Stanowisko Polskiej Izby Informatyki i Telekomunikacji (PIIT)

dotyczące projektu modelu wymiany informacji pomiędzy dostawcami usługi dostępu do internetu

W związku z konsultacjami przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej tymczasowego modelu wymiany komunikatów pomiędzy operatorami lub dostawcami usług na potrzeby realizacji uprawnienia abonenta do zachowania ciągłości usługi dostępu do internetu w związku ze zmianą dostawcy usługi dostępu do internetu, Polska Izba Informatyki i Telekomunikacji (dalej: „PIIT", „Izba") przedstawia następujące uwagi do propozycji procesu, z prośbą o ich uwzględnienie w toku dalszych prac.

Poniżej przedstawiamy szczegółowe zagadnienia, które w opinii Izby wymagają zaadresowania. PIIT wnosi o uzupełnienie opisu „Procesu tymczasowego zachowania ciągłości świadczenia usług w związku ze zmianą dostawcy usługi dostępu do internetu", zgodnie z poniższą propozycją (zaznaczono kolorem czerwonym). Wprowadzone propozycje zmian doprecyzowują zapisy modelu wymiany komunikatów pomiędzy operatorami lub dostawcami usług na potrzeby realizacji uprawnienia abonenta do zachowania ciągłości usługi dostępu do internetu w związku ze zmianą dostawcy usługi dostępu do internetu.

„4. Jeśli nowy dostawca ma możliwość dostarczenia usługi dostępu dla abonenta to możliwa jest zmiana dostawcy. W takim przypadku:

a. Abonent składa Wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia usług w związku ze zmianą dostawcy usługi dostępu do internetu (dalej również „Wniosek"). We Wniosku podaje dane umożliwiające identyfikację abonenta oraz identyfikację usługi dostępu, w szczególności: imię~~,~~/nazwisko~~,~~/PESEL (lub Nazwa firmy/NIP/REGON), e-mail/telefon do kontaktu, oraz identyfikator usługi~~,~~ i adres instalacji (dla usług stacjonarnych) u obecnego dostawcy usług o ile są znane abonentowi w chwili składania Wniosku. Abonent nie udziela nowemu dostawcy pełnomocnictwa do wypowiedzenia umowy z obecnym dostawcą – abonent będzie wypowiadał ją samodzielnie u obecnego dostawcy (wyjaśnienia w punkcie 14).

b. Na Wniosku abonenta nowy dostawca wprowadza też adres email nowego dostawcy oraz numer Wniosku służące ~~służący~~ w dalszych krokach do komunikacji między dostawcami."

„5. W terminie maksymalnie 21 dni kalendarzowych od złożenia wniosku abonent wypowiada umowę na usługę dostępu, zawartą ze swoim dotychczasowym dostawcą, w sposób i formie określonej w umowie wiążącej klienta z dotychczasowym dostawcą. Równocześnie z wypowiedzeniem umowy abonent deklaruje chęć zapewnienia ciągłości działania usługi przez dotychczasowego i nowego dostawcę. Wraz z wypowiedzeniem umowy abonent dostarcza do dotychczasowego dostawcy kopię Wniosku złożonego u nowego dostawcy. Na Wniosku wskazany jest adres mailowy do nowego dostawcy usług."

„7. Wyznaczoną, planowaną datę zaprzestania świadczenia usługi dostępu, dotychczasowy dostawca ~~niezwłocznie~~ przesyła drogą elektroniczną w terminie 5 dni roboczych od dnia

©PIIT: Stanowisko PIIT dotyczące projektu modelu wymiany informacji pomiędzy dostawcami usługi dostępu do internetu, 15.09.2020, PIIT/791/20

otrzymania wniosku abonenta, na wskazany we Wniosku adres mailowy do nowego dostawcy usługi. Treść i szablon wiadomości mailowej powinna być ustandaryzowana i powinna zawierać dane pozwalające nowemu dostawcy usługi zidentyfikować dotychczasowego dostawcę usługi (numer RPT) i abonenta, który złożył Wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia usług w związku ze zmianą dostawcy usługi dostępu do internetu. Proponowany schemat wiadomości:

a. *Temat wiadomości email: Numer Wniosku wydanego przez nowego dostawcę usług.*
b. *Treść wiadomości email:*
    i. *Wiersz pierwszy: Numer RPT dotychczasowego dostawcy;*
    ii. *Wiersz drugi: Numer, identyfikator lub nazwa usługi u obecnego dostawcy;*
    iii. *Wiersz trzeci: planowana data zaprzestania świadczenia usługi dostępu po stronie obecnego dostawcy;* ".

„*8. Nowy dostawca, przed wyznaczoną przez dotychczasowego dostawcę datą rozwiązania umowy, zawiera z klientem umowę i kierując się otrzymaną przez dotychczasowego dostawcę, planowaną datą rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą, przeprowadza proces dostarczania usługi dostępu z wykorzystaniem procesów dostarczeniowych, istniejących na rynku oraz u nowego dostawcy usług.*"

„*9. O skutecznie przeprowadzonym procesie dostarczenia usługi dostępu nowy dostawca niezwłocznie powiadamia dotychczasowego dostawcę odpowiadając na jego email. Informacja ta jest podstawą do rozwiązania umowy po stronie dotychczasowego dostawcy i zaprzestania świadczenia usługi dostępu przez obecnego dostawcę (jeżeli nowy dostawca wyśle informację o tym fakcie do godz. 12 w dniu roboczym, rozwiązanie umowy powinno nastąpić tego samego dnia roboczego). Treść i szablon wiadomości mailowej powinna być ustandaryzowana, aby umożliwić dotychczasowemu dostawcy zidentyfikowanie abonenta, który złożył wypowiedzenie umowy w procesie zachowania ciągłości usługi przy zmianie dostawcy. Proponowany schemat wiadomości:*

a. *Temat wiadomości email: niezmieniany, nadany przez obecnego dostawcę;*
b. *Treść wiadomości email: oryginalna treść dotychczasowego dostawcy;*
    i. *Wiersz pierwszy: data dostarczenia usługi po stronie nowego dostawcy;*".