

Temat: FW: konsultacje

From: Konrad Wesołowski
Sent: Thursday, August 17, 2017 1:48 PM
To: Rosiak Radosław
Cc: Andrzej Puzio
Subject: konsultacje

W związku z prowadzonymi konsultacjami w zakresie mechanizmu monitorowania jakości dostępu do Internetu, chcemy przedstawić nasze stanowisko, sugestie i opinie w tym temacie.

Jesteśmy operatorem, świadczącym usługi na zasobach własnej infrastruktury światłowodowej, w technologii FTTH i FTTB. Realizowaliśmy jeden z projektów w ramach POIG, działanie 8.4. i stale inwestujemy w rozwój infrastruktury i usług. W 2008 roku, jako jedni z pierwszych w Polsce, uruchomiliśmy usługi w oparciu o rozwiązanie xPON. Swym zasięgiem pokrywamy obszar trzech gmin w dwóch powiatach. W naszej ofercie jest zestaw trzech usług: Internet, Telewizja i Telefon, ale skupmy się wyłącznie na Internecie.

Działamy w branży od 2002 roku, co daje dobry obraz zmian jakie zachodziły w tym okresie. Jest to branża bardzo dynamiczna i stale wprowadza nowe rozwiązania. Gdy zaczynaliśmy internet w sieciach GSM dopiero raczkował i działał w dość okrojonej formie. W końcu odbiorniki też miały ograniczone możliwości. Dzisiaj urządzenia mobilne są bardzo zaawansowane i popularne, a sieci mobilne oferują znacznie większe prędkości. Sieci przewodowe, a zwłaszcza światłowodowe, też się rozwijały, oferując znacznie większe prędkości i przede wszystkim stabilność pracy. Oprócz tego w Polsce rozwinęły się usługi bezprzewodowe w oparciu rozwiązania wi-fi.

Z zamysłu tworzenia technologii i usług miało to wyglądać następująco:

- sieć szkieletowa, dystrybucyjna i przyłącza do budynków w technologii przewodowej (światłowodowej)
- usługi w obrębie obiektu, budynku, lokalu w technologii bezprzewodowej (standardy wi-fi)
- usługi mobilne dla urządzeń mobilnych, użytkowników przemieszczających, bezpośrednio odebranie usługi w urządzeniu

Tak to powinno wyglądać, z takim zamysłem rozwiązania były tworzone, badane i wdrażane. U nas wszystko stanęło na głowie. Dynamika rozwoju, a może bardziej chęć sprzedaży usług i zdobycia klienta pomieszały to wszystko. Pomijając skrajności, których jednak z życia mogę podać kilka przykładów, w reklamach i ofertach handlowych operatorów mobilnych znalazły się usługi pod nazwą: "Internet domowy do wielu urządzeń" czy "Domowy Internet LTE" i temu podobne, świadczone w oparciu o technologie mobilne LTE lub HSPA/+. I w tym miejscu pojawia się problem.

Wiemy, że reklamy mają za zadanie wskazywać same korzyści z produktu i nie wspomną o wadach. Podawana jest zatem maksymalna, określona technologicznie prędkość w jednym kierunku i hasło: "bez limitów". Nie znam osoby, która kiedykolwiek osiągnęła by w użytkowaniu tę prędkość. Sam byłem użytkownikiem Internetu mobilnego, zanim przełączyłem się na światłowód. Korzystałem z oferty dwóch dostawców i to przemiennie, by zachować akceptowalny standard korzystania z usług. Maksymalne prędkości jakie uzyskiwałem to 17 i 25 Mb/s, ale jedynie we wczesnych godzinach rannych. W ciągu dnia przeważnie maksymalna prędkość pobierania nie przekraczała 7 i 12 Mb/s. Na prędkość wysyłania natomiast mógłbym opuścić zasłonę milczenia, ale nie w tym wypadku. Wysyłanie zazwyczaj nie przekraczało 1 Mb/s, maks osiągnięty to 7 Mb/s. Często bywało jednak poniżej 0,5 Mb/s. Mówię tutaj o zestawie z anteną zewnętrzną i odległości od masztów ok. 1,5 km, przy widoczności optycznej anten. Co do

braku limitów, to udało mi się kilka razy wpaść w "lejek" ale miałem drugą kartę, więc większego problemu to nie stanowiło. Wracając jednak do osiągniętych wartości, to jak one się mają do oferty? Gdzie jest te 100 - 150 Mb/s? Czy jest to błąd w druku i miało być 10 - 15 Mb/s?

Jako dostawca Internetu w swojej ofercie dla klientów indywidualnych mamy trzy prędkości: 60/12, 120/20 i 250/40 Mb/s. Podajemy deklarowane parametry zarówno pobierania, jak i wysyłania. Każdy klient w ramach umowy i na czas jej trwania otrzymuje urządzenie (router lub ONU/ONT), na który zestawiona jest usługa i sprawdzane parametry poprzez interfejs elektryczny (RJ-45 ethernet 100/1000 Mb/s). Pomiar jest dokonywany poprzez aplikację Ookla do hosta automatycznie wybierane przez aplikację (zazwyczaj łączy się z serwerem Ookla uruchomionym na naszych zasobach, ale nie tylko). Deklarowane prędkości są osiągalne i raczej stanowi to regułę.

Problem pojawia się, gdy klient zaczyna w sposób niefachowy dokonywać sam pomiaru i mamy wiele podobnych zgłoszeń serwisowych. W 99% są one bezpodstawne, ale już tłumacząc co jest ich przyczyną i jak się można ustrzec oraz co mogłaby zawierać tworzona aplikacja:

- gdy klient do routera/ONU/ONT, w obrębie domu, łączy się po wi-fi (często z innego pomieszczenia)
- gdy klient ma usługę powyżej 100 Mb/s, a łączy się interfejsem FastEthernet
- gdy pomiaru wykonuje na dalekie serwery (w tym poza Polską)
- gdy urządzenie, z którego wykonuje pomiar nie ma wystarczającej mocy obliczeniowej (pomiar wykorzystuje aplikacje Flash lub Java)
- gdy współdzieli transfer z innymi urządzeniami, które zużywają spore zasoby
- gdy sterowniki karty sieciowej są nieaktualne
- gdy program (antywirusowy, firewall) blokuje transfery

Sama koncepcja utworzenia mechanizmu pomiaru dla klientów jest słuszna i wspieramy ją. Mamy jednak poważne zastrzeżenia, co do podziału na grupy sieci stacjonarnych i ruchomych. Oferty handlowe przecież wprowadzają ewidentnie i celowo klient w błąd. Nie każdy się zna i potrafi w sposób obiektywny określić technologię. Przy wyborze oferty brane są więc pod uwagę dostępne dane i w tym wypadku: prędkość i cena. Przykładową ofertę mobilną dla domu porównajmy więc do naszej średniej oferty (testy w oparciu o rozwiązanie Ookla):

	Internet HLG 120 Mega	Plus - Internet domowy LTE PLus	Play - Internet domowy
Deklarowana prędkość pobierania	120 Mb/s	150 Mb/s	100 Mb/s
Deklarowana prędkość wysyłania	20 Mb/s	50 Mb/s	50 Mb/s
Osiągnięta w testach prędkość pobierania	120 Mb/s	17 Mb/s	25 Mb/s
Osiągnięta w testach prędkość wysyłania	20 Mb/s	7 Mb/s	12 Mb/s
"Ping" do hosta testującego	2 ms	44 ms	51 ms
Limit danych	brak	no limit "lejek" po 50 GB	no limit "lejek" po 100 GB
Abonament miesięczny brutto	59 zł	49,99 zł	59,99 zł

Biorąc pod uwagę powyższe, opierając się na samych deklaracjach, czytając ofertę (bez regulaminów i drobnych druczków), nasza usługa jest przeciętna. Zmuszeni byliśmy dać taką cenę aby ją sprzedawać. Klient doceni jakość i stabilność, ale dopiero gdy z danej oferty skorzysta. Wcześniej zawrze umowę i zwiąże się z usługą (najczęściej na 2 lata). Mało kto przy niezadowoleniu bierze dodatkową usługę i płaci dwa abonamenty, chociaż mamy kilka takich przypadków. Oczywiście sytuacja zawarta jest w obszernych regulaminach, z którymi klient zapoznaje się dopiero gdy powstanie spór. To właśnie sprawia, że zasada

zachowania konkurencji jest mocno zachwiana. W ofertach nikt nie wspomina, że prędkości mogą stanowić kilka procent deklarowanych i nie ma to wpływu na cenę. W sieciach mobilnych osiągnięte prędkości w efekcie nie mogą stanowić podstawy reklamacji, a przecież stanowią główną cechę oferty.

W zestawieniu usług bezprzewodowych mobilnych i świadczonych w technologii wi-fi ten problem się jeszcze bardziej nasila i zasada konkurencyjności jest ewidentnie naruszona. Nie znam operatora świadczącego usługi po wi-fi, który w swojej ofercie wmawia klientom, że skoro zestawiał połączenie 72 Mb/s to sprzedaje im Internet z tą prędkością. Maksymalnie jest to 30 Mb/s, lecz częściej 10-15 Mb/s. Połączenie wi-fi w standardzie AC daje ponad 800 Mb/s, a oferty nie przekraczają 50 Mb/s. Chociaż nie świadczymy usług bezprzewodowych, to jest to mocny argument w dyskusji społecznej na temat uczciwości zapisów ofertowych. Jeśli to dobro klienta jest najważniejsze, to powinien odebrać jasny przekaz, który pozwoli jemu dokonać obiektywnej i rzetelnej oceny.

Zostaje jeszcze kwestia samych inwestycji w infrastrukturę. Jak cenowo ma się wybudowanie masztu GSM i uruchomienie usług dla powiedzmy 100 odbiorców, z obszaru 10 km² do wybudowania infrastruktury światłowodowej, dla takiej samej liczby odbiorców i obszaru? W pierwszym wypadku jest to baza i anteny. Bez konieczności prowadzenia inwestycji liniowej, zbierania zgód właścicieli nieruchomości, pokonywania dróg, rzek, torów i innych kolizji. W drugim budowa kilometrów fizycznej infrastruktury i problemy z tym związane.

Wróćmy do podstawy i głównych założeń. Zbudujmy definicję Internetu domowego i mobilnego. Nie kreujmy na siłę usług, które nie do tego zostały stworzone. Przecież tak to działa na całym świecie i nie starajmy się być oryginalni w tym zakresie. Po co okłamywać ludzi i wmawiać że czerń to bardzo ciemny odcień białego. Co tak naprawdę oznacza "szacunkowych maksymalnych", gdyż według mnie każda prędkość się w to wpisze, bo jest to nieweryfikowalna. A jeśli coś jest nieweryfikowalne, to jak może stanowić kryterium oceny. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 miało w zamiarze ochronę klienta, a nie tworzenie środowiska dla nieuczciwej konkurencji. W którym europejskim kraju internet mobilny jest sprzedawany jako stacjonarny?

Uprzywilejowana pozycja sieci mobilnych zwiększa ich konkurencyjność. Z drugiej zaś strony hamuje rozwój i inwestycje w sieci światłowodowe, które tną koszty obniżając jakość i możliwości technologiczne. Zrównanie cen usług sieci mobilnych ze stacjonarnymi negatywnie wpłynęło na dynamikę rozwoju sieci NGA w Polsce.

--

Pozdrawiam

Konrad WESOŁOWSKI
Prezes Zarządu HLG Sp. z o.o.