

Warszawa, dnia 18 lipca 2016 r.

**Polkomtel Sp. z o.o.**

ul. Konstruktorska 4  
02-673 Warszawa

tel. +48 22 426 1000  
fax +48 22 426 0102

[www.plus.pl](http://www.plus.pl)

**Body of European Regulators  
for Electronic Communications**

Zigfrīda Annas Meierovica bulvāris № 14  
LV-1050 Rīga  
Republic of Latvia

W związku z ogłoszonymi w dniu 6 czerwca 2016 r. publicznymi konsultacjami Wytycznych BEREC BoR(60)94 dotyczącymi Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 listopada 2015 r. nr 2015/2120 ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu, poniżej przedstawiamy uwagi Polkomtel Sp. z o.o. do przedmiotowego dokumentu:

**§37-52 projektu Wytycznych BEREC – usługi zero-rating**

Projekt Wytycznych BEREC stwierdza, iż naruszeniem art. 3 Rozporządzenia 2015/2120 jest świadczenie usług zero-rating z pełną prędkością dostępu do internetu, w przypadku wyczerpania pakietu danych przez użytkownika, a tym samym zastosowania ograniczenia prędkości dla innych usług korzystających z dostępu do sieci internet.

Zwracamy uwagę, iż takie podejście spowoduje zahamowanie rozwoju wielu innowacyjnych usług, które miałyby szansę rozwinąć się bez takich restrykcji. Nie wydaje się możliwym np. skuteczne promowanie usług E-Zdrowia, w sytuacji, w której prędkość transmisji danych dla tej usługi będzie musiała być ograniczona na skutek wyczerpania przez użytkownika dostępnego w planie taryfowym pakietu danych. Zwracamy uwagę, iż oferowanie konsumentom innowacyjnych rozwiązań i zachęcanie ich do korzystania z nich właśnie poprzez rozwiązanie zero-rating stanowi doskonały sposób działań proinnowacyjnych.

Niedopuszczalnym jest stwierdzenie ex-ante, że usługi zero-rating jako ogół, w przypadku gdyby po wyczerpaniu pakietu danych przez użytkownika były świadczone z pełną dostępną prędkością będą wpływały na zakłócenie konkurencyjności na rynku usług. Polkomtel zwraca uwagę, iż usługi zero-rating powinny być i wyłącznie badane ex-post przez krajowe organy antymonopolowe w celu ewentualnego zbadania wpływu konkretnych usług na konkurencję.

## **§124-155 projektu Wytycznych BEREC – obowiązki informacyjne**

Rozporządzenie 2015/2120 nakłada na operatorów szereg dodatkowych obowiązków informacyjnych względem klientów. Zgodnie z zapisami art 4 ust 1 Rozporządzenia 2015/2120, informacje należy przekazywać klientom w dokumentach umownych.

Zwracamy uwagę, iż obowiązki informacyjne wobec klientów obecnie ciężące na polskich operatorach skutkują tym, że umowy zawierane z klientami mają często objętość nawet kilkudziesięciu stron. Wprowadzanie zgodnie projektem Wytycznych BEREC dodatkowego obowiązku ujęcia szeregu kolejnych informacji w umowie, które to informacje powinny zostać opisane wyczerpująco, zrozumiale i w sposób niezwykle szczegółowy, skutkować będzie dodatkowym istotnym zwiększeniem objętości umów podpisywanych z klientami.

Takie działania, naszym zdaniem, spowodują odwrotny skutek – zamiast wskazania konsumentowi kluczowych i najistotniejszych dla niego elementów umowy, dostarczy mu się dziesiątki stron treści, z których to on sam będzie zmuszony odnaleźć istotne dla niego kwestie. Biorąc pod uwagę, iż już w chwili obecnej większość konsumentów nie jest w stanie ze zrozumieniem zapoznać się z całością zapisów umowy, a biorąc pod uwagę objętość umów należy domniemywać, iż znaczna część klientów nigdy nie przeczytała całości podpisanych umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wprowadzanie do tychże dokumentów dodatkowych zapisów nie będzie skutkowało zwiększeniem świadomości klientów co do parametrów świadczonych im usług.

Wytyczne BEREC do Rozporządzenia, powinny w opinii Spółki określać, iż realizacja obowiązków informacyjnych wynikających z art. 4 ust 1 Rozporządzenia 2015/2120 następuje poprzez podanie w umowie z klientem adresu strony internetowej operatora, na której tenże prezentuje szczegółowe informacje odpowiadające wymaganiom zapisanym art. 4 ust 1 Rozporządzenia 2015/2120. Rozwiązanie takie umożliwi zainteresowanym klientom zapoznanie się z informacjami odpowiadającymi zapisom art. 4 ust 1 Rozporządzenia 2015/2120. Zapis taki umożliwi natomiast operatorom aktualizowanie informacji dostępnych dla klientów, co nie byłoby możliwe w przypadku konieczności podania tychże informacji w umowie – klient otrzymywałby bowiem w takim przypadku informacje aktualne tylko na moment podpisywania umowy.

## **§150-154 projektu Wytycznych BEREC – definicja prędkości dostępu do internetu**

Zwracamy uwagę, iż projekt Wytycznych BEREC w żaden sposób nie wyjaśnia jak należy rozumieć szacunkową maksymalną prędkość dostępu do sieci internet dla sieci mobilnych, jaką zgodnie z Rozporządzeniem 2015/2120 operatorzy powinni prezentować użytkownikom. Co więcej, proponowane zapisy Wytycznych BEREC wprowadzają dodatkową niepewność co do sposobu w jaki operator powinien wykonywać tenże obowiązek.

W §150 projektu Wytycznych BEREC stwierdza, iż użytkownicy końcowi powinni być w stanie na podstawie uzyskanych informacji zrozumieć, jaka jest szacunkowa maksymalna prędkość dostępu do sieci internet w różnych lokalizacjach. Jednakże BEREC w projekcie wytycznych nie wyjaśnia, co to powinny być za lokalizacje, jak je określić, ile ich powinno być, etc.. Biorąc pod uwagę, iż Rozporządzenie 2015/2020 jasno określa, iż szacunkowa prędkość maksymalna powinna być

zapisana w dokumentach umownych klienta, wprowadzanie dodatkowych niewiadomych w tym zakresie jest jak najbardziej niepożądane.

Bezsprzecznym jest, iż stwierdzenie „osiągalna prędkość w warunkach rzeczywistych” stosowane przez BEREC w projekcie wytycznych jako próba definiowania prędkości maksymalnej jest całkowicie nieprzystające do specyfiki funkcjonowania sieci komórkowych. Prędkość jaką może osiągnąć użytkownik sieci komórkowej zależy bowiem od szeregu czynników, m.in. ilości użytkowników korzystających w danej chwili z danej stacji bazowej, czynników atmosferycznych, ukształtowania terenu, okolicznej zabudowy, itp., na które to czynniki operator sieci komórkowej nie ma żadnego wpływu – chociażby z tego powodu, że część z tych czynników jest zmienna w czasie.

Wytyczne BEREC po uwzględnieniu zasad funkcjonowania sieci komórkowych powinny w jasny i niebudzący jakichkolwiek wątpliwości sposób wyjaśnić, jak należy określić szacowaną maksymalną prędkość, którą IAS powinien podać użytkownikowi.

W związku z powyższym zdaniem Spółki, szacowana prędkość maksymalna powinna zostać określona jako technologiczna maksymalna prędkość, jaką jest w stanie świadczyć operator sieci ruchomej w poszczególnych technologiach.

Odnosząc się do propozycji BEREC, aby prędkość maksymalną w sieci ruchomej zaprezentować w postaci map pokryciowych, należy stwierdzić, iż propozycja ta stoi w sprzeczności do zapisów Rozporządzenia 2015/2120 stwierdzających, iż przedmiotowe wartości należy zapisać w dokumentach umownych z klientem. Poprzez wspomnianą wcześniej zmienność w czasie mapa taka byłaby z definicji obciążona błędem (na plus lub na minus od oszacowanej prędkości). Ze względu na zmienność w czasie, tego błędu nie da się wyeliminować nawet poprzez wykonanie pomiarów prędkości w poszczególnych lokalizacjach – tzn. taki pomiar byłby ważny tylko w momencie jego wykonania.

Jednocześnie, nie jest jasne jak wg. BEREC operator powinien określić na danych mapach osiągalną prędkość indoor. Dana prędkość zależy bowiem od wielu zmiennych, w szczególności od struktury budynku, w którym znajduje się klient, jego położenia w tymże (inny zasięg będzie w piwnicy, a inny np. na 1 piętrze budynku). I ponownie – szacowanie prędkości wewnątrzbudynkowej wymusiłoby przyjęcie pewnego uproszczonego modelu, który nie mógłby odwzorować wszystkich zmiennych, a wykonanie faktycznego pomiaru niewiele by tą sytuację zmieniło. Taka sytuacja powoduje, iż przypadku sporu/reklamacji pomiędzy konsumentem a operatorem brak jest obiektywnie mierzalnych parametrów, pozwalających na jednoznaczną weryfikację tego parametru oferowanej usługi.

Wątpliwą użyteczność dla klienta będzie także miało prezentowanie na przedmiotowych mapach zmierzonych prędkości dostępu do sieci internet. Zmierzona w danym miejscu i w danym momencie prędkość dostępu do sieci internet, zaprezentowana zgodnie z projektem Wytycznych na mapie zasięgu, będzie informacją historyczną, pokazującą klientowi, jakie warunki chwilowe panowały w danym miejscu w czasie dokonywania pomiaru na potrzeby tworzenia mapy i mogą nie być

adekwatne to warunków dostępu doświadczanych w innym czasie, a w tym samym miejscu, przez użytkownika końcowego.

Należy zwrócić uwagę, iż powszechne jest prezentowanie przez operatorów komórkowych map zasięgu usług, prezentujących użytkownikom zasięg usług w poszczególnych technologiach. W opinii Spółki, szacunkową prędkością maksymalną dostępu do sieci internet, powinna być maksymalna prędkość technologiczna możliwa do uzyskania w sieci danego operatora w danej technologii – takie podejście skutkowałoby tym, że obecnie dostępne mapy zasięgu usług w poszczególnych technologiach stanowiłyby wystarczające uzupełnienie informacji dla użytkowników, bez konieczności nakładania na operatorów dodatkowych obowiązków informacyjnych.

### **§156 projektu Wytycznych BEREC - uprawnienia konsumentów**

Biorąc pod uwagę specyfikę sieci operatorów, w szczególności operatorów sieci komórkowych, wyjaśniając zapisy art. 3 ust 1 lit. e Rozporządzenia 2015/2120, tzn. możliwość formułowania reklamacji, środków zaradczych, roszczeń konsumentów, finalna wersja wytycznych BEREC powinna w jasny i niebudzący wątpliwości sposób precyzować, iż Rozporządzenie określając „stałe lub regularnie pojawiające się rozbieżności” odnosi się do prędkości minimalnej lub zwykle dostępnej.

Nie należy doprowadzać do sytuacji, gdy brak osiągnięcia przez klienta operatora sieci komórkowej prędkości maksymalnych, będzie stanowił podstawę do składania reklamacji bądź wysuwania roszczeń odszkodowawczych względem tego operatora. Biorąc pod uwagę wysoką zmienność osiągalnych przez użytkowników parametrów dostępu do sieci internet w sieciach mobilnych, wynikających m.in. z liczby użytkowników obsługiwanych w danym momencie przez stację bazową, „rozbieżności” pomiędzy efektywną/doświadczaną prędkością dostępu do sieci internet a szacunkową maksymalną mogą mieć w odczuciu klienta nawet charakter trwały.