

**Proces tymczasowy zachowania
ciągłości świadczenia usług w związku
ze zmianą dostawcy usługi dostępu do
internetu**

W niniejszym dokumencie przedstawiona została propozycja realizacji procesu polegającego na zapewnieniu abonentowi prawa do zachowania ciągłości usługi w ramach procesu zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu. Zaproponowane warunki techniczne i organizacyjne są wersją uproszczoną i stanowią punkt wyjścia do dalszych prac, celem wypracowania modelu zapewniającego przedsiębiorcom i klientom skuteczną komunikację dla realizacji tego uprawnienia.

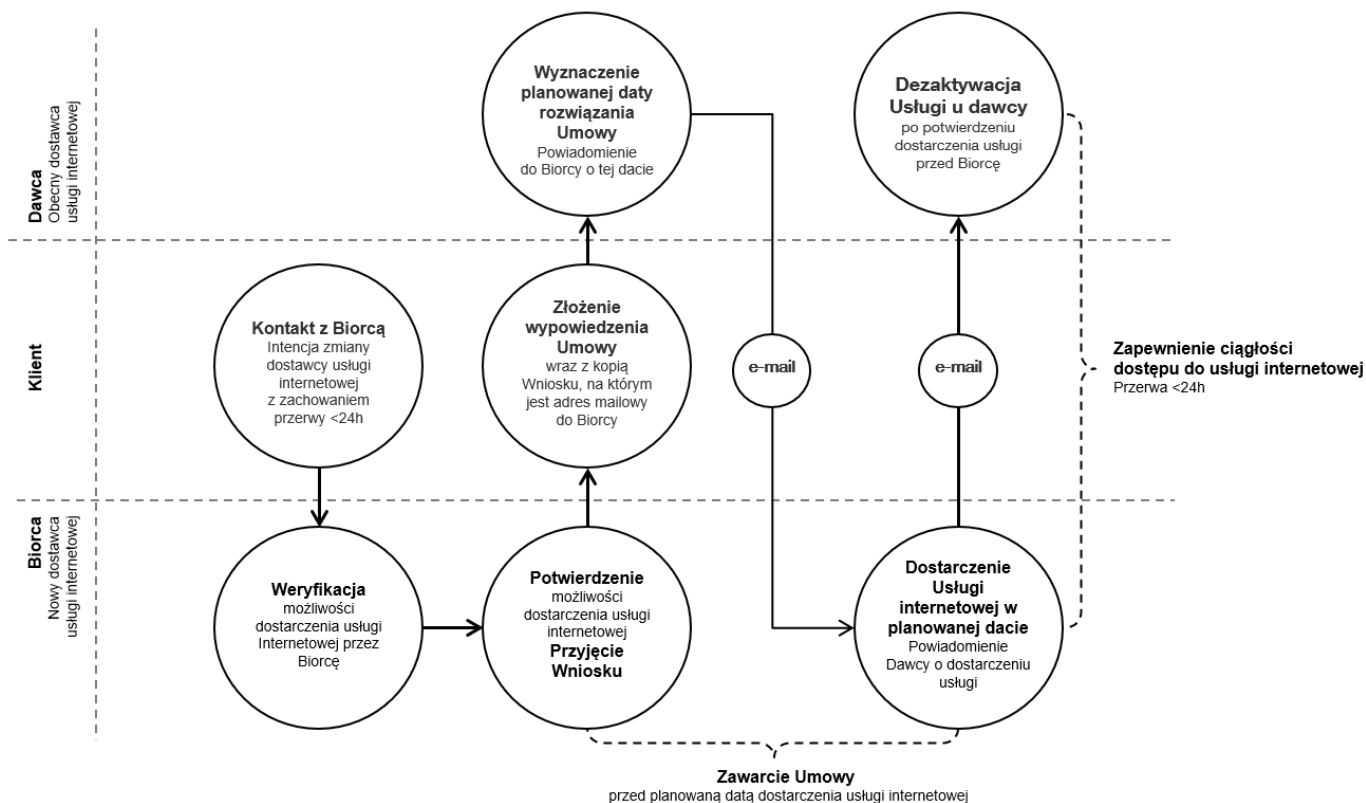
Jest to propozycja realizacji uprawnienia w okresie przejściowym, do czasu wybudowania przez UKE systemu umożliwiającego komunikację pomiędzy przedsiębiorcami.

Tymczasowy przebieg procesu polegającego na zapewnieniu abonentowi prawa do zachowania ciągłości usługi w ramach procesu zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu

1. Abonent, którego intencją jest zmiana dostawcy usługi dostępu do internetu (dalej: usługi dostępu), oczekujący zapewnienia ciągłości usługi w przypadku zmiany dostawcy, kontaktuje się z nowym dostawcą w kanale sprzedaży udostępnionym przez nowego dostawcę dla tego procesu.
2. Nowy dostawca weryfikuje czy jest możliwe dostarczenie usługi dostępu abonentowi we wskazanej przez niego lokalizacji.
3. Jeśli nowy dostawca nie ma możliwości dostarczenia usługi dostępu dla abonenta to nie jest możliwa zmiana dostawcy usługi dostępu.
4. Jeśli nowy dostawca ma możliwość dostarczenia usługi dostępu dla abonenta to możliwa jest zmiana dostawcy. W takim przypadku:
 - a. Abonent składa Wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia usług w związku ze zmianą dostawcy usługi dostępu do internetu (dalej również „Wniosek”). We Wniosku podaje dane umożliwiające identyfikację abonenta oraz identyfikację usługi dostępu, w szczególności: imię, nazwisko, PESEL (lub NIP/REGON), e-mail/telefon do kontaktu, identyfikator usługi, adres instalacji (dla usług stacjonarnych). Abonent nie udziela nowemu dostawcy pełnomocnictwa do wypowiedzenia umowy z obecnym dostawcą – abonent będzie wypowiadał ją samodzielnie u obecnego dostawcy (wyjaśnienia w punkcie 14).
 - b. Na Wniosku abonenta nowy dostawca wprowadza też adres email nowego dostawcy służący w dalszych krokach do komunikacji między dostawcami.
 - c. Nowy dostawca wskazuje na Wniosku najwcześniejszą, możliwą datę, w której jest możliwa instalacja usługi dostępu.
 - d. Wniosek powinien również zawierać:
 - pouczenie dla klienta o krokach jakie powinien wykonać po otrzymaniu kopii niniejszego wniosku,
 - informację dla obecnego dostawcy o krokach jakie powinien wykonać po otrzymaniu kopii niniejszego wniosku wraz z wypowiedzeniem umowy od klienta.

- e. Nowy dostawca wydaje abonentowi kopię złożonego Wniosku w ustalonej dla tego procesu formie.
5. W terminie maksymalnie 21 dni od złożenia wniosku abonent wypowiedzi umowę na usługę dostępu, zawartą ze swoim dotychczasowym dostawcą, w sposób i formie określonej w umowie wiążącej klienta z dotychczasowym dostawcą. Równocześnie z wypowiedzeniem umowy abonent deklaruje chęć zapewnienia ciągłości działania usługi przez dotychczasowego i nowego dostawcę. Wraz z wypowiedzeniem umowy abonent dostarcza do dotychczasowego dostawcy kopię Wniosku złożonego u nowego dostawcy. Na Wniosku wskazany jest adres mailowy do nowego dostawcy usług.
 6. Dotychczasowy dostawca wskazuje, zgodnie z umową, najwcześniejszy możliwy termin rozwiązania umowy będącą równocześnie planowaną datą zaprzestania świadczenia usługi dostępu.
 7. Wyznaczoną, planowaną datę zaprzestania świadczenia usługi dostępu, dotychczasowy dostawca niezwłocznie przesyła drogą elektroniczną, na wskazany we Wniosku adres mailowy do nowego dostawcy usługi. Treść i szablon wiadomości mailowej powinna być ustandaryzowana i powinna zawierać dane pozwalające nowemu dostawcy usługi zidentyfikować dotychczasowego dostawcę usługi (numer RPT) i abonenta, który złożył Wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia usług w związku ze zmianą dostawcy usługi dostępu do internetu.
 8. Nowy dostawca, przed wyznaczoną przez dotychczasowego dostawcę datą rozwiązania umowy, zawiera z klientem umowę i kierując się otrzymaną przez dotychczasowego dostawcę, planowaną datą rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą, przeprowadza proces dostarczania usługi dostępu.
 9. O skutecznie przeprowadzonym procesie dostarczenia usługi dostępu nowy dostawca niezwłocznie powiadamia dotychczasowego dostawcę odpowiadając na jego email. Informacja ta jest podstawą do rozwiązania umowy po stronie dotychczasowego dostawcy i zaprzestania świadczenia usługi dostępu przez obecnego dostawcę. Treść i szablon wiadomości mailowej powinna być ustandaryzowana, aby umożliwić dotychczasowemu dostawcy zidentyfikowanie abonenta, który złożył wypowiedzenie umowy w procesie zachowania ciągłości usługi przy zmianie dostawcy.
 10. Po otrzymaniu od nowego dostawcy informacji o dostarczeniu usługi klientowi, dotychczasowy dostawca w tym samym dniu rozwiązuje umowę i zaprzestaje świadczenia usługi dostępu abonentowi.
 11. Dotychczasowy dostawca usługi dostępu nie rozwiązuje umowy i nie zaprzestaje świadczenia usługi dostępu abonentowi do momentu otrzymania od nowego dostawcy mailowego potwierdzenia skutecznie przeprowadzonego procesu dostarczenia usługi dostępu dla abonenta.
 12. Jeśli w terminie 30 dni od planowanej daty zaprzestania świadczenia usługi dostępu, dotychczasowy dostawca nie otrzyma od nowego dostawcy mailowego potwierdzenia skutecznie przeprowadzonego procesu dostarczenia usługi dostępu dla abonenta, nadal świadczy usługę abonentowi, a do rozwiązania umowy nie dochodzi. W takim przypadku Wniosek uznaje się za anulowany.

Poniżej uproszczony schemat tymczasowego modelu procesu polegającego na zapewnieniu abonentowi prawa do zachowania ciągłości usługi w ramach procesu zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu:



13. Na potrzeby sprawozdawcze oraz sprawowania kontroli poprawności realizacji procesu zachowania ciągłości usługi w związku ze zmianą dostawcy usługi dostępu do sieci Internet w modelu tymczasowym, nowy dostawca gromadzi i przetwarza dane spraw objętych tym procesem. Nowy dostawca usług cyklicznie przekazuje Prezesowi UKE raporty zawierające następujące dane statystyczne (niezawierające danych osobowych abonentów) dotyczące procesu:

- liczba wniosków, których oryginały / kopie zostały wydane klientom (zgodnie z punktem 4 lit e) powyżej) w okresie raportowym,
- liczba wniosków, dla których proces zakończył się zmianą dostawcy usługi w okresie raportowym (zgodnie z punktem 9 powyżej), wraz z podziałem tych informacji na numery RPT dotychczasowych dostawców usług dostępu do Internetu, z zastrzeżeniem, że podział na RPT dotychczasowych dostawców usług będzie stosowany od okresu raportowego rozpoczynającego się w dniu 1 kwietnia 2021 r.,
- liczba przypadków, w których przekroczony został 24-godzinny czas niedostępności usługi – jeśli nowy dostawca usługi posiada takie dane.

Przez okres pierwszych trzech miesięcy kalendarzowych liczonych od dnia 1 stycznia 2021 r. raporty statystyczne będą przekazywane Prezesowi UKE przez nowego dostawcę usługi w cyklach i okresach raportowych wynoszących jeden miesiąc kalendarzowy, z zastrzeżeniem, że dane za

okres od 22 grudnia 2020 r. do dnia 31 grudnia 2020 r. powinny zostać ujęte w raporcie za pierwszy okres sprawozdawczy, obejmujący styczeń 2021 r. Od 1 kwietnia 2021 r. okresy raportowe i cykle sprawozdawcze będą wynosiły jeden kwartał.

Termin przekazania raportów statystycznych do Prezesa UKE ustala się na dzień 15 danego miesiąca (albo pierwszy dzień roboczy po tym dniu w przypadku gdyby dzień 15 nie był dniem roboczym), następującego po miesiącu, w którym zakończył się ostatni okres raportowy. Przykładowo, raport za okres 1 kwietnia – 30 czerwca 2021 r. zostanie przekazany Prezesowi UKE w terminie do dnia 15 lipca 2021 r.

Dane będą przekazywane pocztą elektroniczną na adres ...@plicbd.gov.pl w określonym przez UKE formacie pliku xls (xlsx) lub txt.

14. Proces bez pełnomocnictwa

- Proces z pełnomocnictwem wymagałby przepisów lub porozumień rynkowych, które umożliwiłyby ujednoczenie sposobu i formy składania wypowiedzenia umów z dotychczasowym dostawcą, gdyż umowy wiążące abonenta z dotychczasowym dostawcą będą przewidywały różne formy (pisemna, dokumentowa, elektroniczna) i kanały kontaktu (osobiście, tradycyjną pocztą, pocztą elektroniczną) na potrzeby złożenia wypowiedzenia umowy. W procesie tymczasowym bez pełnomocnictwa to sam abonent składa wypowiedzenie umowy, na warunkach określonych w umowie z dotychczasowym dostawcą, tym samym nie ma potrzeby przyjmowania szczególnych przepisów czy zawierania porozumień rynkowych określających wspólny standard postępowania w zakresie złożenia wypowiedzenia.
- Udzielenie pełnomocnictwa na gruncie prawa cywilnego jest uprawnieniem abonenta i bez przepisu szczególnego nie ma możliwości „zmuszenia” abonenta do jego udzielenia. Oznacza to, że gdyby był tworzony proces z pełnomocnictwem na potrzeby okresu przejściowego, to oznaczałoby to konieczność stworzenia dwóch równoległych procesów dla okresu przejściowego – jeden z a drugi bez pełnomocnictwa, a to, który w praktyce będzie realizowany w danym przypadku zależałoby od decyzji abonenta (tj. tego czy abonent chce czy nie chce udzielić pełnomocnictwa). Tworzenie dwóch procesów na potrzeby okresu przejściowego nie jest uzasadnione i wydaje się, że skomplikowałoby obsługę całego procesu. Biorąc powyższe pod uwagę nie jest uzasadnione odgórne narzucanie wszystkim dostawcom usług konieczności obsługi procesu z pełnomocnictwem, co nie wyklucza możliwości wdrożenia procesu z pełnomocnictwem przez poszczególnych dostawców usług.

Urząd Komunikacji Elektronicznej

Departament Techniki

T +48 22 534 9320

F +48 22 534 9327

sekretariat.dt@uke.gov.pl

www.uke.gov.pl