



Warszawa, dn. 15 września 2020 r.

**Prezes**  
**Urzędu Komunikacji**  
**Elektronicznej**  
ul. Giełdowa 7/9  
01-211 Warszawa

DSR/ 905 /09/2020

**Stanowisko konsultacyjne**  
dotyczące projektu procesu tymczasowego zachowania ciągłości świadczenia usług w  
związku ze zmianą dostawcy usługi dostępu do internetu

W związku z wszczętymi w dn. 28 sierpnia 2020 r. konsultacjami projektu modelu wymiany informacji pomiędzy dostawcami usługi dostępu do internetu, działając w imieniu Netia S.A. (dalej: „Spółka”, „Netia”), przedstawiam poniższe stanowisko.

I. Uwagi ogólne

1. Przedstawiony projekt procesu w opinii Netia będzie trudny do implementacji przez podmioty świadczące usługi dostępu do internetu oraz uciążliwy dla klientów. Wydaje się jednak, że jest to, po wprowadzeniu odpowiednich uszczegółowień oraz modyfikacji, możliwy do wdrożenia model, przy założeniu konieczności szybkiego zapewnienia realizacji obowiązku, którego wejście w życie w dn. 22 grudnia 2020 r. jest postanowione oraz mając na uwadze jego tymczasowość i perspektywę stworzenia nowego systemu umożliwiającego komunikację pomiędzy dostawcami usług z wykorzystaniem pełnomocnictwa udzielonego przez Abonenta.
2. Jednym z problemów jakie dostrzega Spółka jest fakt prawidłowej identyfikacji usługi, wobec której ma zostać zapewniona ciągłość jej świadczenia. Z faktu, iż procesem ma być objęty zarówno abonent indywidualny jak i biznesowy wynika, że w przypadku dużych firm istnieje ryzyko dezaktywacji niewłaściwej usługi świadczonej pod tym samym adresem, co może się wiązać z wysokimi karami, szczególnie w momencie wejścia w życie nowych przepisów związanych z wdrożeniem PKE. Netia ma duże doświadczenie w migracji usług szerokopasmowych, niestety również negatywne, związane z nieprawidłową identyfikacją usług oznaczonych w systemach poszczególnych przedsiębiorców w odmienny sposób.

W celu uniknięcia tego problemu, proponujemy dodanie identyfikatora Wniosku oraz unikalnego numeru wskazującego jednoznacznie na konkretną usługę, której ciągłość ma zostać zapewniona.

3. Proponowany model „bez pełnomocnictwa” znacząco ograniczy liczbę Wniosków ponieważ zmusza Abonenta do wielokrotnych wizyt u obu dostawców. Należy zakładać, że proces często zostanie zaniechany i informacja nie dotrze do jednego z uczestników. W niektórych przypadkach konieczne będzie ponowne jego rozpoczynanie oraz procesowanie co może powodować komplikacje i spiętrzanie spraw.
4. Duży problemem wydaje się odpowiednia synchronizacja zleceń dotyczących usług hurtowych (np. BSA, LLU) ich aktywacji i dezaktywacji a także związanych z tym procesów bilingowych dotyczących naliczania opłat za świadczone usługi detaliczne i hurtowe. Umowy hurtowe zawierają odpowiednie zapisy stanowiące o terminie zakończenia usług i z reguły jest to koniec miesiąca kalendarzowego. Opóźnienie w dezaktywacji usługi powodować będzie wymierne straty po stronie dotychczasowego usługodawcy w niektórych przypadkach. Ponadto, w procesie dezaktywacji obsługiwanych przez Orange Polska S.A. (dalej: OPL”) niemożliwe jest wykonanie zlecenia dezaktywacji z datą bieżącą, wymagane jest co najmniej siedmiodniowe wyprzedzenie. Synchronizacja modelu oraz wykorzystywanych przez OPL systemów, szczególnie ISl jest niezbędna, co więcej procesy powinny zostać ustandaryzowane pomiędzy wszystkimi dostawcami usług hurtowych.
5. Kolejnym zagadnieniem, które powinno zostać określone w modelu są jakieś formy zobowiązania klienta do podjęcia określonych działań w odpowiednim czasie ponieważ obarczenie klienta odpowiedzialnością za dostarczenie dokumentów do Dawcy oraz przeprowadzenie procesu wypowiedzenia umowy z Dawcą powoduje, że budowa przyłącza, często dość kosztowna, szczególnie w przypadku klientów B2B, może zostać wykonana niepotrzebnie. Brak jest gwarancji zawarcia umowy z Biorcą w momencie kiedy poniesie on koszty budowy przyłącza. Należy również pamiętać, że proces budowy może trwać kilka miesięcy i taki termin powinien być możliwy do przeprocesowania. Ograniczenie ważności dokumentu do 30 dni od dnia planowanej daty zaprzestania świadczenia usługi, wydaje się, zbyt rygorystyczne i powinno być wydłużone do 60 dni lub z możliwością przedłużenia na wyraźne żądanie Klienta.
6. Szczególnie w przypadku podjęcia działań antychurnowych przez dotychczasowego dostawcę w momencie próby rezygnacji klienta, podpisanie nowej umowy może nigdy nie dojść do skutku. Z tego powodu rozpoczęcie procesu dostarczenia usługi może się odbyć dopiero po zawarciu umowy z Biorcą. Wskazany na diagramie okres na zawarcie umowy powinien zatem rozpocząć bieg od momentu otrzymania przez Biorcę wiadomości o planowanej dacie rozwiązania umowy.
7. Koszty organizacyjne i procesowe jakie dostawca usług będzie zobowiązany do poniesienia w celu adaptacji do tymczasowego modelu, być może nie zostaną nigdy odzyskane w przypadku odmiennej konstrukcji modelu docelowego. Proces tymczasowy powinien zatem stanowić jak

najmniejsze obciążenie pod względem konieczności budowy odpowiednich systemów do jego obsługi. Wdrożenie konsultowanego obecnie procesu wymagać będzie, po pobieżnej analizie, wprowadzenia co najmniej dwóch modyfikacji w systemach związanych ze zleceniem aktywacji usługi w sieci własnej w konkretnej dacie oraz specjalne oznaczanie rezygnacji. Konieczne wydaje się również zaimplementowanie specjalnego trybu umowy. Pod tym względem proponowany model jest jednak akceptowalny, ponieważ nie wymaga olbrzymich nakładów w krótkim czasie.

8. Jak najszybciej powinna zostać zakończona budowa, a wcześniej dokonana deklaracja terminu zakończenia budowy, modelu docelowego. Oparcie wymiany komunikatów na korespondencji e-mailowej będzie powodowało coraz większe trudności w miarę wzrostu popularności przedmiotowego uprawnienia abonenta. W początkowym okresie przewidujemy, że z powodu niskiej świadomości istnienia uprawnienia, nie będzie ono wykorzystywane zbyt często. Sytuacja może się skomplikować w momencie wejścia w życie przepisów zwiększających kary za nieterminową lub omyłkową zmianę dostawcy oraz pozbawienie dostępu do internetu. Odpowiedzialność za niesprawnie działający model wymiany komunikatów zostanie przypisana do biorących w nich udział dostawców, a nie do abonenta czy Regulatora, więc budowa nowego systemu na wzór PLICBD czy jego rozbudowa, powinny rozpocząć się jak najszybciej.
9. Nie jest również jasne, który z dostawców (dotychczasowy czy nowy) będzie ponosił odpowiedzialność za brak usługi w zadeklarowanym terminie jeżeli będzie ona świadczona na tej samej sieci udostępnianej hurtowo przez inny podmiot i z przyczyn od nich niezależnych usługa nie będzie działała.
10. Głównym problemem jaki udaje się zidentyfikować w proponowanym procesie jest jednak problem dostępności służb odpowiedzialnych za dostarczenie usługi w wyznaczonym przez Dawcę terminie, o ile będzie on zbyt krótki do zapewnienia ich dyspozycyjności. Dopuszczalny jest scenariusz, w którym data wyznaczona przez Dawcę nie będzie możliwa do zaakceptowania przez Biorcę a nie będzie on miał żadnego wpływu na jej przesunięcie. Szczególnie w przypadku, gdy Abonent podpisze umowę tuż przed dniem rozwiązania dotychczasowej umowy. Spółka wnioskuje o umieszczenie w procesie buforu w postaci konieczności powiadomienia na kilka dni przed tą datą albo określenia minimalnej liczby dni jakie muszą upłynąć od dnia wyznaczenia daty przez Dawcę do dnia rozwiązania umowy.
11. Projekt nie zawiera wystarczających wytycznych co do zawartości komunikatów. W szczególności nie odpowiada na pytanie czy przesyłane komunikaty w wiadomościach e-mail będą zawierały dane osobowe czy podlegające szczególnej ochronie oraz czy konieczne będzie zawarcie porozumień umożliwiających wymianę takich komunikatów i ich szyfrowanie. Jeśli odpowiedź jest twierdząca wdrożenie modelu będzie wymagało odpowiednio długiego czasu niezbędnego do zabezpieczenia komunikacji.
12. Konieczne jest doprecyzowanie, w których momentach procesu jest możliwa rezygnacja. Zakładamy, że w każdym i przez każdego uczestnika, lecz szczególnie chodzi o możliwość przerwania biegu terminu dostarczenia usługi przez Biorcę. Ten etap jest newralgiczny,

ponieważ trudność w budowie przyłącza może spowodować wydłużenie ponad 30 dni ustalonej wcześniej daty minimalnej. Może się również okazać, że budowa będzie niemożliwa, z przyczyn niezależnych od Biorcy. W taki przypadku Biorca powinien mieć możliwość rozwiązania umowy i anulowania procesu.

## II. Szczegółowe uwagi do modelu, wg numeracji procesu UKE

pkt 4a - Spółka proponuje zawarcie we Wniosku o zachowanie ciągłości usług w związku ze zmianą dostawcy usługi dostępu do internetu dodatkowego pola ułatwiającego identyfikację usługi w systemach innych przedsiębiorców. W przypadku kilku usług pod tym samym adresem może to znacząco ułatwić prawidłową realizację zlecenia, szczególnie w przypadku usług na sieci obcej. Jednocześnie, nie jest jasne czy wzór Wniosku będzie uniwersalny, czy każdy z dostawców będzie oferował własne wzory formularzy. Uniwersalny Wniosek stanowiłby ułatwienie, dodatkowo powinien zawierać szczegółowy opis pól oraz wskazanie, że błędne informacje czy braki mogą uniemożliwić wykonanie usługi. Wzór wniosku oraz szablon wiadomości e-mail powinny być załączone do opisu procesu.

Ponadto, zakładamy również, że Abonent może zgubić Wniosek, rozpocząć proces od nowa i w skrajnych przypadkach może dysponować kilkoma Wnioskami dotyczącymi tej samej usługi a zawierającymi różne daty deklarowanej instalacji, zatem uzasadnione wydaje się przywiązanie wagi do identyfikacji właściwego wniosku.

pkt 4c - Brak ograniczeń co do długości terminu w jakim możliwa jest najwcześniejsza instalacja usługi dostępu. Spółka popiera takie rozwiązanie, dodatkowo wskazując, że sprzedawcy nie zawsze mają możliwość określenia dokładanej daty instalacji, co wynika z realizacji jej przez odpowiednie działy, często zewnętrznych podwykonawców. W procesie tymczasowym, jak i modelu docelowym, długość terminu instalacji powinna być wyznaczana na dowolny moment, z możliwością korekty.

pkt 5 - Złożenie wypowiedzenia umowy przez Abonenta, w terminie 21 dni od dnia złożenia Wniosku u Biorcy, nie oznacza, że umowa zostanie rozwiązana szybko. Termin rozwiązania, w zależności od trybu wybranego przez Abonenta (po okresie wypowiedzenia, po zakończeniu umowy terminowej bądź natychmiast) może się przeciągnąć do kilku miesięcy. Ponadto, nie jest jasne czy tryb rozwiązania umowy może zostać zmieniony przez Abonenta w trakcie jego trwania po powzięciu decyzji o zapłacie kary i przyspieszeniu terminu zmiany dostawcy. Brak również informacji o tym czy możliwa jest modyfikacja terminu planowanego zaprzestania świadczenia usługi przez Dawcę.

pkt 7 - Niezrozumiałe jest założenie o braku terminu, w jakim dotychczasowy dostawca usługi jest zobowiązany do poinformowania Biorcy o planowanej dacie rozwiązania umowy z Abonentem. Łatwo wyobrazić sobie sytuację, w której wiadomość zostanie wysłana na kilka godzin przed datą zakończenia umowy co w praktyce uniemożliwi skuteczną aktywację usługi Biorcy w zadeklarowanym we Wniosku terminie. Wskazana przez Dawcę data zakończenia umowy nie może być również wcześniejsza niż wskazana przez Biorcę najwcześniejsza, możliwa data instalacji usługi. Ten zapis powinien się znaleźć w Modelu. Biorca powinien również zostać poinformowany natychmiast o dacie wskazanej przez Dawcę. Informację taką powinien również posiadać Klient. W wiadomości powinien również być podany nr i identyfikator Wniosku.

pkt 8 - Należy mieć na uwadze, że podpisanie nowej umowy przed wyznaczoną przez dotychczasowego dostawcę datą rozwiązania umowy może nie dojść do skutku. Konieczny jest bowiem kolejny kontakt Abonenta z Biorcą i umówienie na podpisanie umowy. Od tego momentu możliwe jest dopiero planowanie dostarczenia usługi w terminie zgodnym z planowaną datą rozwiązania umowy. Teoretycznie możliwe jest podpisanie umowy i przyjęcie deklaracji od Klienta o złożeniu wypowiedzenia u dotychczasowego dostawcy przed otrzymaniem wiadomości o planowanej dacie rozwiązania umowy. W przypadku, gdy Klient jednak nie złożył wypowiedzenia, nie znamy jego intencji: czy się rozmyślił, czy zapomniał albo zgubił Wniosek, czy zamierza dokupić kolejną usługę. Należy mieć na uwadze to, że jeden adres instalacji nie wyklucza korzystania z różnych usług, tym bardziej, że możliwa jest zmiana usługi stacjonarnego dostępu do internetu na dostęp mobilny albo odwrotnie.

pkt 9 - Termin powiadomienia o skutecznym procesie dostarczenia usługi powinien zostać sztywno określony w procesie. „Niezwłoczne powiadomienie” może się przeciągnąć do kilku dni, w trakcie których usługi będą świadczone przez obu dostawców.

pkt 10 - Konieczność rozwiązania umowy i zaprzestania świadczenia usług w tym samym dniu, w którym Biorca wyśle wiadomość, powoduje, że należałoby wprowadzić ograniczenie godzinowe terminu wysłania wiadomości. Przyjęcie ograniczenia do godz. np. 16.00 mogłoby usprawnić proces.

pkt 11 - Dezaktywacja usług hurtowych może wiązać się z koniecznością złożenia zlecenia na określoną w umowach liczbę dni przed wymaganą datą.

pkt 12 - Spółka wnioskuję o wydłużenie terminu do 60 dni.

pkt 13 - Sprawozdawczość oraz kontrola poprawności realizacji procesu powinny być ograniczone do minimum. Z tego powodu informacja o liczbie wniosków, które zostały wydane Klientom (pkt. 13 a) wydaje się zbędna.

Spółka wyraża umiarkowanie pozytywną opinię o przedstawionym do konsultacji modelu procesu. Mając na uwadze termin wejścia w życie przepisu uprawniającego abonenta do skorzystania z prawa do zachowania ciągłości usług oraz relatywnie niski koszt wdrożenia systemów zapewniających dostosowanie do modelu, po przyjęciu wskazanych wyżej modyfikacji i doszczegółowień, Netia zgadza się z opinią, iż jest to jeden z niewielu możliwych sposobów realizacji procesu w okresie przejściowym.

W celu dokładnego przeanalizowania podatności na zakłócenia oraz ujawnienie ewentualnych braków w procesie, Spółka wnioskuję o organizację warsztatów rynkowych poprzedzających wejście w życie procesu tymczasowego.

Z poważaniem,

Marcin Kusio



Dział Prawny i Regulacji  
Młodszy Kierownik  
ds. Współpracy z Regulatorem