek centralny dochodów budżetu państwa. Były to głównie wpływy uzyskane w wyniku działań windykacyjnych, prowadzonej przez urzędy skarbowe egzekucji administracyjnej oraz wyroków sądowych potwierdzających obowiązek uiszczenia przez podmioty zaległych opłat z ww. tytułu, dla których termin wymagalności przypadał przed dniem 1 stycznia 2021 r. W związku z powyższym, wskaźnik procentowy kwoty

przekazanej w ramach § 0620 do Funduszu Szerokopasmowego jest niższy niż 15%, gdyż kwota odniesienia obejmuje tak wpływy uzyskane w 2021 r. przez UKE, dla których termin wymagalności przypadał w 2021 r. (i od tej kwoty należałoby liczyć 15%), jak i wpływy uzyskane w związku z regulowaniem zaległości dotyczących lat wcześniejszych, które w całości zostały odprowadzone na rachunek dochodów budżetu państwa.

W odniesieniu do wpływów odnotowanych w ramach § 0580 - *wpływy z tytułu kar i grzywien* – należy zauważyć, iż Prezes UKE ma prawo nakładania kar pieniężnych na podstawie niżej wskazanych przepisów prawa powszechnie obowiązującego:

1. art. 209 ust. 1 i 1<sup>1</sup> ustawy Pt,
2. art. 126 i 126 a ustawy Pp,
3. art. 29d ust. 13 megaustawy,
4. art. 17 ustawy o etykietowaniu energetycznym produktów związanych z energią,
5. art. 88-94 ustawy o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku.

Stosownie do art. 16a ust. 3 pkt 3 megaustawy, przychodem Funduszu Szerokopasmowego są wpływy z kar pieniężnych, o których mowa w art. 29d ust. 13 tej ustawy oraz art. 209 ust. 1 i 1<sup>1</sup> ustawy Pt, a zatem kary nakładane i pobierane na podstawie regulacji wskazanych w pkt 1 i 3. Pozostałe wpływy uzyskiwane w wyniku kar nałożonych przez Prezesa UKE na podstawie regulacji wskazanych w pkt 2, 4 i 5 stanowią dochód budżetu państwa. Ponadto, w 2021 r. UKE przekazywał na rachunek centralny dochodów budżetu państwa wpływy uzyskane z tytułu kar pieniężnych, nałożonych na podstawie art. 209 ust. 1 i 1<sup>1</sup> ustawy Pt oraz art. 29d ust. 13 megaustawy w drodze decyzji wydanych przez Prezesa UKE i prawidłowo doręczonych stronom do dnia 31 grudnia 2020 r. Takie działanie wynikało z art. 32 ustawy z dnia 30 sierpnia 2019 r. o zmianie ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2019 r. poz. 1815, ze zm.), który stanowił: „*Kary, o których mowa w art. 29d ust. 13 ustawy zmienianej w art. 1 [megaustawy] oraz w art. 209 ust. 1 i 1<sup>1</sup> ustawy zmienianej w art. 11 [ustawa Pt] w brzmieniu nadanym niniejszą ustawą, nałożone do dnia 31 grudnia 2020 r., stanowią dochód budżetu państwa.*”. Z powyższego wynika, iż wpływy uzyskane przez UKE w 2021 r. w ramach § 0580 nie mogły stanowić w całości przychodu Funduszu Szerokopasmowego.

Tabela 11

## Wykonanie wydatków zaplanowanych w budżecie na 2021 r.

Wyszczególnienie wg potrzeb	Plan wg ustawy budżetowej [PLN]	Plan po zmianach [PLN]	Wykonanie [PLN]	Wykonanie [%]
Wynagrodzenia z pochodnymi <sup>45</sup> (bez POPC)	66 446 000,00	67 394 193,73	67 341 010,90	99,92
Wydatki bieżące (bez POPC)	31 081 000,00	35 420 756,00	34 643 420,78	97,81
Wydatki majątkowe (bez POPC)	4 035 000,00	11 965 000,00	1 739 556,98	14,54
Współfinansowanie projektów z udziałem środków UE	14 247 000,00	10 979 500,00	9 667 119,89	88,05
<b>Ogółem wydatki</b>	<b>115 809 000,00</b>	<b>125 759 449,73</b>	<b>113 391 108,55</b>	<b>90,17</b>

Źródło: UKE

Niewydatkowane w 2021 r. środki przeznaczone na wydatki majątkowe UKE zostały uwzględnione w kwocie 10 053 515,00 PLN w Planie wydatków budżetu państwa, które w roku 2021 nie wygasają z upływem roku budżetowego. Ponadto, w ww. Planie zostały również uwzględnione środki w wysokości 372 485,00 PLN z grupy wydatków bieżących.

Prezes UKE w 2021 r. prowadził intensywne działania windykacyjne w celu efektywnego dochodzenia należności Skarbu Państwa, w szczególności:

- w trybie art. 15 § 1 ustawy postępowaniu egzekucyjnym w administracji wystawił 2 205 upomnień na łączną kwotę 9 632 878,66 PLN,
- w trybie art. 26 § 1 ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji wystawił 1 136 tytułów wykonawczych do urzędów skarbowych na łączną kwotę 2 773 835,93 PLN.

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

- wykonanie upomnień (stosunek kwot odzyskanych do łącznej kwoty wystawionych upomnień): 7 247 929,02 PLN / 9 632 878,66 PLN = 75,2%,
- wykonanie tytułów wykonawczych (stosunek kwot odzyskanych do łącznej kwoty wystawionych tytułów wykonawczych): 958 167,05 PLN / 2 773 835,93 PLN = 34,5%.

<sup>45</sup> Dotyczy następujących paragrafów klasyfikacji budżetowej: 4010, 4020, 4040, 4110, 4120, 4140 i 4710.

#### 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 2021 r. system kontroli zarządczej uwzględniający aspekty wynikające ze standardów kontroli zarządczej określonych przez Ministra Finansów, zgodnie z zarządzeniem nr 19 Prezesa UKE z 16 lipca 2019 r. w sprawie zapewnienia funkcjonowania kontroli zarządczej w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej, zmienionym zarządzeniami z: 6 kwietnia 2020 r., 15 stycznia 2021 r., 9 lutego 2021 r., 27 kwietnia 2021 r., 27 maja 2021 r. i 4 października 2021 r.

System kontroli zarządczej w UKE stanowi zbiór procedur i wytycznych dotyczących ogółu działań podejmowanych dla zapewnienia realizacji celów i zadań Prezesa UKE 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 16 lipca 2019 r. na system kontroli zarządczej składa się całość działań podejmowanych przez:

- Komitet do spraw zapewnienia kontroli zarządczej,
- Koordynatora kontroli zarządczej,
- 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 2021 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 2022, zgodnie z kompetencjami kierowanej komórki organizacyjnej UKE,
- monitorowali realizację celów i zadań w Planie działalności Prezesa UKE na rok 2021 r., zgodnie z kompetencjami kierowanej komórki organizacyjnej UKE,
- identyfikowali, analizowali i oceniali ryzyka związane z realizacją zadań i działaniem kierowanej komórki organizacyjnej UKE.

W 2021 r. UKE przeprowadził samoocenę kontroli zarządczej z wykorzystaniem ankiety, opracowanej zgodnie z wytycznymi Ministra Finansów, oraz przekazał do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów sprawozdanie z wykonania planu działalności Prezesa UKE za 2020 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 2020.

## 4.5. Kontrole zewnętrzne

W 2021 r. w UKE przeprowadzone zostały trzy kontrole zewnętrzne.

Tabela 12

Kontrole zewnętrzne w UKE w 2021 r.

Lp.	Jednostka kontrolująca	Przedmiot kontroli	Ocena
1	Najwyższa Izba Kontroli	Efekty realizacji projektów dotyczących zapewnienia szerokopasmowego dostępu do Internetu na terenie województwa lubelskiego	Nie stwierdzono nieprawidłowości, odstąpiono od formułowania uwag i wniosków pokontrolnych
2	Kancelaria Prezesa Rady Ministrów	Kontrola w zakresie wybranych aspektów funkcjonowania w latach 2020-2021 m.in. zabezpieczenia interesów SP w umowach cywilnoprawnych, gospodarności i celowości wybranych kategorii wydatków, skuteczności procesu egzekucji należności finansowych, prawidłowości funkcjonowania systemu udzielania i monitorowania upoważnień	24 września 2021 r. Prezes UKE zgłosił zastrzeżenia do przekazanego przez KPRM projektu wystąpienia pokontrolnego z 31 sierpnia 2021 r. (w 2021 r. nie wpłynęło do UKE wystąpienie pokontrolne)
3	Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej	Realizacja projektu nr POPC.04.01.01-00-0052/21 o tytule: Finansowanie wynagrodzeń pracowników zaangażowanych w budowę Punktu Informacyjnego ds. Telekomunikacji w 2021 r.	Nie stwierdzono nieprawidłowości, odstąpiono od formułowania uwag i wniosków pokontrolnych

Źródło: UKE

## 4.6. Polityka informacyjna

W 2021 r. UKE kontynuował działania zorientowane na wielopłaszczyznowe informowanie o prowadzonych działaniach, obejmujące:

- obsługę medialną (zdjęcia, przygotowanie materiałów, filmy, oprawa w mediach społecznościowych) wydarzeń/konferencji z udziałem Prezesa UKE,
- obsługę medialną (zdjęcia, przygotowanie materiałów, filmy, oprawa w mediach społecznościowych) wydarzeń/konferencji z udziałem Kierownictwa UKE,
- publikację blisko 50 artykułów podsumowujących działania UKE na stronie uke.gov.pl, w tym m.in. raporty o stanie rynku telekomunikacyjnego w 2020 r. i o stanie rynku pocztowego w 2020 r., Raport przenoszenia numerów za 2021 rok oraz 4 Raporty przenoszenia numerów w poszczególnych kwartałach 2021 roku, wyniki Badania konsumenckiego klientów indywidualnych w 2020 roku oraz Badania konsumenckiego



dzieci i rodziców w 2020 roku,

- publikację ponad 450 artykułów na stronie [bip.uke.gov.pl](http://bip.uke.gov.pl), w tym m.in. 420 w ramach procesu konsultacji oraz wyników konsultacji, informacje dot. kontroli zarządczej (Sprawozdanie z wykonania planu działalności Prezesa UKE za rok 2020, Oświadczenie o stanie kontroli zarządczej w UKE za rok 2020, Plan działalności Prezesa UKE na rok 2022), 12 innych raportów, w tym m.in. raporty wykonania wskaźników KPI przez OPL, Raport z czasu przebiegu przesyłek pocztowych, Raport z badania społecznego zapotrzebowania na usługi powszechne,
- publikację około 220 postów w serwisie Twitter – obserwujących 3 430 (w porównaniu z 2020 r. wzrost o 138),
- publikację około 280 postów na Facebooku – 4 254 obserwujących (średni zasięg postów 440 wyświetleń/miesiąc, średni przyrost obserwujących – 300 w ciągu roku),
- prace nad rozbudową kolejnego kanału komunikacji – LinkedIn (140 publikacji, 2 527 obserwujących, średnia miesięcznie odsłon to 11 tys. – wzrost o 31% względem 2020 r.),
- przyznanie 24 patronatów honorowych Prezesa UKE,
- publikację 52 wpisów na oficjalnym blogu UKE,
- nakręcenie i opublikowanie około 80 filmów na kanale YouTube, w tym 40 filmów z cyklu Ekspert radzi.

#### 4.7. UKE on-line

Prezes UKE prowadził w 2021 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 2021 r. Prezes UKE przeprowadził kolejną kampanię inwentaryzacyjną w ramach systemu PIT. Dane o infrastrukturze do PIT przekazało 312 podmiotów, w tym największe firmy z branży telekomunikacyjnej (OPL, Netia, Multimedia Polska, T-Mobile Polska) oraz energetycznej (Tauron, Energa, ENEA, PGE). 2 795 JST wprowadziło stawki opłat za zajęcie pasa drogowego, a 216 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.

Liczba danych zgromadzonych w PIT nieustannie się zwiększa.

Tabela 13

## Liczba danych zgromadzonych w systemie PIT

Lp.	Nazwa warstwy	Liczba obiektów
1	Istniejąca infrastruktura punktowa	8 608 991
2	Istniejąca infrastruktura liniowa	5 978 794
3	Istniejąca infrastruktura powierzchniowa	3 624
4	Planowana infrastruktura punktowa	3 523
5	Planowana infrastruktura liniowa	15 853
6	Planowana infrastruktura powierzchniowa	22
7	Stawki za zajęcie pasa drogowego	2 998
8	Dane o elementach infrastruktury technicznej z decyzji	13 142
9	Warunki dostępu do nieruchomości	815

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 14

## 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	92,43%	7,57%
Liniowa	Kanalizacja kablowa, rurociągi telekomunikacyjne, rury ochronne	93,37%	6,43%

Źródło: UKE

**Rozwój Platformy Usług Elektronicznych (PUE) i usługa e-sprawozdawczości dla przedsiębiorców**

W 2021 r. UKE kontynuował prace utrzymaniowo-rozwojowe na Platformie Usług Elektronicznych UKE (PUE) w celu poprawy jakości usług dostępnych dla klientów.

W ramach wdrażania nowych e-usług zaimplementowano 1 formularz (Wniosek o zapewnienie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami) oraz w ramach aktualizacji zmodyfikowano 2 formularze (Zgłoszenie kandydatury do pracy w UKE, Formularz zgłoszeniowy).

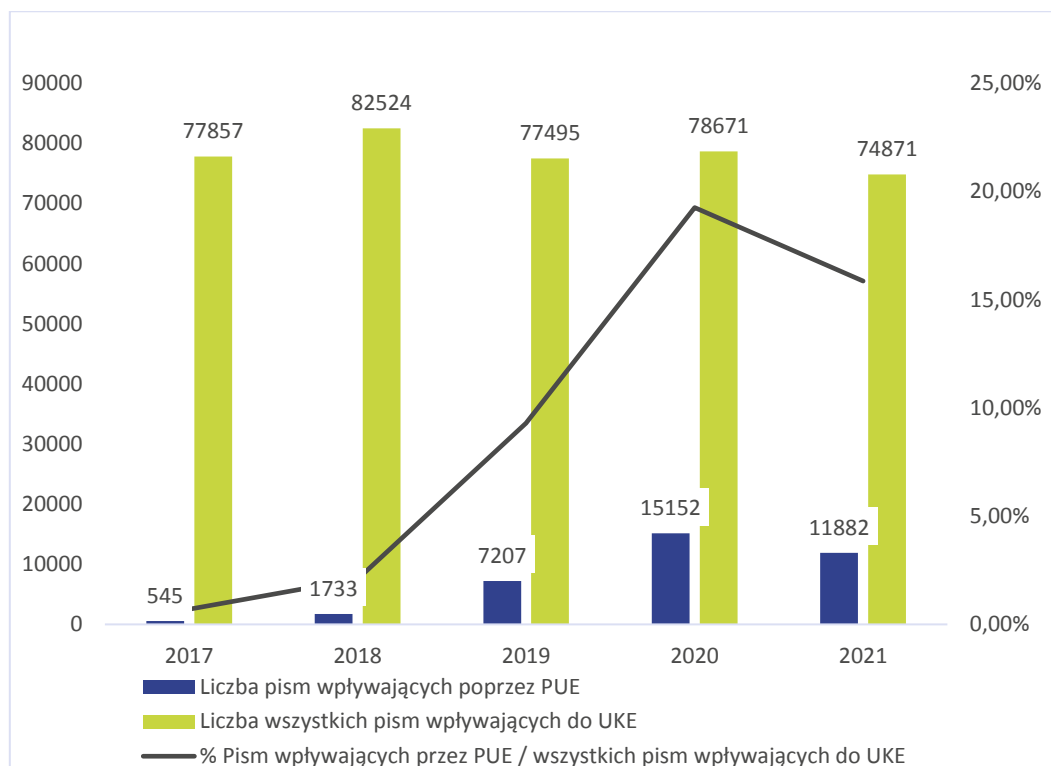
W 2021 r. odbył się audyt dostępności cyfrowej strony internetowej PUE. Badaniu audytowemu zostały poddane podstrony, dokumenty oraz multimedia znajdujące się na stronach PUE.

W ramach badania przeprowadzono testy dostępności, w których uczestniczyło trzech użytkowników z różnymi niepełnosprawnościami.

Na podstawie uzyskanych wyników rozpoczęto prace nad dostosowaniem PUE do wytycznych audytu WCAG 2.1. Celem wprowadzanych zmian jest zwiększenie dostępności treści na platformie dla osób ze szczególnymi potrzebami m.in. dysfunkcjami narządów wzroku, słuchu.

Wykres 21

Skala wykorzystywania PUE przez klientów UKE



Źródło: UKE

Z usługi e-sprawozdawczości za rok 2020 na PUE skorzystało 3 776 podmiotów.

## Dane otwarte

W 2021 r. UKE kontynuował udostępnianie danych w ramach Programu „Otwarte Dane”. Portal danych jest źródłem na bieżąco aktualizowanych informacji, udostępnionych do ponownego wykorzystania. UKE posiada udostępnionych około 20 zbiorów danych na portalu m.in. Przedsiębiorcy telekomunikacyjni, Rejestr operatorów pocztowych, Rejestr urządzeń radiowych używanych bez pozwolenia, Jednostki samorządu terytorialnego wykonujące działalność w zakresie telekomunikacji. Częstotliwość aktualizacji jest zależna od rodzaju udostępnianych danych: roczna, miesięczna, codzienna.

## Utrzymywanie systemu PLI CBD na potrzeby państwa oraz przedsiębiorców telekomunikacyjnych

W 2021 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

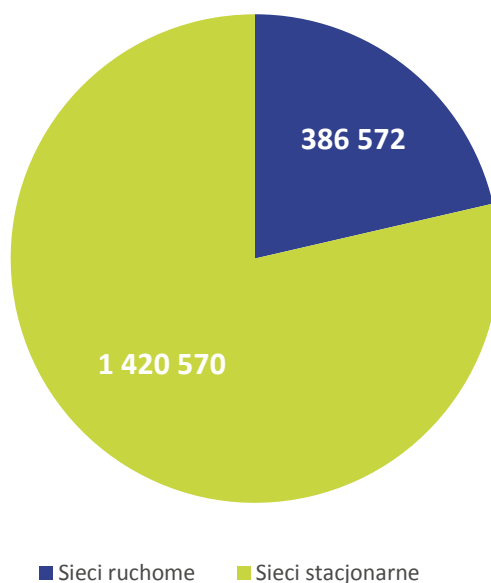
w celu zapewnienia dostępności oferowanych usług (w ramach określonych wydajności) na poziomie 99,5%.

Powyższy cel został w 2021 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: 48 032 890,
  - liczba zapytań służb o lokalizację abonenta wzywającego pomocy: 25 459 799,
- dla funkcjonalności dotyczącej wymiany informacji pomiędzy dostawcami usług w zakresie obsługi wniosków o przeniesienie numeru:
  - liczba przeniesionych numerów w sieciach stacjonarnych (FNP): 386 572,
  - liczba przeniesionych numerów w sieciach ruchomych (MNP): 1 420 570.

Wykres 22

Liczba numerów przeniesionych za pośrednictwem PLI CBD w 2021 r.



Źródło: UKE

### Inne aplikacje proklienckie

W 2021 r. pracownicy UKE utrzymywali również inne aplikacje i systemy teleinformatyczne oferujące usługi elektroniczne dla klientów, w tym m.in.:

- Portal „[Numeracja](https://numeracja.uke.gov.pl)”<sup>46</sup> – 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

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

w postaci plików .csv oraz .xml, co jest wykorzystywane m.in. przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych do bieżącego aktualizowania swoich systemów służących do kierowania ruchem, a także umożliwia publikowanie tych danych w postaci usług na stronie www poświęconej otwartym danym publicznym.

- [Rejestr numerów Premium Rate](#)<sup>47</sup> – 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 usług](#)<sup>48</sup> – narzędzie zapewniające, dzięki integracji z systemem PLI CBD, możliwość ustalenia aktualnego dostawcy usług dla danego numeru telefonu.
- [Egzaminy – aplikacja](#) stworzona przez pracowników UKE w celu umożliwienia klientom dokonywania samodzielnie zapisów na egzaminy na świadectwa operatorów w służbie radiokomunikacyjnej amatorskiej (RA) oraz morskiej i żeglugi śródlądowej<sup>49</sup>.
- Confirmation – aplikacja dzięki pełnej integracji z systemami teleinformatycznymi UKE pozwala zainteresowanym instytucjom (m.in. międzynarodowym armatorom) weryfikować autentyczność wydawanych przez UKE świadectw operatorów służby morskiej i żeglugi śródlądowej.
- Mapbook – „Atlas szerokopasmowego dostępu do Internetu” prezentuje dane na poziomie gminnym. Atlas zawiera 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.
- Wyszukiwarka.uke.gov.pl – aplikacja udostępniająca informacje z inwentaryzacji infrastruktury i usług, zapewniająca funkcjonalność zgłaszania popytu na usługi, która cieszy się coraz większą popularnością (w 2019 r. – 4 813 zgłoszeń, w 2020 r. – 14 374 zgłoszenia, w 2021 r. – 49 656 zgłoszeń).
- Amator – usługa do prezentowania danych (m.in. na mapach) za pomocą strony internetowej o wydanych pozwoleniach w służbie radioamatorskiej.

Tabela 15

Liczba odwiedzin wybranych serwisów www UKE w 2021 r.

Serwis www UKE	Liczba wejść (użytkowników)	Średnia/miesiąc	Liczba wyświetleń
uke.gov.pl	356 282	29 690	710 049
bip.uke.gov.pl	527 419	43 952	917 158
pue.uke.gov.pl	58 141	4 845	126 335
pit.uke.gov.pl	59 273	4 939	88 837

<sup>47</sup> Rejestr dostępny pod adresem: <https://bip.uke.gov.pl/wyszukiwarka-rejestr-premium>.

<sup>48</sup> Wyszukiwarka dostępna pod adresem: <https://bip.uke.gov.pl/numeracja/dostawca-uslug>.

<sup>49</sup> Aplikacja dostępna pod adresem: <https://egzaminy.uke.gov.pl>.

Serwis www UKE	Liczba wejść (użytkowników)	Średnia/miesiąc	Liczba wyświetleń
amator.uke.gov.pl	18 365	1 530	38 588
confirmation.uke.gov.pl	2 670	223	3 990
egzaminy.uke.gov.pl	12 690	1 057	38 150
mapbook.uke.gov.pl	8 009	667	8 946
numeracja.uke.gov.pl	23 837	1 986	40 869

Źródło: UKE

## 5. Spis tabel, spis wykresów, spis rysunków

### 5.1. Spis tabel

Tabela 1 Stan postępowań w sprawie przyznania OPL dopłaty .....	7
Tabela 2 Maksymalne stawki netto opłat dodatkowych do usług roamingu.....	27
Tabela 3 Maksymalne stawki netto opłat dodatkowych do usług roamingu u operatorów MVNO	27
Tabela 4 Porównanie skali działań konsumenckich UKE w 2020 r. i 2021 r.....	34
Tabela 5 Zestawienie testów 5G.....	70
Tabela 6 Decyzje związane z obsługą wykorzystania częstotliwości .....	72
Tabela 7 Świadectwa uprawniające do obsługi urządzeń radiowych.....	73
Tabela 8 Ogólnopolskie wskaźniki czasu przebiegu przesyłek listowych oraz paczek pocztowych w 2021 r. ....	95
Tabela 9 Prawomocne rozstrzygnięcia sądów w 2021 r. ....	103
Tabela 10 Wykonanie dochodów zaplanowanych w budżecie na 2021 r.....	129
Tabela 11 Wykonanie wydatków zaplanowanych w budżecie na 2021 r. ....	132
Tabela 12 Kontrole zewnętrzne w UKE w 2021 r.....	135
Tabela 13 Liczba danych zgromadzonych w systemie PIT .....	137
Tabela 14 Informacja o możliwości wykorzystania infrastruktury, zgromadzonej w systemie PIT	137
Tabela 15 Liczba odwiedzin wybranych serwisów www UKE w 2021 r.....	140

### 5.2. Spis wykresów

Wykres 1 Średnia prędkość w obu kierunkach i opóźnienie z aplikacji przeglądarkowej Aplikacja przeglądarkowa – wszyscy dostawcy .....	17
Wykres 2 Średnia prędkość w obu kierunkach i opóźnienie z aplikacji mobilnej Aplikacja przeglądarkowa – wszyscy dostawcy mobilni.....	18
Wykres 3 Rozkład liczby pomiarów prędkości pobierania w przedziałach Aplikacja przeglądarkowa – wszyscy dostawcy (%) .....	19
Wykres 4 Rozkład liczby pomiarów prędkości pobierania w przedziałach Aplikacja przeglądarkowa – wszyscy dostawcy mobilni (%).....	20
Wykres 5 Rozkład liczby pomiarów wykonanych z użyciem certyfikowanego mechanizmu monitorowania w raportowanym okresie .....	24
Wykres 6 Efektywność interwencji.....	35
Wykres 7 Efektywność postępowań ADR.....	36

Wykres 8 Przedmiot spraw kierowanych do UKE .....	43
Wykres 9 Efektywność postępowań ADR.....	45
Wykres 10 Liczba wniosków organów celnych i opinii wydanych przez UKE.....	51
Wykres 11 Przedsiębiorcy telekomunikacyjni wpisani do RPT .....	52
Wykres 12 Zagraniczni przedsiębiorcy telekomunikacyjni wpisani do RPT.....	53
Wykres 13 Jednostki samorządu terytorialnego wpisane do RJST .....	54
Wykres 14 Nowe wnioski wszczynające postępowania i decyzje o dostępie do nieruchomości ....	60
Wykres 15 Alternatywni operatorzy pocztowi wpisani do ROP.....	77
Wykres 16 Liczba promocji poddanych Testom MS.....	87
Wykres 17 Sposób zakończenia postępowań w przedmiocie nałożenia kary pieniężnej.....	89
Wykres 18 Placówki z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych .....	96
Wykres 19 Powody składania reklamacji poddanych kontroli.....	97
Wykres 20 Sposób rozpatrzenia reklamacji .....	97
Wykres 21 Skala wykorzystywania PUE przez klientów UKE.....	138
Wykres 22 Liczba numerów przeniesionych za pośrednictwem PLI CBD w 2021 r. ....	139

### 5.3. Spis rysunków

Rysunek 1 Średnia prędkość pobierania [Mb/s] i zmiana rok do roku [%] z aplikacji przeglądarkowej dla wszystkich dostawców stacjonarnych .....	21
Rysunek 2 Średnia prędkość pobierania [Mb/s] i zmiana rok do roku [%] z aplikacji mobilnej, wszystkie technologie, dla dostawców mobilnych .....	22
Rysunek 3 Podsumowanie działań konsumenckich UKE .....	33
Rysunek 4 Podsumowanie działań konsumenckich UKE .....	35
Rysunek 5 Podsumowanie działań UKE w POPC.....	67



## 6. Słownik zastosowanych skrótów

### A

ADR (Alternative Dispute Resolution) – Alternatywny System Rozstrzygania 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

### C

CEIDG – Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej

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

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

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.

ENEA – ENEA Operator sp. z o.o.

Energa – Energa Operator 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 Pocztowych

## 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

IAS – certyfikowany mechanizm monitorowania jakości

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.

innogy – innogy Stoen Operator sp. z o.o.

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

Komisja (KE) – Komisja Europejska

KIGEiT – Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji

KIKE – Krajowa Izba Komunikacji Ethernetowej

KMC – krajowy menedżer częstotliwości lotniczych

KPRM – Kancelaria Prezesa Rady Ministrów

KRRiT – Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji

KRS – Krajowy Rejestr Sądowy

## L

LL (Local Loop) – lokalna pętla abonencka

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**

MAP – Ministerstwo Aktywów Państwowych

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

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

Multimedia Polska – Multimedia Polska S.A.

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

MUX1 – pierwszy multipleks naziemnej telewizji cyfrowej

MUXL – lokalny multipleks naziemnej telewizji cyfrowej

MVNO (Mobile Virtual Network Operator) – wirtualny operator mobilny

## **N**

NASK – Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa Państwowy Instytut Badawczy

Netia – Netia S.A.

NGA (Next Generation Access) – sieci dostępne nowej generacji

NKA – numery kierowania alarmowego

NPS – Narodowy Plan Szerokopasmowy

NSA – Naczelny Sąd Administracyjny

NTC – naziemna telewizja cyfrowa

## **O**

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

PAS – publiczne aparaty samoinkasujące

PGE – PGE Dystrybucja S.A.

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

PJM – polski język migowy

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

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) nr 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

Rynek 3a/2014 – hurtowy rynek usługi lokalnego dostępu w stałej lokalizacji

Rynek 3b/2014 – hurtowy rynek usługi centralnego dostępu w stałej lokalizacji dla produktów rynku masowego

Rynek 4/2014 – hurtowy rynek usługi dostępu wysokiej jakości w stałej lokalizacji

## S

SIIS – System Informacyjny o Infrastrukturze Szerokopasmowej

SIMBA – narzędzie monitoringowe CPPC pn. System Informatyczny ds. Monitorowania, Badania i Analiz (SIMBA), umożliwiające monitorowanie projektów realizowanych w ramach działania 1.1 POPC

SJM – system językowo-migowy

SMP (Significant Market Power) – znacząca siła rynkowa

SMS (Short Message Service) – usługa krótkiej wiadomości tekstowej

SOKiK – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

SOR (Oferta SOR) – Oferta ramowa w zakresie sieci stacjonarnej określająca ramowe warunki dostępu telekomunikacyjnego w zakresie rozpoczynania i zakańczania połączeń, hurtowego dostępu do sieci, 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

SRD (Short Range Devices) – urządzenia radiowe bliskiego zasięgu

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

Tauron – Tauron Dystrybucja S.A.

TDD (Time Division Duplex) – sposób zorganizowania dostępu do sieci radiowej, polegający na wykorzystaniu w danej komórce zakresu częstotliwości, w którym transmisja danych przeprowadzana jest w obie strony pomiędzy stacją bazową i terminalami

Test MS – Test Margin Squeeze (test zawężania marży)

T-Mobile Polska – T-Mobile Polska S.A.

TOYA – TOYA sp. z o.o.

## U

UE – Unia Europejska

UPC – UPC sp. z o.o.

UPU (Universal Postal Union) – Światowy Związek Pocztowy

Ustawa o doręczeniach elektronicznych – ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 569)

Ustawa o drogach publicznych – ustawa z dnia 21 marca 1985 r. o drogach publicznych (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1376)

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 2021 r. poz. 1899)

Ustawa o kompatybilności elektromagnetycznej – ustawa z dnia 13 kwietnia 2007 r. o kompatybilności elektromagnetycznej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 2388)

Ustawa o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (UKSC) – ustawa z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1369)

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 (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 479)

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 2022 r. poz. 5)

Ustawa o systemie oceny zgodności – ustawa z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1344)

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 2021 r. poz. 777)

UOKiK – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**V**

Vectra – Vectra Investments sp. z o.o. sp. j.

Virgin Mobile Polska – Virgin Mobile Polska sp. z o.o.

**W**

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

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](mailto:sekretariat.bdg@uke.gov.pl)