



Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji

Warszawa, dn. 08.07.2011 r.

KIGEiT/866/07/2011

Sz.P. Anna Streżyńska

Prezes

Urząd Komunikacji Elektronicznej

ul. Kasprzaka 18/20

01-211 Warszawa

Dotyczy: projektu decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej zatwierdzającej zmiany „Oferty ramowej określającej ramowe warunki dostępu telekomunikacyjnego w zakresie rozpoczynania i zakańczania połączeń, hurtowego dostępu do sieci TP, dostępu do łączy abonenckich w sposób zapewniający dostęp pełny lub współdzielony oraz dostępu do łączy abonenckich poprzez węzły sieci telekomunikacyjnej na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych”, zatwierdzonej decyzją Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z dnia 29 września 2010 r. – w zakresie wprowadzenia możliwości świadczenia usługi szerokopasmowej transmisji danych w technologii VDSL (sygn. akt: DHRT-WOR-6082-4/10)

Stanowisko KIGEiT

Działając w imieniu Krajowej Izby Gospodarczej Elektroniki i Telekomunikacji (dalej „KIGEiT” lub „Izba”), w związku z Obwieszczeniem Prezesa Urzędu UKE z dnia 2 czerwca 2011 r. w sprawie konsultacji projektu decyzji zatwierdzającej zmiany do „Oferty ramowej określającej ramowe warunki dostępu telekomunikacyjnego w zakresie rozpoczynania i zakańczania połączeń, hurtowego dostępu do sieci TP, dostępu do łączy abonenckich w sposób zapewniający dostęp pełny lub współdzielony oraz dostępu do łączy abonenckich poprzez węzły sieci telekomunikacyjnej na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych”, zatwierdzonej decyzją Prezesa UKE z dnia 29 września 2010 r. w zakresie wprowadzenia możliwości świadczenia usługi szerokopasmowej transmisji danych w technologii VDSL, Izba przedstawia poniższe stanowisko odnośnie projektu decyzji zatwierdzającej (dalej „Projekt”).

Na wstępie Izba zwraca uwagę, iż opis dotyczący realizacji usługi jest nazbyt ogólny. W szczególności należy wskazać na kwestie związane z procesem obsługi asysty instalacyjnej, a

dokładniej Część I, Rozdział 5 pkt 5.2.2. ust. 20, w którym jest mowa o niemożliwości umówienia asysty instalacyjnej z następujących przyczyn:

- Dane kontaktowe są niewłaściwe,
- Kontakt z abonentem jest niemożliwy z innych przyczyn,
- Brak możliwości umówienia wizyty w lokalu abonenta w celu przeprowadzenia asysty instalacyjnej na dzień przypadający przed upływem terminu realizacji zamówienia na usługę BSA.

Według treści Projektu zgodnej z propozycją TP w takich przypadkach TP dopiero w dniu upływu terminu realizacji usługi BSA prześle do PT komunikat z informacją o braku możliwości realizacji zamówienia, zaś PT będzie zwolniony z obowiązku zapłaty na rzecz TP opłaty za przeprowadzenie asysty instalacyjnej, a TP nie będzie odpowiadać za brak realizacji zamówienia.

W ocenie Izby w propozycji TP brak stosownych postanowień, które obejmowałyby w szczególności:

- Określenie skutku przesłania komunikatu odnoszącego się do zamówienia, tj. czy strony będą mogły ustalić nowy termin jego realizacji, ustalić nowy termin asysty instalacyjnej czy też wymagane będzie złożenie kolejnego zamówienia. Niestety prowadzi to do naruszenia interesów abonenta, zwłaszcza w kontekście sytuacji, gdy TP podejmuje próby kontaktu zbyt rzadko lub w godzinach, w których klienci zazwyczaj przebywają poza domem (w tym zakresie wskazujemy, że warto dookreślić, że próby kontaktu powinny być podejmowane co najmniej kilkukrotnie w różnych porach dnia lub w terminach wskazanych przez PT).
- Wskazanie trybu przekazania komunikatu, czy ma on być przekazywany za pośrednictwem ISI.

Dodatkowo w ocenie KIGEiT katalog przyczyn uniemożliwiających realizację asysty instalacyjnej powinien być ograniczony do kwestii nieprawdziwych danych oraz braku możliwości umówienia terminu asysty przed datą realizacji zamówienia. Przesłanka dotycząca bliżej niewskazanych innych przyczyn jest w naszej ocenie zbędna, może ona również stwarzać pewne wątpliwości na etapie realizowania umowy pomiędzy PT a TP.

Kolejną zasadniczą uwagą Izby jest obowiązek ponoszenia przez PT opłaty z tytułu asysty instalacyjnej w przypadku, o którym mowa w Części I, Rozdział 5 pkt 5.2.2. ust. 26 Oferty. Według Izby w takiej sytuacji, zamawiający PT nie powinien ponosić takiej opłaty, bowiem nie została zrealizowana zamawiana przez niego usługa.

Izba wskazuje także, że nie można zaakceptować wyłączenia odpowiedzialności TP za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi na skutek korzystania przez operatora z modemów spoza listy referencyjnej TP. Wskazujemy, że takie wyłączenie zakłada, że w każdym przypadku niewykonanie usługi lub jej nienależyte wykonanie jest spowodowane działaniem takiego modemu. Tymczasem w większości wypadków przyczyną niewykonania usługi będą inne okoliczności za które TP powinna ponosić normalną odpowiedzialność odszkodowawczą.

Na zakończenie wskazujemy, że przeprowadzanie procesu asysty instalacyjnej przez TP wiąże się z możliwością kontaktu przez TP z klientami operatorów, co niestety wiąże się z możliwością działań winback.

Dlatego też wskazujemy, że Projekt powinien zakładać, że:

- a) pracownicy TP lub podwykonawcy TP nie identyfikują się jako przedstawiciele TP ani nie posiadają żadnych znaków wskazujących, że są pracownikami TP;
- b) SOR określa procedurę, która zakazuje im identyfikowania się jako TP, prowadzenia jakichkolwiek działań sprzedażowych, typu winback,
- c) za złamanie powyższych zakazów TP ponosi odpowiedzialność wobec OA.

Izba prosi o uwzględnienie stanowiska KIGeIT w ostatecznym kształcie decyzji.

Prezes Zarządu



Stefan Kamiński