

Analiza stanowisk konsultacyjnych wraz ze stanowiskiem Prezesa UKE

(Te spośród stanowisk, które zawierają konkretne oferty współpracy, nie zostały ujęte w poniższej tabeli.)

Lp.	Uczestnik konsultacji	Propozycje uczestnika konsultacji	Stanowisko Prezesa UKE do zgłoszonych propozycji
1.	Ryszard Okoń	<p><u>Ocena założeń Kalkulatora, przedstawionych w stanowisku konsultacyjnym</u></p> <p>Zdaniem Pana Okonia, „Dobrze było by więc, gdyby kalkulator, w przyszłości nie sprowadzał się głównie do przedłużania prezentacji ofert dostawców, jak to chyba jest w projekcie”.</p> <p>Zgodnie z opinią Pana Okonia: „Skuteczna pomoc konsumentowi w formularzu, mogła by opierać się na obsłudze zagadnienia dokonywania wyboru, identyfikowanego ze sposobem prezentacji interesu postrzeganego przez konsumenta a mniej poprzez gromadzenie i odnoszenie się do sposobu prezentacji ofert przez dostawców”. Zdaniem Pana Okonia łatwiej będzie przez to osiągnąć cele regulacyjne.</p> <p>W swojej opinii Pan Okoń stwierdził również, że dzięki zastosowaniu takich rozwiązań staje się możliwe uodpornienie kalkulatora na agresywną grę marketingową, reklamową dostawców, która jest problemem samym w sobie.</p> <p>Kontakt: Ryszard Okoń email: okonr@ktrit.gov.pl</p>	<p>Brak propozycji zmian konkretnych założeń Kalkulatora przedstawionych przez UKE w stanowisku konsultacyjnym</p> <p>Stanowisko Pana Okonia wydaje mijać się z założeniami dotyczącymi stworzenia Kalkulatora przyjętymi przez Prezesa UKE. Wprowadza bowiem szereg pojęć i rozwiązań, które w bezpośredni sposób nie są potrzebne użytkownikowi przy porównywaniu konkurencyjnych ofert poszczególnych dostawców usług.</p> <p>Celem regulacyjnym w tym przypadku jest już samo stworzenie skutecznego i efektywnego narzędzia jakim jest Kalkulator, który będzie umożliwiał konsumentom porównanie opłat stosowanych przez poszczególnych operatorów, a co za tym idzie realizował w ten sposób podstawowe prawo użytkowników końcowych jakim jest dostęp do informacji o usługach telekomunikacyjnych.</p> <p>Należy także nadmienić, iż taki cel regulacyjny, jest zgodny ze Strategią regulacyjną Prezesa UKE na lata 2008-2010, której jednym z celów jest poprawa przejrzystości i zgodności z prawem ofert na usługi telekomunikacyjne i oznacza to, iż czyni zadość wymogom ustanowionym w dyrektywie o usłudze powszechnej i Pt.</p> <p>Co do samych założeń zastosowanych przez Prezesa UKE w projekcie Kalkulatora, to zostały one głęboko przeanalizowane i oparte m.in. o różne już istniejące narzędzia tego typu. Prezes UKE dokonał analizy podejścia do tworzenia takich narzędzi (tzn. m.in. stopnia zaawansowania technologicznego, rodzaju zamieszczonych w nich informacji, sposobu ich prezentacji, kwestii współpracy z dostawcami usług) zarówno pośród państw członkowskich UE (w szczególności należy podać tutaj przykład strony www.telepriser.no, która jest</p>

Lp.	Uczestnik konsultacji	Propozycje uczestnika konsultacji	Stanowisko Prezesa UKE do zgłoszonych propozycji
			<p>narzędziem tego typu prowadzonym przez regulatora w Norwegii) jak i wśród stron internetowych o takiej tematyce dostępnych już na polskim rynku.</p> <p>Zebrane w ten sposób informacje pozwoliły na ustalenie takich założeń Kalkulatora, aby spełniał on swoje zadanie w jak najlepszy sposób, prezentując efektywne informacje oraz będąc przy tym narzędziem prostym w obsłudze i przyjaznym użytkownikowi.</p> <p>Co do twierdzenia, iż dzięki zastosowaniu proponowanych przez Pana Okonia rozwiązań staje się możliwe uodpornienie Kalkulatora na agresywną grę marketingową, reklamową dostawców, DDRT podnosi, iż jednym z głównych założeń Kalkulatora w kształcie zaproponowanym w stanowisku konsultacyjnym jest prezentowanie ofert w sposób jak najbardziej rzetelny i przejrzysty, tak aby można było je bezproblemowo porównać. W związku z tym rozwiązanie zastosowane przez Prezesa UKE spełnia już rolę do której odniósł się Pan Okoń.</p> <p>W związku z powyższym, zdaniem DDRT, powinna zostać zachowana obecna koncepcja tworzenia Kalkulatora. Stanowisko Pana Okonia nie zawiera odpowiednich propozycji rozwiązań, które mogłyby stanowić podstawę przy uaktualnianiu / ew. poprawie / udoskonalaniu jego założeń.</p>
2.	<p>Marcin Poćwiardowski – www.skrzydelko.pl</p>	<p><u>Ocena założeń Kalkulatora, przedstawionych w stanowisku konsultacyjnym</u></p> <p>1. Zdaniem www.skrzydelko.pl, UKE nie powinien włączać się do konkurencji pomiędzy istniejącymi już porównywarkami a raczej wspierać działanie podobnych podmiotów. Zdrowa konkurencja pozytywnie wpłynie na rozwój porównywarek ofert telekomunikacyjnych, a tym samym na decyzje konsumentów.</p> <p>Fakt, iż porównywarki skupiają się tylko na ofertach określonego rodzaju a nie na wszystkich dostępnych usługach nie wynika ze złej woli podmiotów prowadzących porównywarki, ale z szeregu różnorodnych przyczyn:</p>	<p>1. Po przeprowadzeniu wstępnej analizy (obejmującej m.in. stopień zaawansowania technologicznego poszczególnych serwisów, rodzaj zamieszczonych w nich informacji, a także kwestię aktualizowania dostępnych w nich danych), Prezes UKE stwierdził, iż co prawda istnieją w Polsce różne witryny internetowe pozwalające porównać niektóre z dostępnych usług telekomunikacyjnych, ale ich zakres jest niekompletny (nie oferują one możliwości porównania wszystkich najpopularniejszych usług telekomunikacyjnych), a dane w nich dostępne są często nieaktualne.</p> <p>Wadą takich serwisów jest także brak współpracy ich twórców</p>

Lp.	Uczestnik konsultacji	Propozycje uczestnika konsultacji	Stanowisko Prezesa UKE do zgłoszonych propozycji
		<p>- wysokiego stopnia skomplikowania ofert, - braku zainteresowania ze strony operatorów w zakresie przekazywania danych i ich aktualizacji, - stworzenie jednego serwisu, porównującego wiele różnych rodzajów ofert oraz ich aktualizacji w obliczu skomplikowania ofert i braku łatwo agregowalnych danych jest bardzo drogą inwestycją, - serwis, który jest "do wszystkiego" jest tak naprawdę "do niczego" - im więcej elementów podlegających porównaniu tym większe skomplikowanie serwisu, a co za tym idzie mniejsza użyteczność dla użytkownika końcowego.</p>	<p>z operatorami oferującymi poszczególne usługi w zakresie przekazywania danych i ich aktualizacji (co samo www.skrzydelko.pl podniosło w swoim stanowisku).</p> <p>Twierdzenie, że serwis który jest "do wszystkiego" jest tak naprawdę "do niczego", nie ma żadnego uzasadnienia. Zgodnie z przyjętymi założeniami (nieco zmienionymi w stosunku do pierwotnych), Kalkulator będzie umożliwiał użytkownikom porównywanie dostępnych na rynku ofert, w podziale na 5 sekcji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - telefonia komórkowa, - telefonia stacjonarna, - internet, - oferty pakietowe, - telewizja. <p>Sekcje te będą wyraźnie od siebie oddzielone. Jednocześnie zebranie ich w jednym miejscu nie będzie powodowało konieczności „poszukiwań” przez użytkowników serwisów odpowiadających ich potrzebom, co znacząco ułatwi korzystanie (m.in. skracając czas) z przedmiotowego narzędzia.</p> <p>Prezes UKE zdaje sobie, że na rynku telekomunikacyjnym występuje bardzo wysoki stopień skomplikowania ofert stosowanych przez poszczególnych dostawców usług (szczególnie na rynku telefonii komórkowej) oraz, że stworzenie serwisu skupiającego kilka sekcji (wymienionych w konsultacyjnych założeniach Kalkulatora) jest dla działających na rynku porównywarek przedsięwzięciem bardzo skomplikowanym i kosztownym. Tym bardziej celowym jest stworzenie przez Prezesa UKE, jako organu regulacyjnego, skutecznego i efektywnego narzędzia umożliwiającego konsumentom porównanie opłat stosowanych przez poszczególnych operatorów. Należy dodać, że stworzenie użytkownikom podstawowego prawa jakim jest dostęp do informacji o usługach telekomunikacyjnych zostało zapisane w Strategii regulacyjnej Prezesa UKE na lata 2008-2010. Jednocześnie to właśnie takie działanie będzie miało istotny wpływ na rozwój rynku porównywarek ofert telekomunikacyjnych, poprzez stymulację poszczególnych podmiotów do dalszej pracy i</p>

Lp.	Uczestnik konsultacji	Propozycje uczestnika konsultacji	Stanowisko Prezesa UKE do zgłoszonych propozycji
		<p>2. Urząd Komunikacji Elektronicznej zakłada, iż to operatorzy będą dokonywali aktualizacji ofert. Zdaniem www.skrzydelko.pl dopuszczenie do takiej sytuacji będzie skutkowało "pseudo-ofertami", które będą przypominały oferty znajdujące się na stronach internetowych operatorów.</p> <p>3. Jednym z założeń Urzędu Komunikacji Elektronicznej jest stwierdzenie, iż to cena jest głównym kryterium porównania ofert. Jak pokazuje doświadczenie www.skrzydelko.pl i badania wśród użytkowników serwisu, koszt abonamentu jest tylko jednym z elementów decydujących o wyborze oferty. Do tego dochodzą takie elementy jak: ilość minut, smsów zawartych w abonamencie, wymiennosc minut na smsy, ilość minut na połączenia w ramach własnej sieci oraz do innych sieci. Ponadto o wyborze oferty decydują również pakiety dodatkowe oferowane przez operatorów (dodatkowe minuty, smsy itp.). Nie należy zapominać też o roli jaką spełniają subsydiowane przez operatorów modele telefonów, które często wpływają na decyzje o wyborze usługi.</p>	<p>rozwoju stworzonych przez nich samodzielnie narzędzi tego typu.</p> <p>2.Celem konsultacji było m.in. przedstawienie przez poszczególnych przedsiębiorców telekomunikacyjnych stanowisk na temat realizowanego przez Prezesa UKE projektu, w szczególności zakresu i formy Kalkulatora, jak również sposobu współpracy UKE i operatorów, w zakresie dostarczania i aktualizacji danych, które miałyby zostać umieszczone w Kalkulatorze.</p> <p>Prezes UKE, zdawał sprawę z tego, iż sam plan stworzenia kalkulatora internetowego UKE i zamieszczenia w nim dostępnych na rynku ofert nie uprawnia go do narzucenia operatorom opracowanej przez niego formy współpracy (samodzielne wprowadzanie przez operatorów danych i ich aktualizacja).</p> <p>W stanowiskach konsultacyjnych przedsiębiorcy nie odnieśli się bezpośrednio do koncepcji Prezesa UKE, należy jednak domniemywać, iż nie wszyscy z nich zgodzą się na tryb współpracy założony przez Prezesa UKE co będzie miało ostatecznie wpływ na zmianę koncepcji wprowadzania i aktualizacji danych w Kalkulatorze.</p> <p>3.Należy zgodzić się ze stwierdzeniem www.skrzydelko.pl, iż koszt oferty jest tylko jednym z elementów decydujących o jej wyborze. Stanowisko takie zajęli również inni uczestnicy konsultacji. Będzie miało to wpływ na zmianę koncepcji Kalkulatora poprzez rozszerzenie możliwości pól wyboru o inne elementy, zależnie od sekcji Kalkulatora.</p>
3.	Verivox	<u>Ocena założeń Kalkulatora, przedstawionych w stanowisku konsultacyjnym</u>	1. W stanowiskach konsultacyjnych przedsiębiorcy negatywnie odnieśli się do koncepcji Prezesa UKE dotyczącej samodzielnego

Lp.	Uczestnik konsultacji	Propozycje uczestnika konsultacji	Stanowisko Prezesa UKE do zgłoszonych propozycji
		<p>Verivox odniósł się do niektórych założeń, które zwróciły jego szczególną uwagę.</p> <p>1.Wprowadzanie i aktualizacja danych poprzez samodzielne działania operatorów w tym zakresie. Wątpliwości Verivox dotyczą przede wszystkim sytuacji, w której dany operator odmówi współpracy z UKE oraz terminowości i kompletności danych wprowadzanych przez samych operatorów.</p> <p>2.Główna kategoria wyboru (jaką jest cena abonamentu/opłata) może stanowić pole do nadużyć, poprzez konstruowanie przez operatorów ofert w ten sposób, aby dzięki przeliczeniu części kosztów z abonamentu na inne opłaty zajmowały one korzystne miejsca w Kalkulatorze. Zdaniem Verivox należy rozszerzyć pola wyboru o dodatkowe elementy.</p> <p>3.Dostępność oferty (dotycząca przede wszystkim Internetu) jest zdaniem Verivox jedną z najistotniejszych funkcji wyszukiwarki dotyczącej sekcji Internetu. Takie wstępne filtrowanie nie dopuści do zarzucenia użytkownika serwisu ofertami, z których nie będzie on mógł w żaden sposób skorzystać.</p> <p>4.Koszt utrzymania linii. Zdaniem Verivox część ofert internetowych dostępna jest wyłącznie ze wskazanymi przez operatora ofertami usług głosowych, przy czym nie są to usługi pakietowe (warunkiem skorzystania z promocji jest np.</p>	<p>wprowadzania danych i ich aktualizacji, co będzie miało wpływ na zmianę koncepcji Kalkulatora w tym zakresie.</p> <p>2. Koszt oferty (cena abonamentu/miesięczna opłata) jest tylko jednym z elementów decydujących o jej wyborze. Oprócz Verivox stanowisko takie zajęli również inni uczestnicy konsultacji. Będzie miało to wpływ na zmianę koncepcji Kalkulatora poprzez rozszerzenie możliwości pól wyboru o inne elementy, zależnie od sekcji Kalkulatora.</p> <p>3. W stanowisku konsultacyjnym pojawiła się informacja, iż „<i>Co do możliwości sprawdzenia czy usługa oferowana jest na danym terenie, Prezes UKE nie jest na dzień dzisiejszy w stanie zweryfikować, czy operatorzy chcieliby współpracować w tym zakresie, przekazując tego typu dane. Jeśli współpraca taka nie byłaby możliwa, to po wejściu na szczegółowe informacje o konkretnej ofercie, możliwe byłoby dodanie linka do strony internetowej operatora, na której możliwe byłoby sprawdzenie dostępności oferty, a jeśli operator takiej nie posiada, podanie numeru telefonu, pod który dzwoniąc można dowiedzieć się więcej o ofercie</i>”.</p> <p>Propozycja Verivox jest bardzo dobrym rozwiązaniem, informacja o dostępności usługi na danym terenie będzie wzięta w Kalkulatorze pod uwagę jako jedno z głównych pól wyboru (oprócz sekcji telefonii komórkowej, gdyż każdy z dostawców tej usługi działa w zasięgu ogólnokrajowym).</p> <p>4. UKE zgadza się ze stanowiskiem Verivox. Taka informacja zostanie dodana na poziomie sprawdzenia/wejścia na ofertę konkretnego operatora.</p>

Lp.	Uczestnik konsultacji	Propozycje uczestnika konsultacji	Stanowisko Prezesa UKE do zgłoszonych propozycji
		posiadanie telefonu na linii operatora). Brak informacji na ten temat może skutkować brakiem możliwości zamówienia takiej usługi.	
4.	Daniel Kulesza	<p><u>Ocena założeń Kalkulatora, przedstawionych w stanowisku konsultacyjnym</u></p> <p>Pan Kulesza przedstawił propozycję założeń odnoszącą się tylko do sekcji z Internetem. Według tych propozycji, ważny jest przede wszystkim uśredniony koszt jaki użytkownik musi ponieść za korzystanie z Internetu w założonym okresie (np. miesiąca, czy okresu rozliczeniowego)</p> <p>Propozycja polega na uśrednieniu abonamentu miesięcznego (w przypadkach kiedy np. za kilka pierwszych okresów rozliczeniowych klient płaci cenę promocyjną (np. 1 zł) a pozostałe miesiące rozliczane są zgodnie z cennikiem).</p> <p>Jako wynik obliczeń poszczególnych ofert miałyby być przedstawiony także koszt całkowity który musi ponieść użytkownik za możliwość korzystania z Internetu przez cały okres rozliczeniowy na jaki podpisał umowę.</p> <p>Kolejną propozycją jest przedstawienie limitu danych do ściągnięcia oraz prędkość jaką operator będzie oferował po przekroczeniu tego limitu.</p> <p>Dodatkowymi informacjami jakie miałyby zostać przedstawione użytkownikowi są: koszty związane z pozyskaniem usługi (jednorazowe), czy dodatki oferowane użytkownikowi w ramach promocji (takie jak drukarka czy darmowy program antywirusowy)</p>	<p>UKE podziela założenia Pana Kuleszy dotyczące zarówno sposobu kategorii wyboru dostępnych ofert (nie tylko parametr cenowy ale również określenie prędkości ściągania i wysyłania danych, czas trwania umowy na jaki użytkownik chce związać się z dostawcą usług) jak również sposobu ukazania wyników jakie zostaną pokazane się po wybraniu powyższych kryteriów.</p> <p>Z powodu skomplikowania ofert poszczególnych dostawców obok wyniku w którym ukazywałaby się miesięczna cena abonamentu, powinien wyświetlać się także koszt całkowity, który będzie musiał ponieść użytkownik w związku z podpisaniem umowy na dany okres (wliczając w to wszystkie aspekty, czyli zarówno opłaty jednorazowe (np. za podłączenie usługi) jak i abonament opłacany przez cały czas trwania umowy. Oprócz takiej wartości powinna pojawić się także uśredniona wysokość opłaty abonamentowej (w związku ze stosowaniem przez przedsiębiorców różnego rodzaju promocji i upustów).</p> <p>Ważną kwestią (szczególnie w przypadku ofert dotyczących Internetu operatorów komórkowych) jest także limit transferu danych i szybkość Internetu jaką będą dysponować po jego przekroczeniu.</p> <p>Informacje, o których mowa w stanowisku Pana Kuleszy, będą dostępne na poziomie sprawdzenia/wejścia na ofertę konkretnego operatora.</p>
5.	Tadeusz Muszyński	<p><u>Opinia dotycząca idei powstania Kalkulatora</u></p> <p>Pan Muszyński poparł ideę powstania narzędzia, jako „krok do jawności życia publicznego”</p>	Stanowisko przyjęte do wiadomości

Lp.	Uczestnik konsultacji	Propozycje uczestnika konsultacji	Stanowisko Prezesa UKE do zgłoszonych propozycji
6.	Audytel S.A.	<p><u>Ocena założeń Kalkulatora, przedstawionych w stanowisku konsultacyjnym</u></p> <p>Audytel pozytywnie ocenia pomysł udostępnienia użytkownikom końcowym serwisu internetowego umożliwiającego porównywanie opłat stosowanych przez poszczególnych operatorów.</p> <p>1.Kalkulator taryfowy nie będzie w stanie dokładnie wyznaczyć przewidywanych kosztów faktury za konkretną usługę telekomunikacyjną - wynika to choćby z przyjętych ograniczeń na porównywane parametry taryf. Dlatego też Audytel postuluje zmianę nazwy projektu z „Kalkulatora taryfowego” na „Porównywarke taryf”.</p> <p>2.Założenie samodzielnego wprowadzania taryf przez operatorów może spełnić warunki jak najszybszej aktualizacji i poprawności wprowadzonych danych. Może to stanowić jednak pole do nadużyć, dlatego też Audytel postuluje o wydzielenie dwóch etapów w tym procesie:</p> <p>a. w pierwszej fazie pracownik operatora wypełniałby odpowiednie formularze opisujące ofertę,</p> <p>b. w drugiej fazie pracownik UKE weryfikowałby wprowadzone dane i niezwłocznie zatwierdzał je do publikacji na stronie serwisu internetowego.</p> <p>3.Nieuwzględnienie promocji czasowych może poważnie przekłamywać atrakcyjność oferty niektórych operatorów. Sposobem na ich zobrazowanie odbiorcom mogłoby być uwzględnienie ich średniomiesięcznego wpływu na liczbę wliczonych usług lub cenę minuty. Jednocześnie jeśli opłata abonamentowa w którymkolwiek z segmentów rynku zmienia się w trakcie trwania kontraktu, do serwisu internetowego powinna być wprowadzana uśredniona opłata miesięczna za cały okres umowy.</p>	<p>1.Zmiana nazwy jest możliwa.</p> <p>2.Biorąc pod uwagę, że przedsiębiorcy w większości nie odnieśli się bezpośrednio do założeń Prezesa UKE dotyczących samodzielnego wprowadzania danych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych, DDRT proponuje dwa sposoby wprowadzania danych do Kalkulatora:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stworzenie przedsiębiorcom, którzy zgodzą się na model współpracy zaproponowany przez Prezesa UKE takiej możliwości poprzez udostępnienie specjalnych haseł i profili (dane wprowadzane do kalkulatora w ten sposób byłyby oczywiście na bieżąco monitorowane co zaproponował Audytel) - dane przedsiębiorców którzy odmówili współpracy na warunkach zaproponowanych przez Prezesa UKE, będą musiały zostać wprowadzone przez wykonawcę. <p>3.Prezentowanie samych ofert stałych bez promocji, rabatów itp., faktycznie mogłoby budzić wątpliwości, a także stałoby się „furtką” dla operatorów aby ich oferty nie podlegały konfrontacji. Mogłoby oni tworzyć dużą liczbę promocji oraz zwiększać stopień ich komplikowania co uniemożliwiłoby Klientowi dokonanie świadomego wyboru usługi, a w konsekwencji nie pozwoliłoby na realizację założeń strategicznych przez Prezesa UKE. Należy więc zastosować mechanizm wyliczania faktycznej średniej opłaty miesięcznej za usługi będącej wynikiem przeliczenia uwzględniającego wszelkie promocje, dodatki i okresy bezpłatne lub o obniżonej płatności.</p>

Lp.	Uczestnik konsultacji	Propozycje uczestnika konsultacji	Stanowisko Prezesa UKE do zgłoszonych propozycji
		<p>4.Wskazane byłoby ograniczenie liczby wyświetlanych ofert do konkretnego miasta/kodu pocztowego dla segmentów rynku: Telefonii stacjonarna, Internet i Pakiety. Z punktu widzenia czytelności i użyteczności prezentowanych danych niezbędne jest ograniczenie liczby prezentowanych ofert do niezbędnego minimum.</p> <p>Telefonia komórkowa</p> <p>5.Należy zwrócić uwagę, że operatorzy rozróżniają ofertę dla nowych i obecnych użytkowników (np. nowe taryfy dostępne są w ofercie jedynie dla nowych użytkowników).</p> <p>6.Coraz większa liczba ofert skonstruowana jest modularnie, tzn. oprócz podstawowej opłaty abonamentowej dostępnych jest szereg usług dodatkowych, w dużej mierze umożliwiających obniżenie kosztów korzystania z telefonu.</p> <p>7.Po zaznaczeniu kryteriów zawężających (cena abonamentu, typ kontraktu) powinna ukazywać się lista wszystkich dostępnych ofert w zaznaczonych ramach od najkorzystniejszej poczynając. Oferty powinny w pierwszej kolejności zawierać informacje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nazwę operatora, - nazwę taryfy, - w przypadku post-paid i mix miesięczną cenę abonamentu, liczbę darmowych minut do wszystkich sieci/wewnątrz sieci, liczbę darmowych sms-ów do wszystkich sieci/wewnątrz sieci, cenę minuty do innych sieci/wewnątrz sieci po wykorzystaniu pakietów abonamentowych, a także czas na jaki trzeba podpisać umowę abonamentową; w przypadku gdy wymienione wcześniej pakiety w jakiś sposób są powiązane, konieczny byłby jeden ze znaczników „i” oraz „lub”; 	<p>Oprócz ceny uśrednionej w oddzielnym polu obliczone będą koszty jednorazowe, które użytkownik będzie musiał ponieść w związku z np. aktywacją usługi. Będą one dostępne po wejściu na ofertę wybranego operatora.</p> <p>4. Propozycja Audytel jest bardzo dobrym rozwiązaniem, informacja o dostępności usługi na danym terenie będzie wzięta w Kalkulatorze pod uwagę jako jedno z głównych pól wyboru (oprócz sekcji telefonii komórkowej, gdyż każdy z dostawców tej usługi działa w zasięgu ogólnokrajowym).</p> <p>Telefonia komórkowa</p> <p>5. Taka informacja będzie podana w szczegółowych informacjach na temat danej oferty.</p> <p>6. Dostępne opcje taryfowe obniżające koszty połączeń dostępne będą w szczegółowych informacjach na temat planu taryfowego.</p> <p>7. Po zaznaczeniu wskazanych kryteriów będzie ukazywać się lista wszystkich dostępnych ofert w zaznaczonych ramach od najkorzystniejszej poczynając.</p> <p>Oferty będą w pierwszej kolejności zawierać:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nazwę operatora, - nazwę taryfy, - w przypadku post-paid i mix miesięczną <u>uśrednioną</u> cenę abonamentu, liczbę darmowych minut do wszystkich sieci/wewnątrz sieci (wraz z kosztem jednej minuty), sms-ów do wszystkich sieci/wewnątrz sieci (wraz z kosztem jednego sms-a), cenę minuty do innych sieci/wewnątrz sieci po wykorzystaniu pakietów abonamentowych (w przypadku gdy wymienione wcześniej pakiety w jakiś sposób są powiązane, konieczny byłby jeden ze znaczników „i” oraz „lub”), koszt opłaty aktywacyjnej, - w przypadku pre-paid miesięczny koszt używania przy podanym przez użytkownika procentowym udziale połączeń w kierunku do innych sieci (tzn. w zależności od wybranej przez użytkownika kwoty jaką skłonny byłby ponieść, należałoby ją podzielić przez ważony koszt wysłania jednego sms-a lub ważony koszt jednej minuty połącze-

Lp.	Uczestnik konsultacji	Propozycje uczestnika konsultacji	Stanowisko Prezesa UKE do zgłoszonych propozycji
		<p>- w przypadku pre-paid miesięczny koszt używania przy podanym przez użytkownika procentowym udziale połączeń w kierunku do innych sieci (tzn. w zależności od wybranej przez użytkownika kwoty jaką skłonny byłby ponieść, należałoby ją podzielić przez ważony koszt wysłania jednego sms-a lub ważony koszt jednej minuty połączenia, aby uzyskać wynik w postaci ile sms-ów jest się w stanie wysłać za tę kwotę, lub ile minut połączenia zrealizować - konieczny byłby znacznik „lub”), staż w sieci niezbędny do uzyskania warunków cenowych,</p> <p>- wskazanie czy jest to operator MNO czy MVNO.</p> <p>Telefonia stacjonarna</p> <p>8. Wyświetlone na podstawie zaznaczonych kryteriów oferty powinny zawierać informacje, czy usługa jest świadczona na linii TP (poprzez WLR).</p> <p>9. Po wybraniu oferty konkretnego operatora powinna być możliwość obliczenia kosztu połączenia w wybranym kierunku i strefie czasowej, dla żądanej liczby minut.</p> <p>Internet</p> <p>Wyświetlone na podstawie zaznaczonych kryteriów oferty powinny także zawierać informacje o ewentualnych ograniczeniach (limitach) na miesięczny wolumen przesyłanych danych.</p>	<p>nia, aby uzyskać wynik w postaci ile sms-ów jest się w stanie wysłać za tę kwotę, lub ile minut połączenia zrealizować - konieczny byłby znacznik „lub”), koszt „startera”.</p> <p>Więcej informacji byłoby dostępnych po wejściu na szczegółowe informacje dotyczące danej oferty.</p> <p>Telefonia stacjonarna</p> <p>8. Możliwość przedstawienia takiej informacji („informacja odnośnie sposobu świadczenia usługi, tj. własna infrastruktura, WLR, preselekcja”) została już uwzględniona w stanowisku konsultacyjnym i będzie dostępna po wejściu na szczegółowe informacje dotyczące danej oferty.</p> <p>9. Po wejściu na ofertę konkretnego operatora dostępny będzie dokładny cennik za 1 minutę połączenia, biorący pod uwagę porę jego wykonywania jak i wybrany kierunek). Zostało to już uwzględnione w stanowisku konsultacyjnym Prezesa UKE.</p> <p>Internet</p> <p>Takie informacje (zarówno limit transferu danych i szybkość Internetu jaką użytkownicy będą dysponować po jego przekroczeniu) dostępne będą po wejściu na szczegółowe informacje dotyczące danej oferty.</p>
7.	Telefonia Dialog S.A.	<p><u>Uwagi na temat potrzeby stworzenia i funkcjonalności Kalkulatora</u></p> <p>Zdaniem Dialog „konceptcja udziału operatorów przy współtworzeniu serwisu przedstawiona przez Prezesa UKE, polegająca na samodzielnym wprowadzaniu przez operatorów najbardziej aktualnych ofert, wydaje się być całkowicie słuszna”.</p> <p>Zdaniem Dialog, należy rozważyć rozwiązanie, w którym operator ma możliwość wcześniejszego wprowadzenia danych</p>	<p>Dialog jest jedynym z operatorów biorących udział w konsultacjach, który zgodził się na koncepcję samodzielnego wprowadzania i aktualizacji danych w Kalkulatorze UKE. Jednak oprócz takiej metody, biorąc pod uwagę stanowiska przedsiębiorców którzy odmówili współpracy na warunkach zaproponowanych przez Prezesa UKE, należy przyjąć również metodę wprowadzania i aktualizacji danych samodzielnie przez UKE.</p> <p>UKE ma wątpliwości co do rozwiązania zaproponowanego przez Dialog. Dla użytkowników najważniejsza jest możliwość wyboru</p>

Lp.	Uczestnik konsultacji	Propozycje uczestnika konsultacji	Stanowisko Prezesa UKE do zgłoszonych propozycji
		<p>z zaznaczeniem daty, od której oferta powinna być uwzględniana w porównaniach i od której obowiązuje. Korzystnym rozwiązaniem byłaby także możliwość przeglądania przez użytkowników nieobowiązujących już ofert operatorów. Pozwoliłoby to dostrzec charakterystykę i dynamikę zmian tych ofert.</p> <p>1. Zasięg terytorialny usługodawcy Zdaniem Dialog informacja o zasięgu terytorialnym świadczonej usługi (zasięgu operatora) ma kluczowe znaczenie dla klienta/abonenta/użytkownika kalkulatora taryfowego. Istotne znaczenie ma to w przypadku ofert pakietowych, oferowanych przez operatorów którzy nierzadko różnicują ofertę cenową w zależności od obszaru świadczenia usługi i liczby dostarczanych kanałów TV. Zasięg terytorialny mógłby być podawany z dokładnością do gminy, co wprawdzie nie potwierdzałoby faktycznych możliwości świadczenia usługi, ale pozwalałoby na wstępną eliminację ofert operatorów z zupełnie innego regionu (oferty BSA i WLR przypisane byłyby dla obszaru całego kraju lub części, na której operator świadczy te usługi). Użytkownik serwisu zobligowany byłby do określenia, czy porównywane powinny być wszystkie oferty dla zadanych warunków, czy wyłącznie dostępne dla danego regionu (gminy).</p> <p>2. Miesięczna cena abonamentu Powszechną praktyką przy konstruowaniu ofert jest różnicowanie cen miesięcznych w pierwszych okresach trwania umów promocyjnych. W takim przypadku, aby uwiarygodnić miesięczną cenę abonamentu konieczne jest przedstawienie uśrednionej ceny abonamentu przypadającej na dany okres obowiązywania umowy. Składowymi takiej ceny powinny być wszelkie koszty związane z aktywacją usługi (lub usług w pakiecie), koszt zakupu lub dzierżawy niezbędnego sprzętu do świadczenia usługi. Cena średniomiesięczna powinna być wyliczana automatycznie i to właśnie ona mogłaby być głównym kryterium rankingu</p>	<p>oferty już dostępnej na rynku. Poza tym należy zwrócić uwagę, iż wprowadzanie ofert jeszcze nie obowiązujących, stwarzałoby operatorom pole do nadużyć. Mogliby oni wprowadzać do nich dużo lepsze warunki od ofert już na rynku dostępnych, jednocześnie nie wprowadzając ich w życie i tłumacząc się np. kwestiami strategicznymi lub biznesowymi. Należy więc stwierdzić, iż przyjęcie takiego rozwiązania nie ułatwiłoby użytkownikom podjęcia decyzji, a wręcz komplikowało cały proces i dezinformowało klienta.</p> <p>Co do możliwości porównania ofert już nie obowiązujących, to zdaniem UKE, sugestia Dialog także nie powinna zostać wzięta pod uwagę. Kalkulator ma za zadanie porównywać dostępne na rynku oferty różnych operatorów, a nie tylko jednego. Użytkownikowi przy wyborze nie są potrzebne informacje jak wyglądała dana oferta w czasie przeszłym, a tylko to jak kształtują się jej warunki w momencie podejmowania wyboru, tak aby móc porównać ją z innymi ofertami innych operatorów. Podkreślić należy, iż obecnie nawet na stronach internetowych poszczególnych operatorów bardzo trudno jest znaleźć cenniki ofert nieaktualnych.</p> <p>1. W dokumencie konsultacyjnym stwierdzono, iż: <i>„Co do możliwości sprawdzenia czy usługa oferowana jest na danym terenie, Prezes UKE nie jest na dzień dzisiejszy w stanie zweryfikować, czy operatorzy chcieliby współpracować w tym zakresie, przekazując tego typu dane. Jeśli współpraca taka nie byłaby możliwa, to po wejściu na szczegółowe informacje o konkretnej ofercie, możliwe byłoby dodanie linka do strony internetowej operatora, na której możliwe byłoby sprawdzenie dostępności oferty, a jeśli operator takiej nie posiada, podanie numeru telefonu, pod który dzwoniąc można dowiedzieć się więcej o ofercie”</i></p> <p>Propozycja Dialog jest bardzo dobrym rozwiązaniem, informacja o dostępności usługi na danym terenie będzie wzięta w Kalkulatorze pod uwagę jako jedno z głównych pól wyboru (oprócz sekcji telefonii komórkowej, gdyż każdy z dostawców tej usługi działa w zasięgu ogólnokrajowym).</p>

Lp.	Uczestnik konsultacji	Propozycje uczestnika konsultacji	Stanowisko Prezesa UKE do zgłoszonych propozycji
		<p>oferty. Wydaje się też, że dobrym rozwiązaniem byłoby przedstawienie w ofercie sumy opłat startowych koniecznych do poniesienia w pierwszym miesiącu świadczenia usługi, nie związanych bezpośrednio z samym abonamentem.</p> <p>3.Liczba darmowych minut w abonamencie różni się w zależności od operatora i taryfy. Dlatego zasadne wydaje się przeliczenie i przedstawienie uśrednionej ceny za minutę połączenia wliczoną w cenę abonamentu lub informacji „bez limitu” dla ofert bez ograniczeń minutowych wliczonych w abonament. Wydaje się również, iż istotną dla konsumenta może być informacja o występujących dla danej taryfy opcjach obniżających koszty połączeń (do grupy użytkowników lub o określonej porze). Informacje takie mogłyby znaleźć się w szczegółowych informacjach na temat danego planu taryfowego.</p> <p>4.W ofercie pakietowej warto rozważyć pakiety usług uwzględniających telefonię komórkową. Na dzień dzisiejszy liczba operatorów mogących oferować pakiety czterech usług nie jest duża, jednak wydaje się, że operatorzy będą dążyli do kompletowania portfolio usług i będą kreowali oferty z uwzględnieniem usług telefonii mobilnej. W celu przedstawienia pełnej informacji o składnikach pakietu konieczne jest podanie informacji w jaki sposób realizowana jest funkcjonalność telefonii stacjonarnej (PSTN lub VoIP). Pozwoli to użytkownikom w pełni świadomie porównywać oferty.</p> <p>5.Często zdarza się, że oferty usług telekomunikacyjnych dla obecnych klientów i potencjalnych nowych klientów znacznie różnią się od siebie. Dlatego wydaje się, iż istotnym elementem z punktu widzenia klienta jest informacja, czy oferta dotyczy aktualnych klientów operatora, czy również klientów nowych.</p> <p>6.Termin obowiązywania oferty W szczegółowych informacjach na temat ofert powinna znaleźć się informacja o dacie obowiązywania oferty. Pozwoli to na potwierdzenie</p>	<p>2.Prezentowanie samych ofert stałych bez promocji, rabatów itp., stałoby się „furtką” dla operatorów aby ich oferty nie podlegały konfrontacji. Tworzyliby dużą liczbę promocji oraz zwiększali stopień ich komplikowania co uniemożliwiłoby Klientowi dokonanie świadomego wyboru usługi, a w konsekwencji nie pozwoliłoby na realizację założeń strategicznych Prezesa UKE. Należy więc zastosować mechanizm wyliczania faktycznej średniej opłaty miesięcznej za usługi będącej wynikiem przeliczenia uwzględniającego wszelkie promocje, dodatki i okresy bezpłatne lub o obniżonej płatności.</p> <p>Oprócz ceny uśrednionej w oddzielnym polu obliczone będą koszty jednorazowe, które użytkownik będzie musiał ponieść w związku z np. aktywacją usługi. Dostępne będą po wejściu na ofertę indywidualną danego operatora.</p> <p>3. DDRT podziela zdanie na ten temat. W Kalkulatorze będzie zaprezentowana uśredniona cena za minutę połączenia a także informacja o liczbie minut do wykorzystania w jednym okresie rozliczeniowym w danej ofercie.</p> <p>Dostępne opcje taryfowe obniżające koszty połączeń prezentowane będą w szczegółowych informacjach na temat danego planu taryfowego.</p> <p>4. DDRT zgadza się ze stanowiskiem Dialog. Ta opcja zostanie wzięta pod uwagę dla tych podmiotów, które w ramach pakietów oferują telefonię komórkową.</p> <p>Oprócz tego w ramach pakietów przy opcji telefonia stacjonarna zostanie podana jej funkcjonalność (PSTN/VoIP).</p> <p>5. Taka informacja będzie podana w szczegółowych informacjach na temat danej oferty.</p> <p>6. Taka informacja dostępna będzie w szczegółowych informacjach na temat danej oferty. Będzie ona obejmować informację od kiedy oferta dostępna jest na rynku oraz w przypadku podania takich informacji przez operatorów do jakiego czasu będzie aktualna.</p>

Lp.	Uczestnik konsultacji	Propozycje uczestnika konsultacji	Stanowisko Prezesa UKE do zgłoszonych propozycji
		aktualności oferty, jak również będzie to przydatna informacja dla klientów chcących skorzystać z wybranej oferty dopiero w przyszłości lub po okresie obowiązywania umowy z innym operatorem.	
8.	PTK Centertel Sp. z o.o.	<p><u>Uwagi na temat potrzeby stworzenia i funkcjonalności Kalkulatora</u></p> <p>Jak wynika ze stanowiska PTK, proponowany przez Prezesa UKE Kalkulator nie spełni pokładanych w nim założeń i nie będzie efektywnym narzędziem dla konsumentów, chcących uzyskać informację o konkretnym produkcie.</p> <p>1.PTK stwierdził w swoim stanowisku, że przytoczone przez Prezesa UKE przepisy (tj. art. 21 ust. 2 dyrektywy o usłudze powszechnej i art. 62 Pt) nie upoważniają go do wprowadzenia tego rodzaju narzędzia ponieważ zapis w dyrektywie dotyczy usługi powszechnej, natomiast we wskazanym artykule Pt wymieniony został inny zakres informacji, które powinny być publikowane w Biuletynie Informacyjnym i na stronach internetowych UKE.</p> <p>2.Zdaniem PTK strony internetowe UKE nie są miejscem, w którym konsumenci będą poszukiwać informacji o ofertach, gdyż większość użytkowników nie wie o istnieniu takiego urzędu, a tym bardziej nie zna jego kompetencji. Zbudowanie takiej świadomości wymagałoby, zdaniem PTK, nakładów na</p>	<p>Na wstępie należy zauważyć, iż PTK odniósł się tylko do zasadności i możliwości stworzenia samego Kalkulatora, nie odnosząc się bezpośrednio do formy współpracy zaproponowanej przez Prezesa UKE, która miałyby polegać na samodzielnym wprowadzaniu i aktualizacji danych w Kalkulatorze przez poszczególnych operatorów, za pomocą udostępnionych im specjalnych haseł dostępowych.</p> <p>1.Nie ulega wątpliwości, iż Prezes UKE powinien działać na rzecz zwiększenia dostępności informacji o korzystaniu z usług dla użytkowników końcowych. Oprócz prawnych warunków korzystania z usług, regulator powinien jednocześnie ogłaszać informacje o faktycznych warunkach korzystania z usług, a w szczególności informacje porównawcze dotyczące różnych standardowych ofert. Takim działaniem jest właśnie stworzenie Kalkulatora. Jednocześnie przepis art. 62 Pt nie uprawnia Prezesa UKE do żądania jakichkolwiek informacji od dostawców usług, co zostało przedstawione w stanowisku konsultacyjnym: („Prezes UKE, zdaje sprawę z tego, iż sam plan stworzenia kalkulatora internetowego UKE i zamieszczenia w nim dostępnych na rynku ofert nie uprawnia go do narzucenia operatorom opisanej powyżej formy współpracy”), może on jednak przy wykonywaniu obowiązków przewidzianych w tym przepisie wykorzystywać informacje uzyskane w wyniku innych działań urzędowych.</p> <p>Wobec powyższego stwierdzenie PTK, iż przepis art. 62 Pt nie upoważnia Prezesa UKE do stworzenia narzędzia jakim jest Kalkulator UKE jest niezasadne.</p> <p>2. Twierdzenie PTK o braku świadomości wśród użytkowników o istnieniu UKE jest błędne i niczym nieuzasadnione. Liczba skarg użytkowników na usługi telekomunikacyjne wpływających corocznie do Prezesa UKE, świadczy wprost przeciwnie. Podejmowane przez</p>

Lp.	Uczestnik konsultacji	Propozycje uczestnika konsultacji	Stanowisko Prezesa UKE do zgłoszonych propozycji
		<p>kosztowną kampanię komunikacyjną.</p> <p>3.Zdaniem PTK informacje o ofercie operatorów są powszechnie dostępne na stronach operatorów, a przełączanie się między stronami poszczególnych operatorów nie stanowi bariery technologicznej większej niż obsługa proponowanego Kalkulatora. PTK nadmieniła także, iż istnieją obecnie serwisy obiektywnie oceniające oferty operatorów, na których klienci przedstawiają swoje opinie o danej ofercie/promocji.</p> <p>4.Zdaniem PTK, oferta operatorów jest bardzo złożona i rozbudowana, a włączenie jej w ramy narzędzia porównującego oferty jakkolwiek pożądanego z punktu widzenia klienta jest przedsięwzięciem skazanym na niepowodzenie.</p>	<p>Prezesa UKE skuteczne interwencje, świadczą o rozpoznawalności i zaufaniu jakim zostaje przez użytkowników obdarzony. Należy zauważyć także, iż informacja o planowanym stworzeniu Kalkulatora wzbudziła wielkie zainteresowanie w mediach, a przez to trafiła także do użytkowników. Twierdzenie o zbudowaniu kosztownej kampanii komunikacyjnej, także należy uznać za zbędne.</p> <p>3.Kalkulator internetowy UKE będzie umożliwiał użytkownikom porównywanie dostępnych na rynku ofert, w podziale na kilka sekcji. Jednocześnie zebranie ich w jednym miejscu nie będzie powodowało konieczności „poszukiwań” przez użytkowników serwisów odpowiadających ich potrzebom, co znacząco skróci czas i ułatwi korzystanie z narzędzia. Jednocześnie DDRT nadmienia, iż serwisy, o których nadmienił PTK, są być może w stanie ocenić poszczególne oferty oferowane na rynku, nie są jednak w stanie ich kompleksowo i rzetelnie porównać, ułatwiając w ten sposób użytkownikom wybór, co będzie główną funkcjonalnością Kalkulatora.</p> <p>4. Jak stwierdził Prezes UKE w stanowisku konsultacyjnym: <i>„Aby serwis internetowy spełniał w jak najlepszy sposób swoje zadanie, Prezes UKE za pożądane uznał przeprowadzenie z rynkiem telekomunikacyjnym konsultacji, podczas których poszczególni przedsiębiorcy będą mogli przedstawić swoje stanowisko na temat realizowanego przez Prezesa UKE projektu, w szczególności zakresu i formy kalkulatora internetowego UKE, jak również sposobu współpracy UKE i operatorów, w zakresie dostarczania i aktualizacji danych, które miałyby zostać umieszczone w kalkulatorze internetowym UKE”</i>. Konsultacje przyniosły efekt w postaci kilkunastu stanowisk dotyczących celowości stworzenia i funkcjonowania Kalkulatora. Dzięki sugestiom podmiotów biorących udział w tych konsultacjach, założenia kalkulatora będą mogły zostać ulepszone co z kolei pozwoli na dodanie nowych funkcjonalności i poprawę zaawansowania technologicznego. W związku z tym przedsięwzięcie realizowane przez prezesa UKE nie jest „skazane na niepowodzenie” ale ma wielką szansę na odniesienie sukcesu jako kompleksowe narzędzie w sposób rzetelny pozwalające porównać dostępne na rynku</p>

Lp.	Uczestnik konsultacji	Propozycje uczestnika konsultacji	Stanowisko Prezesa UKE do zgłoszonych propozycji
		<p>5.W ramach współpracy UKE i operatorów w zakresie dostarczania i aktualizacji danych umieszczanych w Kalkulatorze, UKE proponuje nałożenie kolejnego obowiązku związanego z realizacją tego przedsięwzięcia na operatorów. Jak wynika ze stanowiska Prezesa UKE „...Za poprawność danych i ich niezwłoczną aktualizację, mieliby być odpowiedzialni sami operatorzy”. Jednocześnie Regulator przewiduje, iż „Rola UKE sprowadzałaby się natomiast do sprawowania bieżącego monitoringu nad kalkulatorem i wprowadzonymi danymi oraz eliminacji ewentualnych problemów i błędów”. Z powyższych propozycji nie wynika, zdaniem PTK, kto będzie ponosił konsekwencje z powodu nieprecyzyjnie prezentowanych danych wprowadzających klienta w błąd - czy będzie to właściciel serwisu internetowego - UKE czy też konkretny operator.</p> <p>6.W propozycji UKE, zdaniem PTK, pominięte zostały koszty związane z utworzeniem i funkcjonowaniem Kalkulatora i jego promocją, które będą musieli ponieść zarówno UKE wprowadzając nowy system jak i operatorzy dostosowując swoje systemy informatyczne do realizacji tego przedsięwzięcia.</p>	<p>telekomunikacyjnym oferty.</p> <p>5.Biorąc pod uwagę, że założenia Prezesa UKE dotyczące samodzielnego wprowadzania danych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych w większości nie zostały podzielone, DDRT proponuje dwa sposoby wprowadzania danych do Kalkulatora: - stworzenie przedsiębiorcom, którzy zgodzą się na model współpracy zaproponowany przez Prezesa UKE, takiej możliwości poprzez udostępnienie im specjalnych haseł i profili – w takim wypadku za wprowadzane dane byłoby bezpośrednio odpowiedzialni ci przedsiębiorcy (jednocześnie dane wprowadzane do Kalkulatora w ten sposób byłyby oczywiście na bieżąco monitorowane przez UKE) - dane przedsiębiorców którzy odmówili współpracy na warunkach zaproponowanych przez Prezesa UKE, będą musiały zostać wprowadzone przez UKE. W obu przypadkach Prezes UKE dołoży szczególnych starań, aby zadbać o poprawność wprowadzanych do Kalkulatora danych.</p> <p>6.Koszty ponoszone przez Prezesa UKE, związane z utworzeniem i funkcjonowaniem Kalkulatora, zostały zaplanowane wcześniej w celu wykonania strategii na lata 2008 – 2010. Jednocześnie zaakceptowanie formy współpracy zaproponowanej przez Prezesa UKE, a także poniesione z tego tytułu koszty (np. poprzez dostosowanie swoich systemów informatycznych), są tylko i wyłącznie decyzją biznesową poszczególnych podmiotów. Jak wspomniał bowiem Prezes UKE w stanowisku konsultacyjnym, plan stworzenia Kalkulatora i zamieszczenia w nim dostępnych na rynku ofert nie uprawnia go do narzucenia operatorom opisanej powyżej formy współpracy, a tym samym zmuszenia ich m.in. do ponoszenia dodatkowych kosztów.</p>
9.	Telekomunikacja Polska S.A.	<p><u>Uwagi na temat potrzeby stworzenia i funkcjonalności Kalkulatora</u></p> <p>Telekomunikacja Polska uważa, że zaprezentowana przez Prezesa UKE inicjatywa jest interesująca i mogłaby przyczynić się do łatwiejszego wyboru dla Konsumentów, jednakże</p>	<p>TP odniosła się tylko do zasadności i możliwości stworzenia samego Kalkulatora UKE, nie odnosząc się bezpośrednio do formy współpracy zaproponowanej przez Prezesa UKE, która miałaby polegać na samodzielnym wprowadzaniu i aktualizacji danych w Kalkulatorze przez poszczególnych operatorów, za pomocą udostępnionych im specjalnych haseł dostępnych.</p>

Lp.	Uczestnik konsultacji	Propozycje uczestnika konsultacji	Stanowisko Prezesa UKE do zgłoszonych propozycji
		<p>zaprezentowany model Kalkulatora jeśli miałby zapewnić funkcjonalności opisane przez UKE, będzie trudny w realizacji, a przyjęty model współpracy nie zapewni aktualnej i pełnej informacji.</p> <p>1.W ostatnim czasie operatorzy telekomunikacyjni stosują kontraktowanie umów w zamian za dodanie bonusu lub opustu w opłatach. Powstaje pytanie, w jaki sposób Kalkulator przeliczy taką wartość jak umowa lojalnościowa i np. tańsze z tego tytułu połączenia lub gadżet dla abonenta. Biorąc pod uwagę powyższe kwestie pojawia się pytanie, czy system informatyczny proponowany przez UKE, wskazując gradację ofert dla wybranych przez potencjalnego abonenta kryteriów weźmie pod uwagę wszystkie szczegółowe parametry oferty. Zdaniem TP przetworzenie wszystkich istotnych elementów składowych oferty jest zadaniem niezmiernie trudnym do zrealizowania. Z tego względu, zdaniem TP, istnieje ryzyko iż system wprowadzi konsumenta w błąd. Kalkulator będzie w stanie przetworzyć tylko i wyłącznie podstawowe parametry usługi natomiast pozostanie szereg cech dodanych do oferty, których system nie zdoła przeanalizować.</p> <p>2.Analogiczne niebezpieczeństwa jak wskazane dla telefonii stacjonarnej istnieją także dla usług dostępu do Internetu. W tym przypadku istnieje wiele czynników wpływających na trudność w porównywaniu ofert detalicznych.</p> <p>3.Powyższe elementy wpływają na ogólną atrakcyjność i postrzeganie oferty. Powoduje to iż opłata miesięczna może nie być kluczowym kryterium wyboru stosowanym przez klienta. Nawet jeżeli klient początkowo kierowałby się kryterium ceny w trakcie dokonywania wyboru usługi jego preferencje mogą ulec zmianie w wyniku zapoznania się z pełną ofertą rynkową. Dlatego istotne jest aby klient miał dostęp do wszystkich informacji na temat oferty rynkowej.</p> <p>4.Szczególnie trudne jest porównywanie ofert dla klientów</p>	<p>1. Konsultacje przyniosły efekt w postaci kilkunastu stanowisk dotyczących celowości stworzenia i funkcjonowania Kalkulatora. Dzięki sugestiom podmiotów biorących udział w tych konsultacjach, założenia Kalkulatora będą mogły zostać ulepszone, co z kolei pozwoli na dodanie nowych funkcjonalności i poprawę zaawansowania technologicznego. Jednocześnie należy nadmienić, iż Kalkulator ma za zadanie przede wszystkim dostarczać użytkownikom porównanie opierające się głównie na cenie usług, ale poza samą wysokością opłaty abonamentowej będzie brał pod uwagę jednocześnie inne wartości, takie jak pakiety minut połączeń opłacanych w ramach abonamentu, zróżnicowanie tych pakietów na opcje do wykorzystania przez całą dobę lub np. wieczorami i w weekendy oraz inne usługi obniżające koszt połączeń. Będzie więc kompleksowym narzędziem w sposób rzetelny pozwalającym porównać dostępne na rynku telekomunikacyjnym oferty.</p> <p>2.Biorąc pod uwagę wyniki konsultacji, również w przypadku usług dostępu do Internetu, w Kalkulatorze uwzględniany będzie nie tylko sam parametr cenowy, ale również inne składowe poszczególnych ofert, takie jak zróżnicowane czasy trwania umów, różnorodne promocje i rabaty, czy też świadczenie usługi za obniżoną cenę przez kilka pierwszych miesięcy trwania umowy. Uśrednione wyniki porównań (ukazane jako faktyczna kwota jaką użytkownik będzie musiał ponieść w jednym okresie rozliczeniowym) pozwolą w rzetelny sposób porównać oferty stosowane przez przedsiębiorców, co w następstwie ułatwi użytkownikom wybór najlepszej z nich. Po wejściu na szczegółowe informacje na temat danej oferty, będą pojawiać się także informacje dotyczące możliwości połączenia jej z oferowanymi przez dostawcę usługami dodatkowymi (ochrona antywirusowa, darmowa przestrzeń na serwerze) jak również gadżetami oferowanymi za podpisanie umowy lojalnościowej na dłuższy czas.</p> <p>3. Jak już wcześniej zostało wspomniane, konsultacje miały na celu poznanie opinii operatorów na temat realizowanego przez Prezesa</p>

Lp.	Uczestnik konsultacji	Propozycje uczestnika konsultacji	Stanowisko Prezesa UKE do zgłoszonych propozycji
		<p>biznesowych. Podstawowym założeniem przyjmowanym przez UKE dla budowy kalkulatora jest uznanie ceny jako decydującej o zakupie. W przypadku ofert dla klientów biznesowych na zakup częstokroć większy wpływ niż cena mają usługi dodatkowe, obsługa serwisowa, parametry jakościowe, SLA. Ważne są również terminy dostarczania usług, rozliczania, przeniesienia usługi czy zmiany parametrów. O ile klient indywidualny wybiera wśród kilku opcji/usług z oferty operatora, o tyle klient biznesowy ma budowaną ofertę indywidualnie lub modułowo.</p> <p>5.Zdaniem TP, obecnie operatorzy starają się zawrzeć na swoich stronach jak najbardziej wyczerpujące informacje na temat własnych ofert. Fakt ten potwierdza także UKE w opisie zasad funkcjonowania Kalkulatora, który zawierałby odnośniki do stron operatora. Na stronie TP, klient może znaleźć wyczerpujące informacje na temat warunków cenowych oraz innych warunków świadczenia usług. W przypadku dodatkowych pytań potencjalny klient może zwrócić się do TP dzwoniąc na infolinię bądź korzystając z dużej liczby salonów TP.</p> <p>6.Zaproponowany przez UKE model współpracy jest mocno niedoskonały. O ile ustawa Prawo telekomunikacyjne wpisuje obowiązek informacyjny w zadania Prezesa UKE, to proponowany model przenosi ciężar wypełnienia Kalkulatora treścią na operatorów telekomunikacyjnych. Tym bardziej, że operatorzy zmieniając swoje cenniki i tak muszą powiadomić o tym swoich abonentów a także poinformować użytkowników, aktualne oferty znajdują się na stronach internetowych operatorów, zatem nie ma potrzeby dodatkowo wysyłać takich informacji do UKE. Byłoby to pracochłonne, uciążliwe dla każdej ze stron procesu i obciążone wymienionymi na początku naszego stanowiska błędami. TP uważa, że Kalkulator nie jest narzędziem niezbędnym dla rynku a zaproponowany model współpracy nie gwarantuje osiągnięcia zamierzonych celów, gdyż zakłada dobrowolną współpracę wszystkich uczestników</p>	<p>UKE projektu, w szczególności zakresu i formy Kalkulatora. Wyniki konsultacji doprowadziły do wniosku, że parametr cenowy nie może być wyłącznym kryterium wyboru, gdyż wyniki uzyskane za jego pomocą mogłyby powodować, iż porównanie ofert nie byłoby dokonywane w sposób rzetelny. Kryteria wyboru zostaną więc rozszerzone o inne parametry (zależnie od typu usługi), aby użytkownik dokonując wyboru mógł w jak najszerszy sposób określić swoje preferencje.</p> <p>4.Kalkulator UKE nie miał w założeniu służyć porównywaniu ofert skierowanych do klientów biznesowych (m.in. z powodów wymienionych przez TP), skupiając się wyłącznie na ofertach dla klientów indywidualnych. Ma być to efektywne narzędzie porównawcze skierowane do konsumentów.</p> <p>5. Kalkulator będzie umożliwiał użytkownikom porównywanie dostępnych na rynku ofert, w podziale na kilka sekcji. Zebranie ich w jednym miejscu nie będzie powodowało konieczności „poszukiwań” przez użytkowników serwisów odpowiadających ich potrzebom, co znacząco skróci czas i ułatwi korzystanie z przedmiotowego narzędzia. Jednocześnie DDRT nadmienia, że korzystanie z infolinii generowałoby u użytkowników niepotrzebne koszty, a z kolei korzystanie z salonów TP znacznie wydłużałoby czas na uzyskanie potrzebnych informacji o ofercie. Jednocześnie takie rozwiązania nie umożliwiałyby bezpośredniego porównania ofert TP z ofertami stosowanymi przez innych operatorów, co niewątpliwie umożliwi Kalkulator.</p> <p>6. Biorąc pod uwagę, że założenia Prezesa UKE dotyczące samodzielnego wprowadzania danych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych w większości wzbudziły ich liczne wątpliwości, DDRT proponuje dwa sposoby wprowadzania danych do Kalkulatora:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stworzenie przedsiębiorcom, którzy zgodzą się na model współpracy zaproponowany przez Prezesa UKE takiej możliwości poprzez udostępnienie im specjalnych haseł i profili – w takim wypadku za wprowadzane dane byłoby bezpośrednio odpowiedzialni ci przedsiębiorcy (jednocześnie dane wprowadzane do Kalkulatora w ten

Lp.	Uczestnik konsultacji	Propozycje uczestnika konsultacji	Stanowisko Prezesa UKE do zgłoszonych propozycji
		<p>rynku telekomunikacyjnego.</p> <p>7. Lepszym rozwiązaniem dla UKE, zamiast wzorowania się na modelu norweskim, byłoby skorzystanie z doświadczeń brytyjskich. OFCOM nie zajmuje się porównywaniem cen, w zamian jako regulator rynku certyfikuje poszczególne strony serwisów porównujących oferty telefonii stacjonarnej i dostępu szerokopasmowego do Internetu W ten sposób na Regulatora nie spada odpowiedzialność za nieaktualność prezentowanych danych, rozwija się w zamian rynek serwisów porównujących. TP nadmieniła, iż na polskim rynku istnieją już takie inicjatywy - dla przykładu www.optynet.pl</p>	<p>sposób byłyby oczywiście na bieżąco monitorowane przez UKE)</p> <p>- dane przedsiębiorców którzy odmówili współpracy na warunkach zaproponowanych przez Prezesa UKE, będą musiały zostać wprowadzone przez podwykonawcę, który zostanie wyłoniony w drodze przetargu.</p> <p>Jednocześnie jak wspomniał Prezes UKE w stanowisku konsultacyjnym, plan stworzenia Kalkulatora i zamieszczenia w nim dostępnych na rynku ofert nie uprawnia go do narzucenia operatorom opisanej powyżej formy współpracy.</p> <p>7. Po przeprowadzeniu wstępnej analizy (obejmującej m.in. stopień zaawansowania technologicznego poszczególnych serwisów, rodzaj zamieszczonych w nich informacji, a także kwestię aktualizowania dostępnych w nich danych), Prezes UKE stwierdził, iż co prawda istnieją w Polsce różne witryny internetowe pozwalające porównać niektóre z dostępnych usług telekomunikacyjnych, ale, ich zakres jest niekompletny (nie oferują one możliwości porównania wszystkich najpopularniejszych usług telekomunikacyjnych), a dane w nich dostępne są często nieaktualne. Wadą takich serwisów jest także brak współpracy ich twórców z operatorami oferującymi poszczególne usługi w zakresie przekazywania danych i ich aktualizacji. Wobec powyższego, Prezes UKE zdecydował się na samodzielne stworzenie serwisu pozwalającego na rzetelne porównanie dostępnych w Polsce usług telekomunikacyjnych. Jednocześnie biorąc pod uwagę podany przez TP przykład www.optynet.pl, DDRT zauważa że podmiot ten, zaofferował Prezesowi UKE współpracę dotyczącą stworzenia Kalkulatora podkreślając, iż jest to bardzo ciekawa i pożyteczna dla rynku telekomunikacyjnego inicjatywa.</p>
10.	Polkomtel S.A.	<p><u>Uwagi na temat potrzeby stworzenia i funkcjonalności Kalkulatora</u></p> <p>Polkomtel podniósł, iż wstępne założenia projektu Kalkulatora nie odzwierciedlają niemałej części ofert Polkomtel dla klientów post-paid. Zdaniem Polkomtel na wstępie eliminowane są te oferty, które wymykają się standardom (brak stałej opłaty abonamentowej, czy brak zdefiniowanego</p>	<p>Polkomtel, tak jak pozostali operatorzy biorący udział w konsultacjach odniósł się tylko do koncepcji i założeń stworzenia samego Kalkulatora, nie odnosząc się bezpośrednio do formy współpracy zaproponowanej przez Prezesa UKE, która miałaby polegać na samodzielnym wprowadzaniu i aktualizacji danych w Kalkulatorze przez poszczególnych operatorów, za pomocą udostępnionych im specjalnych haseł dostępowych.</p>

Lp.	Uczestnik konsultacji	Propozycje uczestnika konsultacji	Stanowisko Prezesa UKE do zgłoszonych propozycji
		<p>minimalnego czasu trwania umowy abonamentowej). Zdaniem Polkomtel wymienione powyżej elementy nie będą mogły być przedmiotem bezpośredniego porównania, a co za tym idzie podważą rzetelność otrzymanych wyników przy zastosowaniu porównania ofert Kalkulatorem. Zdaniem Polkomtel, specyfika polskiego rynku telekomunikacyjnego sprawia, że próba sprowadzenia do wspólnego wyniku wielowymiarowych ofert różnych operatorów może być obciążona ryzykiem pomyłek, nieścisłości, czy niezamierzonej rzetelności.</p> <p>Jednocześnie Polkomtel zadeklarował wolę współpracy przy projekcie.</p>	<p>Jednocześnie DDRT pragnie po raz kolejny nadmienić, iż konsultacje przyniosły efekt w postaci kilkunastu stanowisk dotyczących celowości stworzenia i funkcjonowania Kalkulatora.</p> <p>Dzięki sugestiom podmiotów biorących udział w tych konsultacjach, założenia Kalkulatora będą mogły zostać ulepszone co z kolei pozwoli na dodanie nowych funkcjonalności i poprawę zaawansowania technologicznego.</p> <p>Jednocześnie należy nadmienić, iż Kalkulator UKE będzie brał pod uwagę różne aspekty ofert stosowanych przez operatorów, będzie więc kompleksowym narzędziem w sposób rzetelny pozwalającym porównać dostępne na rynku telekomunikacyjnym oferty.</p>

29-01-2009