



Orange Polska S.A.  
Współpraca Regulacyjna  
Marcin Pachla  
Kierownik Wydziału  
Regulacji Rynku  
Aleje Jerozolimskie 160  
02-326 Warszawa  
tel.: 22 527 22 39

Pan  
Marcin Cichy  
Prezes  
Urząd Komunikacji Elektronicznej  
ul. Giełdowa 7/9  
01-211 Warszawa

Warszawa, 16 września 2019 r.

Numer: TKRHA /BK/ 1818 /09/19

Temat: Stanowisko konsultacyjne dotyczące procedur współpracy międzyoperatorskiej w POPC

*Szanowny Panie Prezesie,*

W związku z ogłoszonymi przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej: „Prezes UKE”) konsultacjami w sprawie dokumentu „Przygotowanie uniwersalnych zasad i procedur współpracy pomiędzy operatorami świadczącymi usługi hurtowego dostępu do sieci szerokopasmowych zrealizowanych z wykorzystaniem środków publicznych przyznanych w ramach działania 1.1 POPC a operatorami zainteresowanymi korzystaniem z tych usług” (dalej również jako „Rekomendacje”), w imieniu Orange Polska S.A. (dalej: „OPL”) przedstawiam stanowisko w sprawie.

#### 1. Cel realizowanego Projektu

Dążenie do ujednoczenia obecnie obowiązujących zasad dostępu hurtowego należy uznać za ważną i cenną inicjatywę. Jasne, zrozumiałe i akceptowane przez wszystkich uczestników rynku warunki współpracy z pewnością przyczynia się do zwiększenia wykorzystania budowanej infrastruktury ze środków publicznych, rozwoju nowoczesnych usług i konkurencyjności na rynku.

W związku z tym postulujemy harmonizację zasad dla beneficjentów wszystkich konkursów i nie ograniczanie zakresu prac jedynie tylko do tego jaki został określony konsultowanym dokumentem. Zakres prac, w naszej ocenie, powinien wynikać z oczekiwań zgłaszanych zarówno przez operatorów korzystających, jak i udostępniających. Biorąc pod uwagę, że okres związania beneficjentów obowiązkami hurtowymi to minimum 7 lat od zakończenia projektów, można stwierdzić, że potrzeby i okoliczności świadczenia usług mogą się zmieniać.

Z jednej strony dokument zmienia dotychczasowe rekomendacje Prezesa UKE z marca 2018 r. „Zasady dostępu hurtowego do sieci zrealizowanych w ramach II konkursu w ramach działania 1.1 POPC dla gospodarstw domowych – rekomendacja Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej”. Z drugiej jednak nie zawiera wszystkich części modyfikowanego dokumentu np. pkt 1.1 Zakres dostępu hurtowego, pkt 1.2 Zobowiązania Stron, pkt 1.3 Odpowiedzialność Stron oraz części 2 Oplaty i 3. Usługi. Prosimy zatem o wyjaśnienie charakteru dokumentu czy ma on zastąpić dotychczasowe rekomendacje czy ma być załącznikiem dotyczącym tylko części procesowej?

**2. Ad. kwestii czy powinno powstać jedno miejsce publikacji aktualnych Informacji Ogólnych dotyczących wszystkich beneficjentów POPC (np. w postaci portalu www)? Na takim portalu byłyby dostępne m.in. oferty hurtowe beneficjentów POPC, informacje o zasięgu wraz z datą uruchomienia Usługi.**

Zdaniem OPL ze względu na dużą ilość beneficjentów środków POPC oraz sposób przyznawania pomocy tj. kierowanie jej na budowę infrastruktury do ściśle określonych punktów adresowych powinno istnieć jedno miejsce publikacji danych o infrastrukturze wszystkich beneficjentów POPC (np. jedna strona internetowa), a publikacja powinna odbywać się w ustalonych terminach.

Ponadto dostrzegamy, że realizacja obowiązków hurtowych przez niektórych beneficjentów, zwłaszcza I naboru POPC nastrocza trudności w uzyskaniu dostępu do ofert ramowych oraz informacji o infrastrukturze objętej projektami POPC. Nie ma również informacji o rozpoczęciu własnej sprzedaży przez beneficjentów przy wykorzystaniu tejże infrastruktury. Zatem formuła publikacji ww. informacji pozwoliłaby na prawidłowe wykonywanie obowiązków hurtowych przez beneficjentów POPC, ich wykonanie mogłoby być lepiej nadzorowane przez organy administracyjne do tego uprawnione, łatwiejszy do niej dostęp pozwoliłby na zwiększenie ilości i atrakcyjności ofert detalicznych dla klientów końcowych znajdujących się w zasięgu sieci POPC.

Wspólne miejsce publikacji informacji o dostępnych ofertach obecnie wraz z adresami gotowymi na przyjmowanie zgłoszeń i planowaną datą gotowości adresów w budowie umożliwi również:

- a) efektywne planowanie działań operatorów chcących skorzystać z dostępu do infrastruktury na obszarze białych plam,
- b) ograniczenie manualnej weryfikacji informacji na stronach beneficjentów (obecnie wymaga dogłębnej znajomości stron beneficjentów),
- c) usójni format danych, jakim posługują się beneficjenci,
- d) pełne wykorzystanie całego terminu 30 dni przez OK, poprzez łatwiejsze dotarcie do informacji, (od dnia publikacji oferty i zgłoszenia gotowości dla pierwszych zasięgów) na podpisanie umowy, wybudowanie punktu styku sieci oraz przeprowadzenie testów gotowości technicznej.

**3. Ujednolicenie warunków świadczenia usług hurtowych przez Operatorów Sieci Dostępowej, którzy są beneficjentami działania 1.1 POPC**

Jak Prezes UKE wyjaśnia, celem przygotowanego dokumentu jest ujednolicenie obecnie obowiązujących zasad dostępu hurtowego, co powinno zwiększyć efektywność współpracy między operatorami w zakresie dostępu hurtowego do sieci POPC. Jednakże analiza projektowanych rekomendacji prowadzi do wniosku, że w dokumencie istnieje podział/rozróżnienie warunków dla beneficjentów I i kolejnych naborów działania 1.1. POPC. Trudno zatem uznać, że dokument w istocie realizuje założony cel ujednolicenia warunków. Naszym zdaniem, jeśli dokument ma pełnić rolę rekomendacji Prezesa UKE, to powinien wyrażać najbardziej aktualne stanowisko Regulatora, co do zasad jakie powinny obowiązywać w obszarze warunków hurtowych, w oparciu o zgromadzone dotychczas doświadczenia z implementacji obowiązków hurtowych w projektach POPC oraz aktualnie diagnozowane potrzeby i warunki rynkowe.

#### 4. Definicje

Proponujemy zdefiniować Dni Robocze jako wszystkie dni tygodnia za wyjątkiem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy.

#### 5. Dostępność i publikacja oferty hurtowej – pkt 3 Rekomendacji

Rozróżnienie zamiast ujednolicenia warunków występuje np. w pkt. 3 Rekomendacji, gdzie zdaniem Prezesa UKE różne zasady powinny być stosowane do projektów z I i kolejnych naborów.

Dostęp do informacji o ofercie hurtowej (warunkach, na jakich dany podmiot jest gotowy świadczyć usługi hurtowe) oraz dostęp do informacji o infrastrukturze jest podstawowym elementem w procesie zapewnienia efektywnego dostępu hurtowego do sieci wybudowanych przy udziale środków publicznych. Równoważny dostęp do informacji jest zasadniczym elementem spełnienia zasady niedyskryminacji. Zgodnie z Wymaganiami dla sieci NGA-POPC z I konkursu POPC w części 2.1.6. ppkt. 4 OSD udostępnia informacje ogólne określone w ppkt. 1-3, mając na względzie konieczność zapewnienia: a) zgodności ze stanem faktycznym, b) swobodnego i dogodnego dostępu do informacji, c) usystematyzowanego oraz zrozumiałego sposobu prezentowania informacji, d) kompletności, rzetelności oraz aktualności informacji, e) szczegółowości i konkretności informacji. Wymagania POPC określają również terminy, w jakich określony rodzaj informacji powinien być dostępny dla operatorów korzystających (dalej; OK).

Ustalenie zatem procesu pozyskiwania dostępu do Informacji Ogólnych poprzez SK (System Komunikacji), którym może być tylko skrzynka mailowa (bez dostępu do informacji na stronie www) nie spełnia co najmniej wymagania co do zapewnienia swobodnego i dogodnego dostępu do informacji oraz aktualności informacji. Ponadto takie podejście utrudnia wypełnienie warunku określonego w Wymaganiach dla sieci NGA-POPC w części 2.1.6 ppkt. 9 polegającego na tym, że oferta hurtowa OSD powinna pozwalać OK zaoferowanie konkurencyjnej usługi detalicznej w tym samym czasie co rynkowe wdrożenie nowej usługi detalicznej przez OSD. OK, aby uzyskać informację o dostępności np. oferty hurtowej oraz wszelkich zmian wprowadzanych do tej oferty hurtowej, musiałby codziennie odpytywać OSD drogą poczty mailowej, czy dana oferta jest już dostępna lub czy zostały do niej wprowadzone zmiany. Co więcej nie zostały nawet ustalone terminy, w jakich OSD jest zobowiązany do odpowiedzi na takie zapytania. Proces ten nie pozwala, więc na kontrolę, czy podstawowe wymagania związane z zapewnieniem dostępu do informacji zostały spełnione, np. czy pierwsza oferta hurtowa została opublikowana na 30 dni kalendarzowych przed rozpoczęciem świadczenia usług w sieci POPC. Jest więc nie tylko nieefektywny, ale przede wszystkim niezgodny z zasadą niedyskryminacji.

Brak takich informacji prowadzi do sporów międzyoperatorskich, które następnie są poddawane rozstrzygnięciu przez Prezesa UKE, czego dowodem są postępowania prowadzone przez UKE w czterech przypadkach<sup>1</sup>. Sytuacja, w której OK, aby korzystać z infrastruktury dotowanej ze środków publicznych, musi zwracać się o rozstrzygnięcie do Prezesa UKE, nie można uznać za zgodną z podstawowym wymaganiem

---

<sup>1</sup> <https://bip.uke.gov.pl/konsultacje-i-wyniki-konsultacji/konsultacje-projektu-decyzji-dla-sigma-solution-do-infrastruktury-telekomunikacyjnej-oraz-sieci-telekomunikacyjnej-enformatic,602.html>

<https://bip.uke.gov.pl/konsultacje-i-wyniki-konsultacji/konsultacje-projektu-decyzji-prezesa-uke-dla-sigma-solution-oraz-proflink,618.html>

<https://bip.uke.gov.pl/konsultacje-i-wyniki-konsultacji/konsultacje-projektu-decyzji-dla-sigma-solution-do-infrastruktury-telekomunikacyjnej-oraz-sieci-telekomunikacyjnej-spidernet,601.html>

<https://bip.uke.gov.pl/konsultacje-i-wyniki-konsultacji/konsultacje-projektu-decyzji-prezesa-uke-dla-sigma-solution-oraz-zapnet,617.html>

związanym z otrzymanym dofinansowaniem tj. zapewnienia efektywnego dostępu hurtowego i stawia pytanie o zgodność takiego dofinansowania z przepisami o pomocy publicznej.

Proponujemy zatem aby zasady publikacji informacji ogólnych, w tym oferty hurtowej, były zgodne z zasadami rekomendowanymi przez Prezesa UKE dla projektów POPC realizowanych w II naborze, tj. oferta hurtowa, jej wszelkie zmiany oraz katalog informacji o zasadniczych elementach infrastruktury (dane o punktach adresowych objętych zasięgiem sieci POPC oraz informacja o PDU BSA) powinny być publikowane na ogólnodostępnym portalu www w formacie umożliwiającym weryfikację danych, np. XLS.

#### ppkt 4 i 6 – Udostępnianie informacji Ogólnych w formie graficznej

Proponujemy usunięcie wymagań dotyczących konieczności prezentacji lokalizacji elementów infrastruktury telekomunikacyjnej Sieci POPC w formie graficznej. W naszej ocenie jest to wymaganie nadmierowe, czasochłonne i kosztowne w realizacji. Zakres przekazywanej informacji jest określony we wcześniejszych punktach dotyczących Informacji Ogólnych, natomiast te wymagania nie dotyczą zakresu informacji ogólnych, a jedynie sposobu ich prezentacji. Biorąc pod uwagę fakt, że dane szczegółowe mają być udostępniane po zawarciu umowy, nie zachodzi potrzeba zamieszczania takich danych. OPL udostępnią swoją infrastrukturę zbudowaną komercyjnie bez zapewniania takich informacji, co nie stanowi bariery w zapewnieniu dostępu hurtowego.

#### Dodanie wspólnej opcji usługi hurtowej BSA

OPL chciałby zwrócić uwagę na istotny element współpracy z beneficjentami POPC, który nie został uwzględniony w ramach opracowanej ankiety tj. parametry świadczonych usług hurtowych, a dokładnie aktualnie najbardziej popularnej usługi hurtowej, czyli BSA.

Do czasu rozpoczęcia realizacji Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa jedynym przedsiębiorcą zobowiązanym do świadczenia usługi hurtowej BSA był OPL. Usługa ta została ukształtowana jako odwzorowanie oferty detalicznej OPL dotyczącej zapewnienia dostępu do sieci Internet. W sytuacji gdy jedynym przedsiębiorcą był OPL, takie ukształtowanie usługi było uzasadnione i nie powodowało utrudnienia w działalności innych przedsiębiorców świadczących usługi z wykorzystaniem usługi hurtowej BSA. Operatorzy mogli tworzyć własne oferty w oparciu o infrastrukturę OPL oraz wkomponować je w swoją ofertę świadczoną w oparciu o własną infrastrukturę, w przypadku jej posiadania.

Z odmienną sytuacją mamy do czynienia, gdy na rynku pojawia się wielu takich przedsiębiorców, którzy posiadają swoją infrastrukturę na różnych obszarach geograficznych, często w wybranych poprzez ściśle określone punkty adresowe np. tylko w pewnej części miejscowości. W takiej sytuacji skorzystanie z oferty nawet kilku przedsiębiorców może powodować istotne trudności. Zwłaszcza w sytuacji, gdy operator udostępniający usługi hurtowe nie dostrzega korzyści z ich świadczenia, a postrzega je jedynie jako obciążenie regulacyjne. Taki przedsiębiorca może umyślnie stosować takie profile usługi BSA, które odbiegają od zwykle stosowanych na rynku parametrów usługi, w celu utrudnienia operatorom działającym w całym kraju tworzenia własnych ofert detalicznych. Wtedy OK korzystający z dostępu hurtowego u wielu OSD musi stosować również wiele profili na terenie całego kraju lub zróżnicowaną ofertę na poszczególnych obszarach POPC. To komplikuje działalność operatorów detalicznych, którzy chcieliby wykorzystać infrastrukturę innych operatorów, a także pogarsza sytuację klientów detalicznych na obszarach POPC, co do możliwości wyboru oferty detalicznej w wymiarze cenowym i usługowym.

Podkreślenia wymaga również fakt, iż inwestycje realizowane w ramach projektów POPC są zlokalizowane na obszarach, gdzie istnieje podstawowa infrastruktura szerokopasmowa wybudowana ze środków własnych innych operatorów, w tym OPL. W związku z tym zwracamy uwagę, jak Komisja Europejska wyjaśnia kwestie dostępu hurtowego na takich obszarach gdzie realizowane są inwestycje w sieci NGA. W „Wytocznych UE w sprawie stosowania reguł pomocy państwa w odniesieniu do szybkiej budowy/rozbudowy sieci szerokopasmowych (2013/C 25/01) czytamy, iż *„Dostęp hurtowy: ze względu na właściwości ekonomiczne sieci NGA ogromne znaczenie ma zapewnienie skutecznego dostępu hurtowego innym operatorom. Szczególnie na obszarach, na których działają konkurujący ze sobą operatorzy*

podstawowych sieci szerokopasmowych i gdzie trzeba zapewnić utrzymanie na rynku konkurencyjnej sytuacji, jaka istniała przed interwencją.” (sekcja 3.5, akapit 80, pkt a)).

Sposób kształtowania usługi BSA może prowadzić do utrudnienia bądź pozbawienia przedsiębiorców efektywnego dostępu do sieci wybudowanych z udziałem środków publicznych, a tym samym naruszać zasadę otwartego dostępu. Może to również przeciwdziałać ukształtowaniu się warunków niezbędnych do zachowania konkurencji, a tym samym sprzyjać utworzeniu tzw. regionalnych monopolii. Niezbędność zapewnienia efektywnego dostępu znajdujemy w ww. Wytycznych UE „Dostęp hurtowy: efektywny hurtowy dostęp osób trzecich do dotowanej infrastruktury szerokopasmowej jest niezbędnym elementem każdego środka pomocy państwa, w oparciu o który finansowana jest budowa nowej infrastruktury tego rodzaju. Dostęp hurtowy umożliwi w szczególności innym operatorom konkurowanie z wybranym oferentem (w przypadku gdy jest on obecny również na poziomie detalicznym), co wzmacnia konkurencję i zwiększa możliwość wyboru na obszarach, których dotyczy środek, a jednocześnie pozwala uniknąć utworzenia regionalnych monopolii usług.” (sekcja 3.4, akapit 78, pkt g)).

W związku z powyższym postulujemy o:

1. Wprowadzenie standardowych/wspólnych 1-2 opcji usługi BSA spójnej pod względem parametru download oraz upload –np. będącej odzwierciedleniem najbardziej popularnej opcji na rynku – w opinii OPL obecnie powinna to być opcja 300 Mb/s jako najbardziej popularna na rynku.
2. Prowadzenie przez Prezesa UKE cyklicznego badania rynku (np. 1 na rok), co do zachodzących zmian rynkowych w zakresie najbardziej popularnych opcji usługi i dokonanie oceny czy konieczna jest zmiana ww. opcji standardowych.

Powyższą rekomendację w zakresie 300 Mb/s download opieramy na analizie opcji prędkości reklamowanych na swoich stronach internetowych przez operatorów świadczących usługi dostępu do Internetu. Dane zawarte w tabeli 1, w naszej ocenie potwierdzają, że na rynku detalicznym najbardziej popularną opcją jest oferta 300 Mb/s download.

Tabela 1 Opcje prędkości w ofertach detalicznych operatorów reklamowane na stronach internetowych operatorów

Operator	Opcje prędkości w ofertach detalicznych operatorów w Mb/s					
UPC		150:10	300:20	500:30	1000:40	
Vectra		150:15	300:20	600:30	1000:50	2000:120
Multimedia	60:3	120:10	300:25	600:50	1200:60	
Netia		150:50		500:50	1000:100	
JMDI		200:20	350:35	550:55	1000:100	
Supermedia		200:20	300:40		1000:60	
JJS	80:24	160:48	320:96			
CEBIT			300:100	600:200	1000:300	
Inea (Poznań)	100:20	100:100	300:300	600:600	1000:1000	10000:10000
Echostar Studio (Poznań)			300:50	500:60	1000/100	
Eastwest	100:10	250:25	300:30	600:60	900:90	

Fibo (DG-Net S.A)			350:350	700:700	1400:1400	
@alfanet	30	100	300	500	-	
Logitus (Trójmiasto)		100:100	300:300	500:500		
Pro internet (Trójmiasto)			300	400	600	

#### ppkt 7

W przypadku powstania jednego miejsca publikacji aktualnych Informacji Ogólnych dotyczących wszystkich beneficjentów POPC, powinny być tam również dane dotyczące infrastruktury wybudowanej przez beneficjentów I konkursu. Jest to więc kolejny argument za ujednoczeniem zasad dla wszystkich beneficjentów. Ponadto projekty z I konkursu powinny być już zakończone, zatem nie powinno być problemem, aby dane o infrastrukturze były upublicznione.

#### ppkt. 7 i 8

Realizacja planów inwestycyjnych publikowanych z wyprzedzeniem 90 dni kalendarzowych jest obciążona pewnymi ograniczeniami w zakresie sprawdzalności dlatego informacje te powinny być ograniczone do poziomu miejscowości, bez konieczności wskazywania dokładnej daty dzień-miesiąc-rok. Ponadto aktualizacja tych danych w ciągu miesiąca od zmiany stanu faktycznego (na podstawie rozszerzenia zakresu danych w ppkt 9 oznaczałaby, że OSD musiałby publikować dane co miesiąc, o planowanym uruchomieniu usług w danej miejscowości, co wydaje się nadmiarowe w sytuacji publikacji danych z wyprzedzeniem 30 dni kalendarzowych do poziomu poszczególnych punktów adresowych. Sądzymy, że wystarczające jest publikowanie danych na 3 miesiące przed planowanym rozpoczęciem inwestycji w danej miejscowości.

#### ppkt 9 – aktualizacja danych

W związku ze wskazanym na wstępie celem Rekomendacji tj. ujednoczenia warunków, proponujemy pozostawienie zapisu w dotychczasowym brzmieniu i stosowanie go dla wszystkich beneficjentów. Zatem aktualizacja byłaby dokonywana w ciągu miesiąca od zmiany stanu faktycznego.

Przyjęcie interpretacji dla beneficjentów I konkursu, że dostęp do informacji o infrastrukturze (dalej: IO) następuje poprzez SK czyli skrzynkę mailową i tak nie pozwala na efektywny dostęp do IO, zatem wymaganie aktualizacji co 7 dni jest słabo weryfikowalne. Przyjęcie jednolitego podejścia wspólnego dla wszystkich beneficjentów daje większe szanse na zapewnienie efektywnego dostępu hurtowego i wprowadza równe zasady konkurencji.

#### ppkt.10

Publikacja danych dotyczących punktów adresowych powinna dotyczyć planowanej gotowości do przyjmowania zamówień na Usługi dla poszczególnych PA w terminie co najmniej 30 dni kalendarzowych, z przypisaniem do każdego punktu informacji o planowanej gotowości w formacie dzień-miesiąc-rok. Dzięki temu OK będzie mógł przygotować i skutecznie przeprowadzać działania sprzedażowe i marketingowe.

### ppkt 13 – wprowadzanie zmian do oferty ramowej

Podobnie jak w punkcie powyżej, w związku ze wskazanym na wstępie celem Rekomendacji tj. ujednoczenia warunków, proponujemy przyjęcie jednakowego 30 dniowego terminu w zakresie wprowadzania zmian do oferty ramowej dla wszystkich beneficjentów POPC.

Proponujemy również doprecyzowanie, że w przypadku podwyżki opłat BSA podwyższone opłaty powinny mieć zastosowanie do nowych zamówień na usługę BSA złożonych po dacie wejścia w życie nowej opłaty, a nie do całej bazy usług BSA. OK zmawiając usługę BSA zakłada pewien poziom kosztów związanych z zakupem usług hurtowych i ten poziom cen powinien być utrzymany.

### ppkt 11 – prowadzenie działalności sprzedażowej i marketingowej

Zgodnie z ppkt 11 Operator zintegrowany pionowo będący jednocześnie OSD nie będzie mógł prowadzić działalności sprzedażowej i marketingowej na rzecz Abonentów w Punktach Adresowych objętych zasięgiem Sieci POPC do momentu udostępnienia informacji, o których mowa w ppkt 10 powyżej.

W obowiązującej dokumentacji konkursowej wprowadzono obowiązek publikacji informacji o infrastrukturze w powiązaniu z możliwością rozpoczęcia „świadczenia usług”. Wprowadzenie zakazu w zakresie prowadzenia działalności sprzedażowej i marketingowej, a zwłaszcza marketingowej sądzimy, że jest zbyt dalece idącym obowiązkiem. W praktyce trudno będzie zrealizować obowiązek w szczególności dotyczący nieprowadzenia działalności marketingowej na rzecz Abonentów w konkretnych Punktach Adresowych objętych zasięgiem Sieci POPC. Obok danych punktów adresowych w zasięgu sieci POPC mogą znajdować się punkty adresowe w zasięgu sieci komercyjnej danego beneficjenta POPC. Zatem trudno może być ograniczyć działalność marketingową do konkretnych PA. Dodatkowo może to utrudnić realizację samej inwestycji, bowiem trudno jest oddzielić działalność informacyjną od marketingowej. Zauważyć także trzeba, że beneficjenci są zobowiązani do informowania i promocji projektu realizowanego z dofinansowaniem z funduszy europejskich na mocy umowy z CPPC.

Naszym zdaniem ewentualne doprecyzowanie powinno zmierzać do dookreślenia pojęcia „rozpoczęcia świadczenia usług” poprzez zdefiniowanie, że nie można zawierać umów z abonentami, ani nie można rozpoczynać faktycznego świadczenia usług na infrastrukturze POPC np. w formie tymczasowej, w formie pilotażu, testu czy promocji przed opublikowaniem prawidłowych informacji o zbudowanej infrastrukturze, z której mogliby skorzystać OK.

Ponadto powinno nastąpić doprecyzowanie, że dane o planowanej infrastrukturze powinny być przekazywane w sposób równoważny tj. pozwalający OK na rozpoczęcie własnych działań sprzedażowych i marketingowych w równoważnym terminie, do tych jakie mają służby sprzedażowo-marketingowe OSD, np. opublikowanie całości zasięgu jako planowanego z dużym wyprzedzeniem np. roku (co spełnia warunek najpóźniej w terminie 30 dni kalendarzowych) nie daje koniecznych informacji dla OK, aby rozpocząć swoje działania w porównywalnym czasie co służby sprzedażowo- marketingowe OSD.

## **6. Ogólne zasady dotyczące obowiązywania Umowy– pkt 4 Rekomendacji**

### **Ogólne zasady dotyczące obowiązywania Umowy**

#### ppkt 5

Ppkt 5 określa przypadki rażącego naruszenia Umowy, do których dodano m.in.

- pkt e) *naruszanie przez OSD parametrów jakościowych świadczenia Usług określonych w Umowie* - tak określona podstawa wypowiedzenia wydaje się zbyt ogólna i może być nadużywana, powinna również być poprzedzona procedurą wyjaśnienia takich sytuacji

- pkt g) *nieudzielenie, nieuzupełnienie lub nieprzedłużenie zabezpieczenia przez OK wymaganego ze strony OSD.* - Proponujemy dopisanie „...po wyczerpaniu stosownej procedury i upływie wymaganych terminów”

Jednocześnie wymagają uzupełnienia postanowienia w pkt 20. Zabezpieczenia w zakresie takiej procedury w doprecyzowaniu terminów dotyczących sytuacji nieudzielenia, nieuzupełnienia lub nieprzedłużenia zabezpieczenia przez OK. Dla przykładu w regulowanej ofercie hurtowej tzw. Ofercie SOR wypowiedzenie umowy, gdy przedsiębiorca nie uzupełnił, nie przedłużył albo nie dostarczył nowej Gwarancji Bankowej (albo Rezerwy Gwarancyjnej albo oświadczenia o dobrowolnym poddaniu się egzekucji) w terminie 7 (siedmiu) dni od otrzymania od OPL dotatkowego pisemnego wezwania – okres wypowiedzenia wynosi 30 (trzydzieści) dni, licząc od dnia upływu 7 (siedmio) -dniowego terminu. Rozpoczęcie biegu terminu wypowiedzenia następuje dopiero po upływie dodatkowego 7 (siedmio) -dniowego terminu od dokonania odpowiedniej czynności, o której mowa w zdaniu pierwszym.

Jednocześnie w Ofercie SOR w przypadku wykorzystania przez OPL całości lub części kwoty Rezerwy Gwarancyjnej/Gwarancji Bankowej/oświadczenia o dobrowolnym poddaniu się egzekucji, przedsiębiorca telekomunikacyjny (PT) ma obowiązek każdorazowo w terminie 7 (siedmiu) DR od wykorzystania zabezpieczenia, zapewnić jego uzupełnienie do kwoty określonej w dokumencie zabezpieczenia lub utworzyć nową Rezerwę Gwarancyjną/Gwarancję Bankową/oświadczenie o dobrowolnym poddaniu się egzekucji na kwotę ustaloną przez Strony. Natomiast w Rekomendacjach w pkt 20 ppkt 10 termin na zwiększenie, ustanowienie i uzupełnienie zabezpieczenia wynosi 7 dni. Proponujemy określenie tego terminu jako 7 DR.

#### ppkt 6

W naszej ocenie, o ile wypowiedzenie nie jest spowodowane zaleganiem w płatnościach, powinna zostać utrzymana możliwość składania nowych zamówień w okresie wypowiedzenia umowy. Wynika to z tego, że OK musi mieć jakiś czas przeznaczony na wstrzymanie własnych działań sprzedażowych (zablokowania własnej możliwości sprzedaży na zasięgach OSD) oraz konieczności przeprosowania zamówień, będących w trakcie procesu uruchomienia.

#### ppkt 7

Biorąc pod uwagę nasze stanowisko w części dotyczącej składania zamówień na usługę dostępową tj. że nie powinny być stosowane zamówienia na czas określony, to w sytuacji wypowiedzenia umowy z innych przyczyn niż zaległości w płatnościach, to OK powinien mieć gwarancję dokończenia umów abonenckich tj. możliwości korzystania z usług hurtowych do końca trwania umów na świadczenie usług detalicznych dla własnych abonentów, czyli do 24 miesięcy od rozwiązania umowy pomiędzy OK a OSD.

#### ppkt 8

Uważamy, że sama idea uzgodnienia na piśmie warunków zapewniających ochronę interesów Abonentów OK jest słuszna i co do zasady OSD powinien umożliwić OK wypełnienie, na niezmienionych warunkach, aktywnych umów z Abonentami, przez maksymalnie 24 miesiące od zakończenia okresu wypowiedzenia umowy. Należy zwrócić uwagę na fakt, że zobowiązanie to, w szczególności dotyczące zachowania ciągłości świadczenia usług, może być problematyczne po wypowiedzeniu umowy. W szczególności wymagania dotyczące zachowania ciągłości świadczenia usług nie powinny prowadzić do bezumownego świadczenia usług, co jest zwłaszcza istotne, gdy podstawą rozwiązania umowy jest zaleganie w płatnościach.

#### **Tryb zawarcia Umowy**

Jeśli w procedurze uwzględniono etap dotyczący wskazania braków we wniosku o zawarcie Umowy to również powinien zostać przewidziany Wzór wniosku lub minimalny zakres danych, jakie są wymagane dla zawarcia umowy z OSD.



Zaproponowana procedura nie przewiduje w ogóle etapu negocjacji. Naszym zdaniem, jeśli OSD publikuje na swojej stronie wzór umowy, a OK akceptuje warunki, OK może podpisać taki wzór i odesłać do OSD do podpisania. W przypadku braku publikacji wzoru umowy na stronie internetowej, po złożeniu prawidłowego wniosku przez OK, OSD powinien w ciągu 5 DR przesłać propozycję umowy. Jeśli OK zgadza się z jej treścią, to odsyła ją podpisaną w celu podpisania jej przez OSD.

Jeśli OK nie akceptuje proponowanej treści umowy, to OK wskazuje zakres negocjacji (jaki zakres zmian/doprecyzowania/uzupełnienia wymaga umowa), a OSD w ciągu 7 DR od otrzymania takiej informacji organizuje pierwsze spotkanie negocjacyjne.

Proponujemy również dodanie dodatkowego punktu dotyczącego możliwości uszczegółowienia zasad współpracy w postaci wypracowania porozumienia wykonawczego (w szczególności w zakresie technicznego sposobu integracji sieci i świadczenia usługi (sposobu konfiguracji urządzeń)) pomiędzy OSD a OK, którego zapisy nie będą zatwierdzane przez Prezesa UKE w trybie zatwierdzania oferty ramowej.

#### **Ogólne zasady dotyczące obowiązywania Zamówienia**

Zaproponowane zasady polegające na stosowaniu zamówień na czas określony jako formy obowiązywania zamówienia w odniesieniu do usług masowych są sprzeczne z dotychczasową praktyką ustaloną dla usług regulowanych, których obowiązek świadczenia wynika z ofert regulowanych zatwierdzanych przez Prezesa UKE (tzw. Oferta SOR stosowana przez OPL). Forma zamówień na czas określony jest nieuzasadniona, gdyż wprowadza niepotrzebną konieczność pilnowania terminów zakończenia świadczenia usług hurtowych masowych (dodatkowo po roku zamówienie z określonego przechodzi z automatu na nieokreślony chyba, że OK prześle przedłużenie na czas określony) oraz ingeruje w relacje abonent <> OK. Jednocześnie stanowi to utrudnienie przy przedłużaniu umów z abonentem ponieważ wymaga dodatkowej komunikacji pomiędzy OK i OSD, a w skrajnych przypadkach (kiedy OSD zmieni parametry lub ceny usług) uniemożliwi przedłużenie umowy z abonentem na aktualnych warunkach.

Taka forma zamówień (na czas określony) i proponowane zasady ich obowiązywania mogą dostarczać operatorom zintegrowanym wertykalnie, którzy nie mają wdrożonych zabezpieczeń w przepływie danych o klientach OK z części zajmującej się obsługą OK do części detalicznej OSD (np. zabezpieczeń takie jakie wdrożył OPL tzw. Chińskich Murów), danych o klientach OK, których OSD nie powinien posiadać. Takie rozwiązanie może zatem prowadzić do nieuprawnionego wykorzystywania tych danych przez OSD dla przejmowania klientów od OK.

W ppkt 6 proponuje się, że OK płaci wszystkie opłaty abonamentowe, jeśli OK zrezygnuje przed czasem z usługi w przypadku zamówienia na czas określony, . Należy zauważyć, że OK nie jest uprawniony do żądania takich opłat od abonentów. Zgodnie z art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego *„(...) wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania”*. Wyłączone są sytuacje rozwiązania umowy przez Abonenta (ppkt 7) w sytuacji gdy przechodzi do innego OK. Powstaje pytanie, czy tym OK może być też OSD lub OK powiązany z OSD oraz kto i jak ma kontrolować przyczynę rezygnacji, zwłaszcza, że abonent może zmienić zdanie w trakcie realizowanego procesu. Ponadto takie rozwiązania budzą wątpliwości co do odpowiedzialności tzn. czy OSD ma ponosić odpowiedzialność za czynności, na które nie ma wpływu, a nawet o nich nie wie. Proponowane zapisy dają duże pole do roszczeń międzyoperatorskich.

#### ppkt 4

OK ma prawo prowadzić działania utrzymaniowe z Abonentem do dnia wygaśnięcia umowy detalicznej, wobec czego 10DR wydaje się zbyt długim i niezasadnym terminem.

## 7. System Komunikacji– pkt 5 Rekomendacji

Rekomendacje w zakresie zastosowania API opartych o standard TM Forum jest w naszej ocenie właściwe i pożądane. W pierwszej kolejności podzielamy potrzebę zastosowania API dla obsługi usług masowych (tj. BSA i LLU).

Jednocześnie zwracamy uwagę, że w procesach dotyczących Usługi Dostępowej funkcjonują takie pojęcia jak „SK w trybie online” oraz „SK niedziałające w trybie online”. Nie zdefiniowano jednak, co należy rozumieć pod pojęciem online.

Komunikacja przez SK skrzynka mailowa - wymagane jest również uzgodnienie w ramach prac ustrukturyzowanego sposobu komunikacji, aby umożliwić jednoznaczną interpretację przekazywanych komunikatów (propozycja – odwzorowanie zakresu danych analogicznie jak przy komunikacji przez API, z uwzględnieniem tych samych typów danych, słowników, etc.)

W przypadku gdy OSD umożliwi korzystanie z SK poprzez API, OK musi ponieść nakłady kapitałowe, żeby skorzystać z SK, jeśli będzie chciał zintegrować swoje systemy z SK OSD. Biorąc pod uwagę dużą liczbę podmiotów OSD, może to oznaczać, że nie dla każdego OK taka inwestycja kapitałowa, aby skorzystać z SK, będzie biznesowo uzasadniona. Istnieje zatem potrzeba, aby OSD dając dostęp online dla procesów dotyczących Usług Dostępowych zapewniali takie same KPI dla OK, którzy nie będą chcieli integrować swoich systemów informatycznych z SK OSD, jak w przypadku OK, którzy swoje systemy integrują.

### ppkt 1

Proponujemy dodanie drugiej ścieżki awaryjnego kontaktu w postaci numeru telefonu.

## 8. Uwagi ogólne dotyczące zdefiniowanych procesów

W naszej ocenie zakres i opis procesów przewidzianych w Rekomendacjach jest bardzo ogólny i nie wyczerpuje wszystkich przypadków jakie mogą wystąpić w ramach współpracy międzyoperatorskich. W związku z tym modyfikacja dokumentu powinna zmierzać w jednym z dwóch kierunków:

- a) Dokument powinien zostać uproszczony i nie powinien obejmować migracji realizowanej przez OSD. W przypadku, gdy abonent chciałby zmienić dostawcę, to taka zmiana powinna odbywać się poprzez zawarcie przez abonenta umowy z nowym dostawcą usług i rozwiązanie umowy z dotychczasowym. W takiej sytuacji nie powinno być przesyłane Oświadczenie abonenta opisane w części Migracja w pkt 9 Rekomendacji pomiędzy Biorcą i Dawcą.

Uniwersalne zasady migracji usług między OK z zapewnieniem ciągłości świadczenia usług dla abonenta w zakresie zmiany dostawcy usług Internetowych powinny zostać wypracowane dla całego rynku telekomunikacyjnego w ramach planowanej implementacji wymagań Kodeksu Łączności Elektronicznej.

- b) Dokument powinien zostać rozbudowany i uzupełniony o szereg elementów, co oznacza, że Rekomendacje musiałyby zostać w znaczący sposób rozbudowane, a w praktyce osiągnęłyby rozmiar przypominający aktualną ofertę regulowaną zatwierdzaną przez Prezesa UKE (czyli tzw. Ofertę SOR) wraz z takimi dokumentami jak MWD Procesy, który szczegółowo opisuje procesy dostarczania i obsługi usług oraz MWD Komunikaty, który mieści w sobie zakres informacji przekazywanych między stronami w poszczególnych krokach procesu, typ specyfikacji danych, reguły i standardy techniczne, techniczne specyfikacje komunikatów.

## 9. Zamówienie na Usługę Dosiłową – pkt 6 Rekomendacji

W ramach katalogu Usług Dosiłowych wymieniono tylko usługi dzierżawa ciemnych włókien, dzierżawa kanalizacji. Kolokacja jest jedną z usług infrastrukturalnych typową i nieodłączną dla usługi LLU, ale brakuje tutaj również tryb kolokacji dla realizacji PDU BSA lub bardziej rozpowszechnionego tryb połączenia liniowego.

Proponujemy usunięcie ppkt 6 i 7, gdyż praktycznie każde takie zamówienie wymaga etapu WT.

Proponujemy dodanie rozdziału opisującego budowę/rozbudowę Punktów Styku Sieci dla usługi BSA. Propozycja w załączniku nr 1.

## 10. Warunki techniczne i projekt techniczny – pkt 7 Rekomendacji

### ppkt 1

Proponujemy wprowadzenie terminu 14 DR, który będzie spójny z terminem z regulowanej oferty SOR, w której dla kolokacji budowy i rozbudowy PDU termin na wydanie WT to 14 DR.

### ppkt 4

W ramach ofert regulowanych termin 5DR dla opiniowania projektu technicznego jest stosowany tylko dla kanalizacji. W przypadku Oferty SOR dla potrzeby zaopiniowania projektu technicznego przewidziany jest 14 DR, zatem wnosimy o zastosowanie takiego terminu.

## 11. Zamówienie na Usługę Dostępową – pkt 9 Rekomendacji

Przepływy powinny zostać pokazane na diagramach procesowych w notacji BPMN. Unikniemy w ten sposób różnych interpretacji przepisów.

Zaproponowany proces obliguje OK w pierwszej kolejności do określenia Usługi wraz z istotnymi jej parametrami oraz wskazaniem adresu instalacji, a w następnym kroku wskazania jednego z zaproponowanych przez OSD terminów instalacji. W naszej ocenie tak skonstruowany proces utrudnia zamówienie usługi przez Abonenta, np.:

- a) w przypadku braku korzystania z SK online, Abonent OK otrzyma informację o terminie instalacji dopiero następnego dnia roboczego (m.in. mimo wizyty Abonenta w salonie OK mającej na celu zamówienie usługi i umówienie na instalację, konieczna będzie kolejna dodatkowa wizyta Abonenta).
- b) w przypadku korzystania z kolei z SK online o przejściu kroku konfiguracji usługi może okazać się, że zaproponowany przez OSD termin nie odpowiada preferencjom Abonenta, wobec czego zamówienie będzie musiało zostać wycofane, a umówiony termin zwrócony.

Wobec powyższego rekomendujemy zmianę w procesie, w taki sposób aby możliwa była rezerwacja terminu instalacji podczas jednego spotkania OK z Abonentem oraz żeby dla komunikacji przez SK online rezerwacja terminu była realizowana w pierwszej kolejności, przed określeniem parametrów Usługi.

W sytuacjach opisanych w dokumencie jako „niedostępność SK online” tj. niedostępności SK online w przypadku awarii, prac planowych itp. na SK powinny być przewidziane procesy awaryjne zapewniające ciągłość podstawowych procesów biznesowych. Takie podstawowe procesy biznesowe wymagające zapewnienia ciągłości również powinny zostać zdefiniowane.

Wymagane jest również określenie kolejkwania zamówień tzn. co się dzieje, gdy zamówienie od jednego OK jest jeszcze procesowane przez OSD, a jest w nim określona późniejsza data realizacji i wpływa kolejne zamówienie na ten sam adres z wcześniejszą datą realizacji od innego OK. Naszym zdaniem powinna zostać wprowadzana zasada polegająca na tym, że dopóki pierwsze zamówienie nie zostało zrealizowane, kolejne

zamówienia są odrzucane, chyba że sposób budowy sieci umożliwi uruchomienie dwóch (lub więcej) niezależnych usług różnych OK w tej samej lokalizacji.

#### Zamówienie na uruchomienie Usługi Dostępowej

Wprowadzono rozróżnienie w udzielaniu odpowiedzi, w zależności od tego jaki system posiada OSD. Przy czym nie określono, co oznacza odpowiedź (może to być potwierdzenie przyjęcia np. ACK- informatyczne potwierdzenie odpowiedzi).

Nie powinno być sztywnego ograniczenia daty realizacji do 14 DR. Termin powinien być skrócony do 7 DR (zgodnie z wcześniejszymi wytycznymi dla konkursów POPC) i powinien zależeć od wybranego przez OK terminu w KM, do daty granicznej czyli OSD powinien dokładać starań w zrealizowaniu zamówienia do daty 7DR. Wyjątkiem może być sytuacja, w której OK sam wskazuje termin powyżej 7 DR (chciałby zastosowania terminu powyżej 7 DR).

Nie powinno być konieczności dzwonienia przez monterka do OK (wystarczającym jest dzwonienie do abonenta i powiadomienie przez SK)

Ppkt 2 stanowi, że OK składa Zamówienie na uruchomienie Usługi Dostępowej poprzez SK wskazując adres świadczenia Usługi Dostępowej oraz inne istotne parametry Usługi. nie zostało określone, w jakim standardzie ma być przekazywany adres. Obecnie obowiązujący jest TERYT. Proponujemy pozostawienie TERYT (do poziomu miejscowości głównych).

#### ppkt 4

*„4) OSD może odmówić realizacji zamówienia na Usługę, dotyczącego uruchomienia lub modyfikacji Usługi Dostępowej, jeżeli:*

*a) zajęte są wszystkie włókna światłowodowe w danej pętli abonenckiej”,*

Proponujemy dodać do pkt a: *...i w przypadku konkretnej usługi BSA istniejące uwarunkowania technologiczne i organizacyjne u danego OSD, na zasadach niedyskryminacyjnych, uniemożliwiają dostarczenie usługi.*

Istnieją rozwiązania technologiczne pozwalające na rozdzielanie sygnału (mikrosplitter) już stosowane na rynku. OSD powinien mieć możliwość podjęcia decyzji o stosowaniu takiego rozwiązania na równoważnych zasadach dla swoich klientów detalicznych i dla klientów OK.

#### ppkt 5

*„5) Po pozytywnej weryfikacji Zamówienia na uruchomienie Usługi Dostępowej możliwe są różne scenariusze postępowania w zależności od tego, jakie czynności należy wykonać w celu realizacji Zamówienia:*

*a) realizacja Zamówienia na uruchomienie Usługi Dostępowej wymaga wizyty służb technicznych OSD w lokalu Abonenta,*

*b) realizacja Zamówienia na uruchomienie Usługi Dostępowej nie wymaga wizyty służb OSD w lokalu Abonenta.”*

Ppkt 5 powinien być ograniczony tylko pkt a), bo każda realizacja Zamówienia na uruchomienie Usługi Dostępowej wymaga wizyty służb technicznych OSD w lokalu Abonenta. Ponadto powinien być opracowany model zwiększania dostępnych terminów realizacji usługi dla powtarzającej się sytuacji braku dostępnych terminów w KM w podstawowym terminie wymaganym na realizację czyli 7 DR.

#### ppkt 6 a

Sposób korzystania z KM wymaga doprecyzowania zasad, jeśli chodzi o sposób rezerwacji dostępności służb technicznych (np. jakie komunikaty powinny być wysyłane, który system jest nadrzędny tzn. czy system OK czy OSD, jakie powinny być schematy korzystania itp.)

#### ppkt 6 b)

„b) dla SK niedziałającego w trybie online lub niedostępności SK online, OSD w terminie 1 dnia roboczego przesyła poprzez SK możliwe terminy realizacji Zamówienia, a następnie Strony ustalają poprzez SK datę realizacji prac niezbędnych do realizacji Zamówienia na uruchomienie Usługi Dostępowej.”

Dla ppkt 6 a i b doprecyzowania wymaga, co rozumiemy poprzez terminy (do dodania data/godzina + czas na realizację).

W takich przypadkach jak w pkt b) powinny działać KPI na realizację. Umówienie z klientem w takich przypadkach powinno być po stronie OSD zgodnie z ustalonymi wcześniej KPI. Z pkt b) powinien być usunięty zapis o niedostępności SK online i powinien zostać przeniesiony do rozdziału „Procesy awaryjne”, który powinien być zdefiniowany.

#### ppkt 7

„7) OSD powinien zrealizować Zamówienie na uruchomienie Usługi Dostępowej dla przypadku opisanego w ppkt 5a w terminie 14 dni roboczych od daty pozytywnej weryfikacji Zamówienia na uruchomienie tej Usługi Dostępowej, o ile Strony nie ustalą inaczej.”

Termin 14 DR jest za długi. Termin powinien być skrócony do 7 DR. Praktyka rynkowa wskazuje, że możliwe są do dotrzymania krótsze terminy, nawet 5DR wystarczy na realizację zamówień od OK.

#### ppkt 8

„8) Odwołanie wizyty służb technicznych OSD, o której mowa w ppkt 5a może nastąpić najpóźniej na 1 dzień roboczy przed zaplanowaną wizytą, na żądanie OK zgłoszone poprzez SK do OSD.”

Anulowanie zamówienia powinno być możliwe do ostatniej chwili przed realizacją. Na 1 DR powinna być gwarantowana skuteczność anulowania.

#### ppkt 9

„9) W przypadku opisanym w ppkt 8 ponownie prowadzony jest proces umówienia wizyty u Abonenta opisany w ppkt 6 powyżej, a termin na realizację Zamówienia na uruchomienie Usługi Dostępowej wynosi 14 dni roboczych od dnia, w którym OSD otrzymał informację o odwołaniu wizyty, o ile Strony nie ustalą inaczej. W przypadku niemożności umówienia nowego terminu OSD odstępuje od realizacji Zamówienia na uruchomienie Usługi, a zastosowanie mają postanowienia opisane w sekcji Ogólne zasady dotyczące obowiązywania Zamówienia ppkt 7-12.”

Uwagi jak wyżej do pkt 6 i 7. W sytuacji gdy klient będzie chciał zmienić termin wizyty to kolejny termin umówienia nie powinien być taki długi tzn. nie powinien wynosić aż 14DR. W takim przypadku powinien być możliwy krótszy termin zmiany umówienia, zapewniający możliwość dowolnego wydłużenia pierwotnego terminu. Jak definiowana jest niemożność umówienia nowego terminu i od czego zależy?

#### ppkt 10

„10) W przypadku kiedy służby techniczne OSD nie zastały Abonenta w lokalu lub lokal nie został udostępniony, służby techniczne OSD mają obowiązek podjąć próbę kontaktu z Abonentem OK na podany w Zamówieniu nr kontaktowy Abonenta OK.”

Proponujemy dodać zapis

„Jeżeli próba jest udana, ale Klient zmienia termin realizacji (poza wyznaczony dzień realizacji) wtedy OSD powinien się skontaktować z OK. Jeżeli próba jest udana, i można zlecenie zrobić w wyznaczonym dniu realizacji wtedy OSD nie kontaktuje się z OK.”

„Jeżeli próba ta jest nieudana, służby techniczne OSD kontaktują się z OK na podany w Zamówieniu nr kontaktowy OK przekazując informację o braku możliwości uzyskania dostępu do lokalu Abonenta OK. W

tym wypadku OK ma prawo do niezwłocznego podjęcia próby kontaktu z Abonentem na nr kontaktowy podany w Zamówieniu. Jeżeli próba ta jest nieudana OSD odstępuje od realizacji Zamówienia na uruchomienie Usługi, a zastosowanie mają postanowienia opisane w sekcji Ogólne zasady dotyczące obowiązywania Zamówienia ppkt 7-12."

W tej części brakuje komunikacji zwrotnej do OSD (telefon, mail lub poprzez SK etc.) zlecającej odstąpienie realizacji przez OSD. Ponadto nie ma potrzeby podawania w Zamówieniu nr kontaktowego do OK. W załączniku adresowym powinny być ujęte wszelkie dane kontaktowe (telefony, skrzynki funkcyjne ustalone przez strony umowy) niezbędne do realizacji umowy.

Proces wymaga doszczegółowienia w zakresie zarówno kontaktu i ponownego umówienia Abonenta jak również czasu oczekiwania przez partnera technicznego OSD na wynik działań OK.

#### ppkt 11

*„11) W przypadku kiedy Klient nie wyraził zgody na prace, które są konieczne do wykonania przez OSD w celu realizacji Zamówienia na uruchomienie Usługi Dostępowej, służby techniczne OSD kontaktują się z OK na podany w zamówieniu nr kontaktowy przekazując informację o braku możliwości wykonania prac. W tym wypadku OK ma prawo do niezwłocznego podjęcia próby kontaktu z Abonentem na nr kontaktowy podany w Zamówieniu. Jeżeli próba ta jest nieudana lub Abonent wciąż nie wyraża zgody na realizację prac przez służby techniczne OSD, OSD odstępuje od realizacji Zamówienia na uruchomienie Usługi, a zastosowanie mają postanowienia opisane w sekcji Ogólne zasady dotyczące obowiązywania Zamówienia ppkt 7-12.”*

Brakuje komunikacji zwrotnej do OSD (telefon, mail lub poprzez SK etc.) zlecającej odstąpienie realizacji przez OSD.

OK nie powinien być obciążany kosztami w sytuacji, kiedy OSD nie wykonał instalacji (brak zgody Abonenta na wykonanie np. przekopu, przewieszki, etc). OK nie ma wglądu do sposobu przeprowadzenia instalacji przez OSD na etapie umówienia z Abonentem, wobec czego nie ma możliwości uzyskania wcześniejszej akceptacji dla zaprojektowanego przebiegu drogi kablowej od Abonenta.

#### ppkt 12

*„12) W przypadku, gdy z przyczyn technicznych realizacja Zamówienia na Usługę Dostępową jest niemożliwa, OSD odstępuje od realizacji Zamówienia na uruchomienie Usługi i niezwłocznie informuje o tym OK poprzez SK.”*

Do zdefiniowania co to są przyczyny techniczne (np. czy brak zgody administratora wchodzi w ten zakres) i co to znaczy niezwłocznie (w tym samym dniu, w którym wykryto brak możliwości?). Co do zasady sieć POPC powinna być sprawna i przyczyny techniczne (rozumiane jako brak gotowości sieci, problemy organizacyjne OSD) nie powinny mieć miejsca. W przypadku gdy jest brak możliwości realizacji, który można wyeliminować w dłuższym terminie, niż to wynika z umówienia, wtedy OSD powinien przekazać informację o braku realizacji w terminie i wskazać nowy termin instalacji.

#### ppkt 13

*„13) W przypadku opisanym w ppkt 5a OSD jest zobowiązany potwierdzić OK realizację Zamówienia na uruchomienie Usługi Dostępowej poprzez SK w terminie 1 dnia roboczego od daty wykonania prac u Abonenta OK.”*

Zapis „Data potwierdzenia uruchomienia Usługi jest pierwszym dniem świadczenia Usługi Dostępowej” powinien być zmieniony na „Data uruchomienia usługi przez OSD jest pierwszym dniem świadczenia Usługi Dostępowej”. Chyba, że jest to Usługa LLU i nie zostało jeszcze wykonane połączenie pętli Abonenta z infrastrukturą OK. Dla LLU zgodnie z Ofertą SOR, to OSD jest odpowiedzialny za połączenie pętli z infrastrukturą OK. Tym samym data uruchomienia przez OSD powinna być pierwszym dniem świadczenia a warunek powinien zniknąć.

#### ppkt 14

*„14) W przypadku opisanym w ppkt 5b powyżej:*

*a) dla SK działającego w trybie online OSD udostępni w trybie online za pomocą SK daty możliwej realizacji Zamówienia na uruchomienie Usługi Dostępowej, a OK wybiera poprzez SK dogodny termin na realizację Zamówienia na uruchomienie Usługi Dostępowej,*

*b) dla SK niedziałającego w trybie online lub niedostępności SK online, OSD w terminie 1 dnia roboczego przesyła poprzez SK możliwe terminy realizacji Zamówienia, a następnie Strony ustalają datę realizacji Zamówienia na uruchomienie Usługi Dostępowej poprzez SK."*

Jeśli OK zamawia realizację z terminem powyżej 7 DR to zamówienie powinno być zrealizowane w tej dacie, chyba że OSD uzgodni z Abonentem wcześniejszą realizację. Jeśli OK składa zamówienie w ramach KPI 7DR to zamówienie powinno być realizowane dowolnie do KPI.

Opłata za usługę powinna być naliczana od momentu uruchomienia usługi hurtowej. Dla zleceń realizowanych zdalnie, nie wymagających interwencji w terenie, wystarczająca powinna być data wymagalna dla realizacji Zlecenia. Umówienie w KM wydaje się zbędne.

#### ppkt 15

*"15) OSD powinien zrealizować Zamówienie na uruchomienie Usługi Dostępowej dla przypadku opisanego w ppkt 5b, w terminie 7 dni roboczych od daty pozytywnej weryfikacji Zamówienia na uruchomienie Usługi Dostępowej, o ile Strony nie ustalą inaczej."*

Jak wskazaliśmy wyżej każda realizacja Zamówienia na uruchomienie Usługi Dostępowej wymaga wizyty służb technicznych OSD w lokalu Abonenta. Jeśli jednak taki zapis miałby pozostać (bo z jakiś powodów taka sytuacja może zaistnieć), to termin 7 DR jest zbyt długi. Dla zdarzeń, które nie wymagają wizyty służb OSD w lokalu Abonenta KPI powinien wynosić maksymalnie 3 DR. Tym bardziej jeśli miałyby to być zdalna konfiguracja, to nie jest potrzebny tak długi termin 7 DR.

#### ppkt 16

*"16) W przypadku opisanym w ppkt 5b OSD jest zobowiązany potwierdzić OK realizację Zamówienia niezwłocznie po dokonaniu uruchomienia Usługi Dostępowej. Data potwierdzenia realizacji Zamówienia na uruchomienie Usługi jest pierwszym dniem świadczenia Usługi Dostępowej."*

Uwagi jak do podpunktu 14 i 13 ( w zakresie ustalenia pierwszego dnia świadczenia). Data uruchomienia usługi przez OSD jest pierwszym dniem świadczenia Usługi, a sposób potwierdzenia jej uruchomienia powinien być uzgodniony pomiędzy stronami.

#### ppkt 17

*"17) W przypadku Usługi LLU, gdzie konieczne jest wykonanie prac na styku infrastruktury OK i OSD, OK, po przekazaniu elementów Infrastruktury telekomunikacyjnej Sieci POPC przez OSD, może przystąpić do prac instalacyjnych wyłącznie pod nadzorem OSD. OK wykonuje prace instalacyjne na własny koszt."*

Zgodnie z Ofertą SOR połączenie sieci jest realizowane przez OSD. W POPC reguły powinny być takie same. Nie powinno wykonywanych prac przez OK, całość prac wykonuje OSD (najpierw musi być zrealizowana usługa backhaul (dosył), a dopiero potem podłączenie/przełączenie LPS).

Ogólnie LLU jeśli chodzi o akcje po wysłaniu zamówienia różnią się 2 rzeczami od BSA:

- o nie ma ONT
- o nie ma konieczności konfiguracji usługi po stronie OLT OSD

#### ppkt 10-21

*"18) Data realizacji Zamówienia na uruchomienie Usługi LLU zostanie potwierdzona protokołem zdawczo-odbiorczym podpisanym przez Strony.*

*19) W przypadku niepodpisania przez OK protokołu zdawczo-odbiorczego i niezgłoszenia przez OK, w formie pisemnej, uzasadnionych zastrzeżeń do Usługi LLU, data realizacji Zamówienia na uruchomienie Usługi LLU określona w podpisanym jednostronnie przez OSD protokole zdawczo-odbiorczym będzie uważana za dzień uruchomienia Usługi LLU.*

*20) W przypadku zgłoszenia przez OK uzasadnionych zastrzeżeń odnośnie realizacji Zamówienia na Usługę LLU, OSD ma obowiązek niezwłocznie je usunąć, a następnie przesłać poprawiony protokół zdawczo-odbiorczy. W dalszej części procesu stosuje się zapisy z ppkt 18-19 powyżej.*

*21) W przypadku opisanym w ppkt 20 powyżej, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w stosunku do daty realizacji Zamówienia na uruchomienie Usługi LLU wpisanej w pierwszym Protokole zdawczo-odbiorczym dotyczącym tego Zamówienia, OK może żądać od OSD zapłaty kary umownej związanej z niedotrzymaniem daty realizacji Zamówienia na Usługę z winy OSD."*

Powyższe zapisy dotyczą wybudowania splittera i wyprowadzania włókien do podłączenia do sieci OSD. Na tym etapie powinny być wykonywane nadzory i podpisywane protokoły, a nie na etapie realizacji zamówienia abonenta.

#### Zamówienie na modyfikację Usługi Dostępowej

Wyjaśnienia wymaga jakich modyfikacji dotyczy ten proces i czy tylko zmiany opcji.

Należy uzupełnić o opis odrębnego procesu zmiany lokalizacji z uwzględnieniem zmian POPC – zasięg komercyjny/ POPC – POPC w ramach jednego OSD/ POPC – POPC w ramach dwóch OSD etc.

Wprowadzono rozróżnienie w udzielaniu odpowiedzi, w zależności od tego jaki system posiada OSD. Nie powinno być różnic procesowych w przekazywaniu możliwych terminów i wyboru przez OK terminu realizacji.

Nie powinno być sztywnego ograniczenia daty realizacji do 3 DR

#### ppkt 4

*„4) Odpowiedź na złożone Zamówienie jest przesyłana przez OSD do OK:*

*a) w trybie online dla SK działającego w trybie online,”*

Prosimy o wyjaśnienie jak rozumieć termin „online”, czy to znaczy niezwłocznie?

*b) w terminie 1 dnia roboczego dla SK niedziałającego w trybie online lub niedostępności SK działającego w trybie online.”*

Proponujemy wykreślenie „lub niedostępności SK działającego w trybie online” i wprowadzenie do nowego punktu „Procesy awaryjne”.

#### ppkt 5

*„5) OSD ma prawo odmówić realizacji Zamówienia na modyfikację Usługi Dostępowej w zakresie nowych parametrów Usługi jeżeli nie ma technicznej możliwości realizacji tych parametrów.”*

Wyjaśnienia wymaga, w jakich sytuacjach ten zapis może zostać zastosowany. Co to oznacza, że nie ma technicznej możliwości realizacji parametrów usługi? Czy to oznacza, że OSD może odmówić zwiększenia profilu prędkości, jeśli nie posiada go w swojej ofercie?

Techniczne możliwości OSD powinny być zdefiniowane w oddzielnych dokumentach pomiędzy stronami.

#### ppkt 6

*„6) Po pozytywnej weryfikacji Zamówienia na modyfikację Usługi Dostępowej*

*a) dla SK działającego w trybie online, OSD udostępnia za pomocą SK w trybie online daty możliwej realizacji Zamówienia na modyfikację Usługi Dostępowej, a OK wybiera poprzez SK dogodny termin na realizację Zamówienia na modyfikację Usługi Dostępowej,*

*b) dla SK niedziałającego w trybie online lub niedostępności SK online, OSD w terminie 1 dnia roboczego przesyła poprzez SK do OK możliwe terminy realizacji Zamówienia, a następnie Strony ustalają datę realizacji Zamówienia na modyfikację Usługi Dostępowej poprzez SK.”*

Zlecenia modyfikacji usługi nie wymagające wizyty w terenie nie powinny wymagać wyboru terminów realizacji Zamówienia, a opierać się na dacie granicznej/wymagalnej.

#### ppkt 7

*„7) OSD powinien zrealizować Zamówienie na modyfikację Usługi Dostępowej w terminie 3 dni roboczych od daty pozytywnej weryfikacji Zamówienia na modyfikację Usługi Dostępowej, o ile Strony nie ustalą inaczej.”*

Jeśli OK zamawia realizację w terminie powyżej 3DR to zamówienie powinno być zrealizowane w tej dacie.

Jeśli OK składa zamówienie w KPI 3DR to zamówienie powinno być realizowane dowolnie do KPI.

Opłata za usługę powinna być naliczana od momentu uruchomienia usługi hurtowej.

Jeżeli jest to tylko operacja wykonywana zdalnie to nie są potrzebne aż 3 DR.



#### ppkt 8

*„8) OSD jest zobowiązany potwierdzić OK realizację Usługi niezwłocznie po dokonaniu modyfikacji Usługi Dostępowej.”*

W przypadku SK działającego w trybie online powinno być to robione od razu, a nie następnego dnia. Powinno być spójne z pkt 13 z części Zamówienie na uruchomienie Usługi Dostępowej.

#### **Migracja**

Stanowisko dot. migracji przedstawiliśmy wyżej w uwagach ogólnych dot. zdefiniowanych procesów.

Uniwersalne zasady migracji usług między OK z zapewnieniem ciągłości świadczenia usług dla abonenta w zakresie zmiany dostawcy usług Internetowych powinny zostać wypracowane dla całego rynku telekomunikacyjnego w ramach planowanej implementacji wymagań Kodeksu Łączności Elektronicznej.

W przypadku nie uwzględnienia powyższej propozycji to OSD powinien realizować komunikację między Dawcą i Biorcą w celu ustalenia terminu migracji.

Zapisy dotyczące składania oświadczenia do PT sugerują, że oświadczenie powinno być składane w formie papierowej. Prosimy o wyjaśnienie, czy konieczne jest przesyłanie papierowego oświadczenia i czy nie można wprowadzić przesyłania oświadczenia wyłącznie na żądanie? Komunikacja pomiędzy Biorcą a Dawcą powinna być elektroniczna.

Nie powinno być ograniczenia minimalnego terminu na 14 DR. Termin powinien być wyznaczany poprzez rezerwację slotu w KM.

Brak zapisów, że Dawca ma obowiązek przedłużenia świadczenia usługi do czasu realizacji migracji (analogicznie jak w Ofercie SOR).

Migracje w Ofercie SOR są w taki sposób realizowane, że rezygnujemy z przesyłania oświadczeń papierowych, a wyłącznie w przypadku problemów mamy stosowną procedurę, w której żądamy do wglądu stosownego oświadczenia. Powinny być podobne procedury, jak w postanowieniach o odstąpieniu od papierowego przesyłania oświadczeń.

#### ppkt 1

*„1) W przypadku migracji Abonenta pomiędzy PT, Abonent składa oświadczenie do PT, z którym zawarł nową umowę na świadczenie Usług Detalicznych (dalej „Biorca”) o wypowiedzeniu dotychczasowej umowy na świadczenie Usług Detalicznych z poprzednim PT (dalej „Dawca”)”*

Zamiast składania oświadczenia do PT Abonent może najpierw złożyć zamówienie na usługę u Biorcy i następnie wypowiedzieć / nie przedłużyć umowy z Dawcą.

#### ppkt 4

*4) Po zakończeniu komunikacji pomiędzy Biorcą i Dawcą, Dawca przesyła informację do Biorcy z potwierdzeniem poprawności danych zawartych w oświadczeniu.*

Nie została przewidziana sytuacja, że dane mogą być niepoprawne, ani sytuacja w której Dawca utrzyma abonenta tzn. abonent zmieni swoją decyzję i wycofa wypowiedzenie umowy.

#### ppkt. 5

*5) Biorca ma obowiązek złożyć Zamówienie na uruchomienie Usługi Dostępowej do OSD poprzez SK z zaznaczeniem, że jest to migracja i wskazać termin na realizację Zamówienia zgodny z terminem przyłączenia Usługi Detalicznej wskazanym przez Abonenta z zastrzeżeniem, że nie może być to dzień ustawowo wolny od pracy.*

W jaki sposób będzie wyglądało to "zaznaczenie" zwłaszcza w kontekście online SK (powinno być to wystandaryzowane, aby było spójne dla wszystkich, a sposoby oznaczania nie budziły wątpliwości interpretacyjnych.

#### ppkt. 8

*8) OSD ma prawo wypowiedzieć Umowę poprzedniemu OK (Dawca) na podstawie ppkt 8-9 opisanych w sekcji „Ogólne zasady dotyczące obowiązywania Zamówienia”.*

Błędnie wskazano Umowę zamiast Zamówienie na Usługę.

#### **12. Procedura odnośnie zarządzania/odpowiedzialności za ONT – pkt 10 Rekomendacji**

W Rekomendacjach stwierdza się, że „Model gdzie urządzenie ONT jest instalowane u Abonenta na podstawie oddzielnej umowy pomiędzy Abonentem a OSD wydaje się być najbardziej korzystny pod względem minimalizacji formalności i braku konieczności stosowania procedury zwrotu ONT przez OK (...)”. Naszym zdaniem taki model jest najbardziej korzystny z punktu widzenia OSD, natomiast z perspektywy Abonenta już nie. Abonent podpisuje umowę z OK i dla niego to jest jedyny punkt kontaktowy. Ponadto w modelu zawierania umowy przez OSD z abonentem OK powstaje pytanie, w jaki sposób powinna być prowadzona komunikacja pomiędzy abonentem a OSD (wzór dokumentów, nagrywanie rozmów, dane kontaktowe BOK), zwłaszcza w przypadku operatorów zintegrowanych.

Dodatkowo mogą powstawać nieporozumienia polegające na przekazywaniu sprzętu niewłaściwemu podmiotowi (nie każdy abonent zna się na sprzęcie telekomunikacyjnym) np. zwrot ONT do OK (razem z pozostałym sprzętem) a miał umowę zawartą na ONT z OSD.

Brak zapisów o potrzebie informowania OSD o SN ONT/CPE/Combo, w przypadku gdy urządzenie dostarczył OK. Jeśli OSD ma utrzymywać usługę i usuwać Awarię, to musi posiadać wiedzę o zainstalowanych urządzeniach. Brak konkretnej opłaty za zgubiony/niezwrócony ONT - powinny być dodane.

Rozumiemy, że ewentualne obciążenie OK karą umowną opisaną w ppkt 2 może nastąpić tylko w przypadku kiedy OK przejmuje odpowiedzialność za ONT OSD.

#### ppkt 2 c)

*a) „zniszczenia urządzenia ONT OSD powstałego z przyczyn niezależnych od OSD,”*

Prawdopodobnie chodziło o wskazywanie zniszczenia urządzenia ONT OSD powstałego z winy OK lub Abonenta.

#### ppkt 2 e)

*„e) niezwłocznego niepowiadomienia OSD o nieprawidłowościach w pracy lub uszkodzeniach urządzenia ONT OSD,”*

Jedynie OSD ma możliwość monitorowania aktywności urządzenia ONT, zatem zapis powinien być usunięty.

#### ppkt 5

*„5) W przypadku konieczności zwrotu urządzenia ONT OSD, OK jest zobowiązany zwrócić urządzenie ONT OSD w stanie niepogorszonym, z uwzględnieniem stopnia jego zużycia wynikającego z prawidłowej eksploatacji.”*

Co w przypadku braku konieczności zwrotu ONT OSD, w jaki sposób będzie przebiegała weryfikacja stanu ONT?

#### ppkt 6

*„6) Zwrot urządzenia ONT OSD przez OK następuje w terminie 10 dni roboczych od daty otrzymania przez OK informacji od OSD o konieczności zwrotu Urządzenia ONT OSD poprzez SK. Jeżeli w ciągu tego terminu zwrot jest niemożliwy, OSD wyznacza dodatkowy termin na zwrot nie krótszy niż 5 dni roboczych.”*

Termin jest nierealny. Abonent ma 14 DR na zwrócenie sprzętu do OK, do tego dochodzą procesy logistyki Ok 55 DR to minimum. OPL w swoich umowach stosuje termin 90 dniowy.

#### ppkt 8

*„8) Przekazanie oraz zwrot elementów Infrastruktury telekomunikacyjnej Sieci POPC następuje na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego sporządzonego przez Strony w momencie przekazania lub zwrotu urządzenia ONT”*

Wymaga doszczegółowienia w zależności od ustalonej ścieżki zarządzania ONTami (dla wskazanych trzech modeli zarządzania ONT).

### **13. Prognozy dla Usługi LLU i BSA**

Proponujemy odstąpić od prognoz, gdyż w praktyce występuje wiele problemów z tym związanych.

Jeżeli prognozowanie miałyby pozostać to trzeba ustalić cel prognozowania. Jeżeli dotyczy to przygotowania służb technicznych, to częstotliwość przekazywania i aktualizowania prognoz powinna być częściej (np. w cyklu miesięcznym) i uwzględniać zmieniające się warunki komercyjne (zasięg sieci zarówno gotowy, jak i planowany), liczby działających operatorów na rynku detalicznym w danym obszarze). Ewentualne konsekwencje dotyczące nietrafnego prognozowania powinny dotyczyć jedynie najbliższej prognozy złożonej w trybie miesięcznym, pod warunkiem że OSD publikuje w cyklach miesięcznych sprawdzalne dane dotyczące planowanej gotowości infrastruktury oddawanej w terminie 30 dni.

#### **Prognozy dla Usługi BSA**

##### ppkt 1

Jeżeli OSD może odmówić realizacji zamówienia ze względu na problemy techniczne, brak wolnych łączy, braku technicznych możliwości, to jedyne co można prognozować to złożone zamówienia, a nie przewidywaną liczbę Lokalnych pętli abonenckich.

##### ppkt 3

Prognozowanie kwartalne w relacji do udostępniania danych o planowanych PA z 30 dniowym wyprzedzeniem jest mało adekwatne.

##### ppkt 4

*„4) Jeżeli OSD wykaże, że występujące w tym okresie Awarie w świadczeniu Usługi BSA spowodowane są błędnymi Prognozami dostarczonymi przez OK, OSD nie ponosi z tego tytułu odpowiedzialności i nie wypłaca odszkodowania, kar umownych lub bonifikaty, o których mowa w sekcjach „Kary umowne” i „Bonifikaty”.”*

W praktyce te zapisy, które pochodzą z Oferty SOR nie są stosowane. Proponujemy jego usunięcie.

##### ppkt 5

Prosimy o wyjaśnienie co należy rozumieć przez rzeczywiste zamówienie. Uważamy, że powinny być to zamówienia wprowadzone do systemu.

##### ppkt 9

*„9) Do czasu zakończenia budowy Sieci POPC, OSD przedstawia OK informacje Punktów Adresowych oraz PDU, które są w trakcie budowy zgodnie z zapisami w ppkt 7 i 10 w sekcji „Informacje ogólne” (dalej „Harmonogram”). W przypadku, gdy liczba Punktów Adresowych udostępnionych OK przez OSD w danym kwartale na potrzeby świadczenia Usług BSA będzie niższa o więcej niż 5% od liczby Punktów Adresowych zaplanowanych zgodnie z aktualnym Harmonogramem, opłaty za przekroczenie dolnego progu tolerancji Prognoz, o których mowa w ppkt 8 powyżej nie będą naliczane.”*

Proponujemy dodać: lub udostępnione PA jako gotowe będą się różnić od planowanych o więcej niż 5%, tj. nie będą tymi samymi PA, które były planowane wcześniej przez OSD. Jako planowane proponujemy wskazać, że rozumiemy PA wskazywane na 30 dni przed oddaniem czyli ppkt 10 w sekcji „Informacje Ogólne”

#### ppkt 10

*„10) W przypadku aktualizacji Harmonogramu przez OSD, OK ma prawo zaktualizować swoją Prognozę w terminie 5 dni roboczych od dnia publikacji najnowszego Harmonogramu. W przypadku jeżeli OK nie zaktualizuje Prognozy, obowiązuje Prognoza złożona wcześniej przez OK.”*

Naszym zdaniem zaproponowany termin na aktualizację prognoz jest zbyt krótki.

#### **Prognozy dla Usługi LLU**

W szczególności proponujemy rezygnację z prognozowania usługi LLU jako prawdopodobnie mało popularnej na obszarach POPC.

Opisywany tu model LLU zakłada:

1. PDU nie równa się 1 budynkowi.
2. Inwestycja OK (dosał) dopiero po złożeniu zamówienia na usługę.

W przypadku gdy PDU = OPP, prognoza jest nierealna do spełnienia (np. zadeklarujemy 1 klienta, a pojawi się ich więcej bądź mniej - skutkuje to odchyleniem od prognozy  $n \cdot 100\%$ , gdzie n to [1-liczba rzeczywistych zamówień]).

#### **14. Kary umowne:**

##### ppkt 4 h)

*„h) przekazania błędnych informacji w zakresie planowanych Punktów Adresowych, w których mają być świadczone usługi w Sieci POPC – dotyczy to informacji opisanych w ppkt 10 w sekcji „Informacje Ogólne”.”*

Prosimy o wyjaśnienie, jakie to są błędne informacje? daty udostępnienia czy dane adresu/urzędzeń?

##### ppkt 5 c)

*c) rozwiązaniu umowy z przyczyn leżących po stronie OK,*

Prosimy o doprecyzowanie oraz przykłady zastosowania takiej kary.

#### **15. Awarie:**

Nie powinno być konieczności dzwonienia przez montera do OK (wystarczającym jest dzwonienie do abonenta i powiadomienie przez SK).

Skrócenie terminu na potwierdzenie usunięcia Awarii do 12 godzin będzie miało negatywny wpływ na abonenta. OK w wielu przypadkach nie będzie w stanie potwierdzić usunięcia, szczególnie jeśli dostanie potwierdzenie w godzinach wieczornych. Wówczas 12 godzin upłynie w nocy kiedy kontakt z abonentem nie będzie możliwy.

#### **Postępowanie w przypadku Awarii**

##### ppkt 12

*„12) OK jest zobowiązany umożliwić wstęp służb technicznych OSD do lokalu Abonenta OK w celu sprawdzenia stanu technicznego Łącza abonenckiego czy podłączonych do Zakończenia sieci urządzeń*

*technicznych jeżeli jest to konieczne do usunięcia Awarii. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem OK. W przypadku gdy Abonent OK nie zgodzi się na powyższe czynności, OSD jest zwolniony z odpowiedzialności wobec OK z tytułu niewywiązania się z terminowego usuwania Awarii."*

Tylko w przypadku kiedy taki wstęp jest konieczny a nie w celu sprawdzenia. Przy uszkodzeniu nie wymagającym wejścia do lokalu abonenta, próby kontaktu nie są potrzebne i wydłużają czas usunięcia uszkodzenia.

OSD może być zwolniony z odpowiedzialności wobec OK z tytułu niewywiązania się z terminowego usuwania Awarii do czasu uzgodnienia terminu na sprawdzenie z Abonentem OK.

ppkt 13 b)

W jaki sposób OK może zweryfikować czy próby faktycznie były? (możliwość odsłuchania rozmowy?)

ppkt 13 c)

Co w sytuacji, kiedy umówiony termin przez OK nie jest możliwy po stronie OSD?

ppkt 13 d)

Proponujemy usunięcie zapisu dotyczącego niewliczania prób kontaktu z Abonentem OK do CUA. Takie wyłączenie może prowadzić do nadużyć ze strony OSD.

ppkt 14

*„14) W przypadku odwołania wizyty, o której mowa w ppkt 12, przez Abonenta OK, Strony niezwłocznie informują się o tym fakcie i ponownie przeprowadzany jest proces umówienia wizyty z Abonentem OK opisany w ppkt 13 powyżej. W takim wypadku do czasu usunięcia Awarii nie jest wliczany czas w jakim OSD podejmuje próby kontaktu z Abonentem OK oraz okres od chwili poinformowania OK o nowym, ustalonym z Abonentem OK terminie dostępności do lokalu, do chwili upływu tego terminu.”*

Proponujemy usunąć zapis zaznaczony wyżej jako skreślony.

ppkt 15

Komentarz analogiczny jak dla punktu 13c

**Postępowanie w przypadku awarii masowych**

W przypadku awarii masowych OSD powinien informować OK o usługach BSA/LLU objętych awarią używając identyfikatora uzgodnionego przez OK i OSD nadanego w procesie dostarczania (i używane w procesach zlecenia modyfikacji/deinstalacji usług BSA/LLU). Uważamy, że ID łącza powinno zostać zastąpione zapisem „Identyfikator uzgodniony pomiędzy OK i OSD”

*„3) W sytuacji wystąpienia Awarii Masowej OK nie będzie zgłaszał do OSD pojedynczych informacji o Awarii wchodzących w skład węzła sieci telekomunikacyjnej objętego Awarią Masową.”*

Powinna być przekazywana lista usług, których dotyczy Awaria Masowa i/lub zakres informacji uzgodnionych przez OK i OSD. Podobne zasady są stosowane aktualnie na rynku w umowach międzyoperatorskich Proponujemy zmodyfikowany zapis:

*3) W sytuacji wystąpienia Awarii Masowej OK nie będzie zgłaszał do OSD pojedynczych Awarii dla usług objętych Awarią Masową.*

**Postępowanie w przypadku Awarii o statusie priorytetowym**

*„2) OK ma obowiązek przekazać do OSD listę podmiotów, którym może przyznawać status Awarii priorytetowej i ma obowiązek na bieżąco ją aktualizować.”*

Przekazywanie listy podmiotów nie jest efektywnym sposobem obsługi awarii priorytetowej. Awaria priorytetowa powinna być identyfikowana na podstawie dedykowanych atrybutów / danych przekazywanych w ramach awarii do OSD. Proponujemy usunąć ppkt 2 i pozostanie ppkt 3 na podstawie którego będą przekazywane informacje czy jest to awaria priorytetowa.

## 16. Prace planowe

### Prace planowe na Infrastrukturze pasywnej

Wymagane jest rozszerzenie zakresu sieci objętej pracami planowymi o urządzenia aktywne (np. OLT) proponujemy zmianę nazwy na Prace planowe na Infrastrukturze Telekomunikacyjnej (z wyłączeniem działań opisanych w pkt Działania utrzymaniowe na sieci IP/Ethernet)

### Ppkt 3 Informacja o Pracach planowych będzie określać przedmiot prac

Zakres informacji przekazywanych przez OSD powinien zawierać dodatkowo listę usług i /lub zakres informacji uzgodniony przez OK i OSD objętych pracą planową. Powinna również obowiązywać reguła: W sytuacji wystąpienia Pracy Planowej OK nie będzie zgłaszał do OSD pojedynczych informacji o Awarii objętych pracami planowymi.

Pkt 5 jest nie do zaakceptowania, ponieważ oznacza on że dla każdego PA termin prac powinien być ustalany indywidualnie (lub być określony w zamówieniu na usługę). Powstaje pytanie, jak powiązać prace planowe z zamówieniem na usługę, skoro prace planowe są już realizowane po uruchomieniu.

Proponujemy następujące brzmienie ppkt 4 -6:

4. *W przypadku, gdy nie ma możliwości zapewnienia ciągłości świadczenia usług, a planowane zawieszenie ruchu jest nieuniknione, prace planowe powinny być wykonane w porze najmniejszego ruchu międzysieciowego. W tym przypadku OSD i OK uzgodnią termin planowanego zawieszenia ruchu telekomunikacyjnego.*

5. *OSD i OK wzajemnie będą powiadamiali się o planowanych pracach planowych w ustalonym wzajemnie terminie, przed ich rozpoczęciem. Informacja powinna określać przedmiot prac, ich charakter, ewentualny wpływ na pracę sieci drugiego PT oraz przewidywaną datę i godzinę rozpoczęcia i zakończenia prac.*

6. *Informację o pracach planowych na Infrastrukturze Telekomunikacyjnej OSD przesyła w postaci elektronicznej w terminie 14 (czternastu) dni przed rozpoczęciem prac planowych na Infrastrukturze Telekomunikacyjnej, wskazując jednocześnie szczegółowy harmonogram prac, który powinien zawierać:*

*a) przewidywaną datę i godzinę rozpoczęcia oraz zakończenia prac planowych;*

*b) charakter i opis przewidywanych prac;*

*c) ewentualny wpływ na obsługę zamówień oraz obsługę zgłoszeń Awarii z wyszczególnieniem procesów, których to dotyczy.*

### Działania utrzymaniowe na sieci IP/Ethernet

#### ppkt 2

Proponujemy skrócenie terminu na powiadomienia OK z 10 DR do 5 DR. Zgodnie z Ofertą SOR taki termin wynosi 4 DR.

## 17. Parametry jakościowe Usług

Uwaga do wzoru - awarie masowe, również powinny zostać ujęte we wzorze.

## 18. Warunki rozliczeń

Brakuje zapisów, o tym że miesięcznie wystawiana jest 1 faktura, a do faktury powinna być dołączona specyfikacja z wyszczególnieniem usług, jakie są na niej ujęte, najlepiej w formie elektronicznej umożliwiającej analizę ( np. arkusz kalkulacyjny).

## 19. Wprowadzenie procedury dotyczącej zabezpieczeń - pkt 20 Rekomendacji

W świetle doświadczeń na rynku telekomunikacyjnym zabezpieczenie w formie złożenia oświadczenia w formie aktu notarialnego o dobrowolnym poddaniu się egzekucji na podstawie art. 777 § 1 pkt 5 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego, w praktyce jest rozwiązaniem mało skutecznym. Egzekucja na podstawie ww. przepisu jest procesem długotrwałym i niepewnym co do osiągnięcia celu, czyli odzyskania przez przedsiębiorcę dostarczającego usługi spłaty należnych kwot. Proponujemy ograniczenie form zabezpieczenia do gwarancji bankowej i rezerwy gwarancyjnej.

**20. Proponujemy dodanie dodatkowego punktu dotyczącego zasad współpracy związanych z integralnością sieci:**

1. Techniczne rozwiązania na potrzeby Usług stosowane przez Strony nie mogą naruszać integralności ich sieci ani zakłócać realizacji innych usług telekomunikacyjnych. Integralność sieci oznacza możliwość łączenia sieci telekomunikacyjnych Stron poprzez ściśle określone interfejsy, przy zagwarantowaniu właściwego poziomu wykonywanych usług telekomunikacyjnych.

2. Strony zobowiązane są do stosowania w swoich urządzeniach rozwiązań technicznych zgodnych z odpowiednimi zaleceniami ITU, ETSI, ATM Forum Technical Committee oraz IEEE (Ethernet – 802.3 IEEE Standard for Information Technology – IEEE Computer Society/Local and Metropolitan Area Networks).

*Z poważaniem*



**Marcin Pachla**

Kierownik  
Wydział Regulacji Rynku

Załącznik:

1. Realizacja/rozbudowa Punktów Dostępu do Usługi dla usługi BSA

## Załącznik nr 1 Realizacja/rozbudowa Punktów Dostępu do Usługi dla usługi BSA

- 1) Przy realizacji PDU Strony uzgadniają:
  - a. lokalizację PDU (może zostać wskazana większa ilość PDU),
  - b. dostępne interfejsy 1GE/10GE,
  - c. sposób podłączenia sieci, miejsce PDU (ODF w lokalizacji OSD/ połączenie włókien w uzgodnionym miejscu, typ zakończeń dla połączenia na ODF),
  - d. liczbę i sposób uzgodnienia numerów VLAN niezbędnych do świadczenia usług,
  - e. monitorowanie wykorzystania PDU.
- 2) Jeżeli w PDU istnieje konieczność i możliwość kolokacji urządzeń lub elementów pasywnych OK, Strony ustalą to podczas dialogu technicznego.
- 3) Zasady zamawiania, budowy/rozbudowy i uruchamiania PDU:
  - a. OK składa zamówienie na budowę PDU wskazując w nim liczbę zamawianych interfejsów, ich wielkość i sposób w jaki chce się połączyć z Siecią OSD
  - b. OSD w terminie nie dłuższym niż 14 (czternaście) DR udziela odpowiedzi OK wskazując możliwość realizacji Zamówienia oraz jego koszt wraz z podaniem przewidywanego terminu realizacji Zamówienia;
  - c. OK w terminie do 5 (pięciu) DR akceptuje otrzymane WT i kosztorys;
  - d. realizacja PDU odbywa się w terminie ustalonym w WT;
  - e. interfejsy na PDU będą pracowały w trybie LAG (ang. Link Aggregation Group);
  - f. po realizacji PDU strony podpisują protokół odbiorczy PDU, w którym potwierdzają gotowość do świadczenia usług.
- 4) Monitorowanie wykorzystania (przepustowości) interfejsów w PDU dokonywane jest przez OSD dla potrzeb własnych w celu wykrycia nadmiernie obciążonych interfejsów na styku z OK
- 5) W przypadku, gdy obciążenie interfejsu na styku z OSD w GNR w okresie 2 (dwóch) tygodni przekraczało 80% OSD powiadomi o tym OK.
- 6) W przypadku, gdy obciążenie portu w Punkcie Styku Sieci w GNR w okresie 2 (dwóch) tygodni będzie przekraczało 80 % - OK podejmie niezwłocznie działania mające na celu rozbudowę PDU o kolejne porty.
- 7) OSD umożliwi rozbudowę PDU na wniosek OK w terminie analogicznym do budowy PDU jednak nie dłuższym niż 30 (trzydzieści) DR od dnia złożenia zamówienia na rozbudowę PDU.
- 8) W przypadku gdy w wyniku rozwoju sieci OSD zaistnieje konieczność podziału Strefy Obsługi i uruchomienia nowego PDU strony ustalą w toku dialogu technicznego zasady podziału Stref i sposób migracji abonentów pomiędzy PDU. Zmiany Stref Obsługi przez PDU zostaną uwzględnione w Informacjach Ogólnych przekazywanych przez OSD do OK.