

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/612

z dnia 6 kwietnia 2022 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii.

Pytania i odpowiedzi.

Na mocy rozporządzenia (UE) 2015/2120¹ dodatkowe opłaty z tytułu detalicznych usług roamingu w Unii zostały zniesione od dnia 15 czerwca 2017 r., z zastrzeżeniem uczciwego korzystania z usług roamingu oraz możliwości zastosowania odstępstwa w celu zachowania zrównoważonego charakteru zniesienia dodatkowych opłat z tytułu detalicznych usług. Nowy model detalicznych usług roamingu został nazwany systemem RLAH (od ang. *roam-like-at-home*), czyli korzystanie z roamingu po stawkach krajowych, bez dodatkowych opłat.

13 kwietnia 2022 r. opublikowano w Dzienniku Urzędowym UE tekst **Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/612 z dnia 6 kwietnia 2022 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii**², które przedłuży korzystanie z roamingu regulowanego bez dodatkowych opłat o kolejne 10 lat. W Rozporządzeniu przyjęto nowe postanowienia mające na celu podniesienie jakości oraz przejrzystości świadczenia usług roamingowych. Nowe przepisy mają zapewnić również skuteczny dostęp do służb ratunkowych w roamingu, w tym lepszą informację o alternatywnych środkach dla osób z niepełnosprawnością.

W związku pytaniami kierowanymi do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej: „Prezes UKE”) dot. nowych przepisów Rozporządzenia i wątpliwościami dot. ich właściwej implementacji Prezes UKE przedstawia poniżej odpowiedzi na pytania dostawców usług roamingu.

Stan prawny na dzień: 27.05.2022 r.

Stawka MTR

Pytanie 1

Odniesienie do aktu delegowanego w sprawie jednolitej stawki MTR jako podstawy naliczania dodatkowych opłat za połączenia odebrane w roamingu regulowanym – czy prawidłowo zakładamy, że w okresie przejściowym (tj. do czasu dojścia do jednolitej stawki MTR) możemy stosować odpowiednio stawkę 0,55 Eurocenta oraz 0,4 Eurocenta za połączenia odbierane (właściwa dla Polski)

Odpowiedź:

Podejście, zgodnie z którym stawki pobierane przez dostawcę usług roamingowych po przekroczeniu pułapów wynikających z polityki uczciwego korzystania za połączenia odbierane w roamingu regulowanym, nie powinny przekraczać jednolitej maksymalnej stawki za zakańczanie połączeń w sieciach ruchomych dla danego roku, zgodnej z art. 75 (1) EKŁE (czyli 0,55 eurocenta od 1 stycznia 2022 r, 0,4 eurocenta od 1 stycznia 2023 r. i 0,2 eurocenta od 1 stycznia 2024 r.) jest poprawne. Powyższe wynika z motywu 33 Rozporządzenia - [Rozporządzenie delegowane \(UE\) 2021/654](#)³ (dalej także „akt delegowany”) przewiduje trzyletnią ścieżkę stopniowej redukcji: jednolite maksymalne ogólnounijne stawki za zakończenie połączenia głosowego w sieci ruchomej mają wynosić 0,7 eurocenta w 2021 r., 0,55 eurocenta w 2022 r., 0,4 eurocenta w 2023 r., aby od 2024 r. osiągnąć jednolitą maksymalną ogólnounijną stawkę za zakończenie połączenia głosowego w sieci ruchomej w wysokości 0,2 eurocenta. W sytuacjach określonych w niniejszym rozporządzeniu,

¹ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiające środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniające dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (Dz.U. L 310 z 26.11.2015, s. 1), dalej jako: „Rozporządzenie 2015/2120”.

² Dalej jako: „Rozporządzenie”.

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R0654&from=PL>

w przypadku gdy dostawcy usług roamingu mogą zastosować dodatkową opłatę do cen detalicznych usług roamingu regulowanego, dodatkowa opłata stosowana do odebranych połączeń w roamingu regulowanym nie powinna przekraczać jednolitej maksymalnej ogólnounijnej stawki za zakończenie połączenia głosowego w sieci ruchomej ustalonej przez Komisję na odnośny rok w rozporządzeniu delegowanym (UE) 2021/654.

Jednocześnie należy pamiętać, że zgodnie z art. 3 ust. 3 aktu delegowanego maksymalne stawki za zakańczanie połączeń głosowych w sieciach ruchomych i stacjonarnych denominowane w walutach innych niż euro poddaje się co roku przeglądowi i aktualizuje do dnia 1 stycznia każdego roku z wykorzystaniem najnowszej średniej referencyjnych kursów walutowych opublikowanych w dniach 1 września, 1 października i 1 listopada przez Europejski Bank Centralny w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej.

Zapewnienie takiej samej jakości sieci w roamingu jak w kraju, w kontekście specyfiki świadczenia usług roamingowych

Pytanie 2

Czy i jakie dyskusje są prowadzone w ramach BEREC w zakresie jakości sieci w roamingu (poziom detaliczny i hurtowy)?

Odpowiedź:

Grupa International Roaming BEREC przygotowuje wytyczne dla stosowania Rozporządzenia osobno na poziomie detalicznym i hurtowym. Publiczne konsultacje wytycznych hurtowych są planowane w maju br., natomiast wytyczne detaliczne mają zostać ukończone do grudnia.

Pytanie 3

W naszej ocenie obowiązek świadczenia usług roamingowych na warunkach nie mniej korzystnych niż w kraju w zakresie jakości sieci oznacza zakaz degradowania jakości usług (oferowanych, faktycznie świadczonych), w tym ograniczania możliwości korzystania z dostępnych technologii, ale w sytuacji gdy jest ona dostępna na podstawie kontraktu i technicznie zaimplementowana. Natomiast nie oznacza on obowiązku kontraktowania oraz implementacji wyższych technologii w danej sieci.

Odpowiedź:

Tak, operatorzy ubiegający się o dostęp hurtowy nie mają obowiązku kontraktowania wyższych technologii niż świadczone w kraju, a obowiązek co do najnowszych technologii oferowanych w kraju jest postrzegany jako pochodna kierowania się w negocjacjach „najlepiej pojmowanym interesem użytkowników końcowych”, co wynika z motywu 14 Rozporządzenia. Zobowiązanie to powinno być wypełniane „w miarę możliwości”, tzn. w przypadku kiedy najnowsze technologie w odwiedzanym kraju członkowskim mają szeroki zasięg lub/i istnieją konkurencyjne oferty na dostęp do tych technologii.

Wraz z wejściem w życie Rozporządzenia, zmianie będą musiały ulec też oferty ramowe na dostęp, więc powyższe założenia powinny być stopniowo implementowane w negocjowanych umowach.

Zakres obowiązku publikacji informacji dot. odmienności jakości usług świadczonych w roamingu względem usług realizowanych w kraju, w szczególności w zakresie czynników wpływających na powyższe tj. dostępnych technologii i generacji sieci w roamingu

Pytanie 4

Jak Urząd widzi sposób implementacji obowiązku w zakresie jakości sieci zarówno, jeśli chodzi o dokumenty umowne (art. 9.3 lit. c) jak również informacje na stronach internetowych (art. 9.5), zwłaszcza w kontekście faktu, że wytyczne BEREC (zgodnie, z którymi mamy zawrzeć odpowiednie postanowienia umowne) mogą zostać opublikowane w ciągu 6 miesięcy od daty wejścia w życie rozporządzenia, a zatem nawet do 1 stycznia 2023 roku?

Odpowiedź:

Dostawcy usług roamingu powinni zapewnić, aby umowa detaliczna, której przedmiotem są usługi roamingu regulowanego określała cechy świadczonej detalicznej usługi roamingu regulowanego, w tym w szczególności informacje wskazane w art. 8 ust. 3 Rozporządzenia.

Należy zauważyć, że zgodnie z motywem 35 Rozporządzenia, aby klienci korzystający z roamingu mieli możliwość skorzystania z tej usługi, dostawcy usług roamingu powinni poinformować swoich klientów w umowie detalicznej, w jasny sposób, w jaki sposób jakość usług roamingu może w praktyce różnić się od jakości usług świadczonych na rynku krajowym. Dostawcy usług roamingu powinni również wyjaśnić, w miarę możliwości, w jaki sposób inne istotne czynniki mogą mieć wpływ na jakość usług, tj. szybkość, opóźnienia i dostępność usług roamingu ze względu na dostępność pewnych technologii, zasięg lub wahania ze względu na czynniki zewnętrzne, takie jak topografia. Taka umowa detaliczna powinna również zawierać jasne i zrozumiałe informacje na temat procedury reklamacji, składania skarg, która jest dostępna w przypadkach, gdy jakość usług nie odpowiada warunkom umowy detalicznej.

W odniesieniu do informacji na stronach internetowych dostawców usług w motywie 36 Rozporządzenia wskazano, że powinny one zawierać informacje o powodach, dla których usługa roamingu mogłaby być oferowana na warunkach mniej korzystnych niż warunki oferowane na rynku krajowym. Informacje te powinny w szczególności zawierać jasne i zrozumiałe wyjaśnienie ewentualnych znacznych odchyień od reklamowanych lub szacowanych maksymalnych prędkości wysyłania i pobierania danych oferowanych na rynku krajowym, a także tego, w jaki sposób takie odchylenia mogą wpływać na usługę roamingu. Informacje te mogłyby również obejmować jasne i zrozumiałe wyjaśnienie, w jaki sposób limity transmisji danych, prędkość transmisji danych, dostępne generacje i technologie sieci oraz inne parametry jakości usług mogą w praktyce wpływać na usługę transmisji danych w roamingu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług w roamingu.

Pytanie 5

Czy to oznacza, że odpowiednie postanowienia powinniśmy wprowadzać tylko w nowych umowach, zawieranych i aneksowanych po wydaniu wytycznych BEREC?

Odpowiedź:

Nie, Rozporządzenie wchodzi w życie w dniu 1 lipca 2022 r. Jak wskazano w art. 24 Rozporządzenia jedynie obowiązki dostawców usług roamingu w zakresie dostarczania informacji o zakresach numeracyjnych dla usług o wartości dodanej, o których mowa w art. 13 ust. 1 akapit trzeci, oraz informacje o alternatywnych sposobach dostępu do służb ratunkowych, o których mowa w art. 15 akapit drugi, w odniesieniu do informacji zawartych w bazach danych, o których mowa

w art. 16, stosuje się od dnia 1 czerwca 2023 r. W związku z powyższym odpowiednie postanowienia wynikające z Rozporządzenia powinny zostać wprowadzone we wszystkich nowych umowach zawieranych od dnia 1 lipca 2022 r., natomiast wszystkie umowy zawarte przed tą datą powinny zostać zmienione w celu dostosowania do nowych regulacji.

Pytanie 6

Czy w toku prowadzonych dyskusji w ramach BEREC dyskutowane są inne niż wynikające z Rozporządzenia 2015/2120 czynniki oddziałujące na jakość usług w sieciach ruchomych w roamingu?

Odpowiedź:

Wytyczne będą się opierały na Rozporządzeniu – nie będą wprowadzały nieuregulowanych czynników.

Pytanie 7

Czy prawidłowa jest wykładnia art. 9 ust. 5 Rozporządzenia zgodnie z którą na stronach internetowych informacja o dostępnej technologii powinna być określana per każdy kraj członkowski?

Odpowiedź:

Tak, zgodnie z art. 8 ust. 5 Rozporządzenia informacje obejmujące czynniki mogące mieć wpływ na jakość usługi roamingu, do której dany klient wykupił dostęp, takie jak generacje sieci i technologie mają być dostępne dla klienta korzystającego z roamingu w odwiedzanym państwie członkowskim, czyli dotyczą indywidualnie każdego odwiedzanego państwa członkowskiego.

Jednocześnie informuję, że w ostatecznej treści Rozporządzenia brak jest przywołanego art. 9 ust. 5 Rozporządzenia.

Pytanie 8

Czy informacje o jakości usług w roamingu będą dotyczyły tylko warunków „gorszych” niż w kraju macierzystym czy też warunków po prostu „innych”?

Odpowiedź:

Zgodnie z motywem 35 Rozporządzenia, aby klienci korzystający z roamingu mieli możliwość skorzystania z tej usługi, dostawcy usług roamingu powinni poinformować swoich klientów w umowie detalicznej, w jasny sposób, w jaki sposób jakość usług roamingu może w praktyce różnić się od jakości usług świadczonych na rynku krajowym. Na stronie internetowej dostawcy powinni ponadto informować o powodach dla których usługa roamingu mogłaby być oferowana na warunkach mniej korzystnych niż warunki oferowane na rynku krajowym, co wynika z motywu 36 Rozporządzenia.

Pytanie 9

Jaki jest zakres informacji o jakości świadczenia usług mających być opisanymi w umowie detalicznej a jakie opublikowane na stronie internetowej?

Odpowiedź:

Jak wskazano w odpowiedzi na pytanie 4 powyżej, dostawcy usług roamingu powinni zapewnić, aby umowa detaliczna, której przedmiotem jest jakiegokolwiek rodzaj detalicznej usługi roamingu regulowanego, określała cechy świadczonej detalicznej usługi roamingu, w tym w szczególności wskazane w art. 8 ust. 3 Rozporządzenia. Informacje na temat warunków i jakości świadczenia usług

powinny być jasne i zrozumiałe, zgodnie z wytycznymi BEREC, jak wskazano w art. 8 ust. 3 pkt. c) Rozporządzenia.

Należy zauważyć, że zgodnie z motywem 35 Rozporządzenia, aby klienci korzystający z roamingu mieli możliwość skorzystania z tej usługi, dostawcy usług roamingu powinni poinformować swoich klientów w umowie detalicznej, w jasny sposób, w jaki sposób jakość usług roamingu może w praktyce różnić się od jakości usług świadczonych na rynku krajowym. Dostawcy usług roamingu powinni również wyjaśnić, w miarę możliwości, w jaki sposób inne istotne czynniki mogą mieć wpływ na jakość usług, tj. szybkość, opóźnienia i dostępność usług roamingu lub innych usług w roamingu, ze względu na dostępność pewnych technologii, zasięg lub wahania ze względu na czynniki zewnętrzne, takie jak topografia.

W odniesieniu do informacji na stronach internetowych w motywie 36 Rozporządzenia wskazano, że powinny one zawierać informacje o powodach, dla których usługa roamingu mogłaby być oferowana na warunkach mniej korzystnych niż warunki oferowane na rynku krajowym. Informacje te powinny w szczególności zawierać jasne i zrozumiałe wyjaśnienie ewentualnych znacznych odchyleń od reklamowanych lub szacowanych maksymalnych prędkości wysyłania i pobierania danych oferowanych na rynku krajowym, a także tego, w jaki sposób takie odchylenia mogą wpływać na usługę roamingu, którą wykupił klient. Informacje te mogłyby również obejmować jasne i zrozumiałe wyjaśnienie, w jaki sposób limity transmisji danych, prędkość, dostępne generacje i technologie sieci oraz inne parametry jakości usług mogą w praktyce wpływać na usługę transmisji danych w roamingu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług w roamingu.

Próg w cut-off limit

Pytanie 10

Czy prawidłowo zakładamy, że próg 100EUR należy rozumieć kumulatywnie (tj. klient osiąga najpierw 50 EUR, odblokowujemy mu transmisję i potem dodatkowo może wykorzystać transmisję danych za ok. 50 EUR, co daje skumulowaną wartość 100 EUR)?

Odpowiedź:

Tak, jak wskazano w art. 14 ust. 4 Rozporządzenia jeżeli klient korzystający z roamingu objęty domyślnym limitem kwotowym lub domyślnym limitem transmisji danych (limit domyślny to kwota zbliżona do 50 EUR (art. 14 ust. 4 akapit 2-3) i wtedy występuje już obowiązek pierwszego powiadomienia), o których mowa w akapicie piątym, zużyje ponad 100 EUR w miesięcznym okresie fakturowania, bez podatku VAT, na urządzenie mobilne tego klienta wysyła się dodatkowe powiadomienie. Czyli należy je rozumieć, jako kolejne powiadomienie po wykorzystaniu usług za kolejne ok 50 EUR.

Pytanie 11

W naszej ocenie nowy próg w cut-off limit w wysokości 100 EUR ma zastosowanie tylko i wyłącznie do przypadku klienta, który korzysta z domyślnego progu w wysokości 50 EUR i który po jego przekroczeniu postanowił dalej korzystać z transmisji danych. Oznacza to, że klient, który całkowicie zrezygnował z tego mechanizmu lub ustawił własny limit, nie będzie objęty tym dodatkowym limitem 100 EUR. Czy jest to prawidłowe podejście?

Odpowiedź:

Tak, dodatkowy próg w wysokości 100 EUR ma zastosowanie w przypadku klientów, którzy korzystają z domyślnego progu (w wysokości zbliżonej do kwoty 50 EUR).

Pytanie 12

W naszej ocenie rozporządzenie wymaga jedynie poinformowania klienta o osiągnięciu 80% transmisji danych pierwszego progu (tj. 50 EUR), natomiast nie ma konieczności przekazywania takiej informacji przy progu 100 EUR. Jeśli jednak Urząd ma przeciwne zdanie, to prosilibyśmy o wskazanie, czy informacja powinna być przekazywana po osiągnięciu 80% z kwoty 100 EUR (skumulowanej wartości) czy 50 EUR (wartość kolejnego progu)?

Odpowiedź:

Limit 100 EUR jest również limitem kwotowym, składającym się z domyślnego limitu kwotowego (w wysokości około 50 EUR w miesięcznym okresie fakturowania, zgodnie z art. 14 ust. 4 akapit 2 Rozporządzenia) oraz z pozostałej kwoty do osiągnięcia progu 100 EUR. Zatem zgodnie z art. 14 ust. 4 akapit 6 Rozporządzenia dostawca usług roamingu zapewnia przesłanie odpowiedniego powiadomienia, gdy usługi transmisji danych w roamingu osiągną 80 % ustalonego limitu kwotowego, a więc powiadomienie dotyczy wszystkich limitów.

Ponadto należy zaznaczyć, że zgodnie z art. 14 ust. 4 akapit 7 Rozporządzenia, klient powinien otrzymać dodatkowe powiadomienie po osiągnięciu limitu 100 EUR. Powiadomienie takie powinno wskazywać procedurę, którą klient ma zastosować, jeśli chce, aby usługi te były kontynuowane, oraz koszt związany z każdą dodatkową wykorzystaną jednostką.

Mechanizm opt-out dla sieci nienaziemnych - omówienie kwestii zapewnienia mechanizmu umożliwiającego łatwy powrót do roamingu w sieci

Pytanie 13

W przypadku mechanizmu opt-out dla sieci nienaziemnych, który będzie umożliwiał selektywne wyłączenie roamingu w takich sieciach, może się pojawić ograniczenie z łatwym przywróceniem roamingu, w sytuacji zmiany decyzji przez klienta. Po wyłączeniu roamingu, klient nie będzie mógł go włączyć do czasu, gdy nie znajdzie się w zasięgu sieci naziemnej umożliwiającej mu kontakt z dostawcą usług roamingowych w celu złożenia odpowiedniej dyspozycji. W związku z powyższym realizacja wymagania, żeby aktywacja i dezaktywacja mechanizmu następowała w każdym momencie i w łatwy sposób, nie jest możliwa. Zostało to zresztą dostrzeżone przez ustawodawcę, o czym świadczy treść motywu 43a, przytoczonego poniżej.

Art. 14.6. i 15.7 (...) *“When such a facility is offered, the customer shall have the right at any time easily and free of charge to opt-out from the use of non-terrestrial networks and to enable connections to such networks again”*

Motyw 43a *“When a roaming provider offers an opt-out mechanism, the provider should inform the roaming customer about the limitations related to such a service in terms of instant opt-in or reactivation of the service and that roaming customers may find themselves in a situation where they are not able to reactivate the service because they do not have any network connection.”*

Odpowiedź:

W ostatecznej treści Rozporządzenia brak jest motywu 43a w treści jak wskazano powyżej.

Jak wskazano w motywie 46 Rozporządzenia dostawcy usług roamingu, którzy oferują mechanizm opt-out, powinni informować klientów korzystających z roamingu o ograniczeniach dotyczących natychmiastowego włączenia lub ponownej aktywacji usługi, takich jak ryzyko, że bez połączenia z siecią nie będą w stanie ponownie aktywować połączenia z siecią nienaziemną.

Pytanie 14

Czy wprowadzenie mechanizmu opt-out pozwalającego na wyłączenie możliwości roamingu w sieciach nienaziemnych, jest obowiązkowe? Zgodnie z motywem 43a projektu rozporządzenia taki mechanizm został wskazany jako jedna z form ochrony klientów (*"...Such steps could include network operation measures, financial limits, opt-out mechanism, or other equivalent measures."*). Wydaje się, że w celu uniknięcia niezamierzonego roamingu w takich sieciach najważniejszą rolę odgrywają obowiązki informacyjne. W motywie 43a możemy znaleźć informację na temat możliwości wprowadzenia manualnych ustawień w telefonie oraz poprzez aktywację trybu samolotowego (*"...Roaming providers should inform their roaming customers about the possibility to opt-out from roaming manually and instantly in their handset device either through the settings or by activating flight mode."*), co wydaje się rozwiązaniem bardziej przyjaznym dla klientów w kontekście ograniczeń wskazanych powyżej.

Odpowiedź:

Zgodnie z art. 14 ust. 7 Rozporządzenia dostawcy usług roamingu podejmują wszelkie uzasadnione działania w celu ochrony swoich klientów przed uiszczaniem dodatkowych opłat za usługi transmisji danych w przypadku niezamierzonego połączenia z nienaziemnymi publicznymi sieciami komórkowymi, takie jak umożliwienie klientom korzystającym z roamingu rezygnacji z możliwości połączenia z sieciami nienaziemnymi. Ponadto w motywie 46 Rozporządzenia wskazano przykłady środków służących przejrzystości i ochronie w przypadku połączeń z sieciami nienaziemnymi. Mogłyby one obejmować środki dotyczące eksploatacji sieci, limity kwotowe, mechanizm opt-out lub równoważne środki. Powinny one w szczególności obejmować środki zapewniające przekazywanie odpowiednich informacji w jasny i zrozumiały sposób, aby umożliwić klientom korzystającym z roamingu aktywne zapobieganie takim przypadkom niezamierzonego korzystania z roamingu. Dostawcy usług roamingu, którzy oferują mechanizm opt-out, powinni informować klientów korzystających z roamingu o ograniczeniach dotyczących natychmiastowego włączenia lub ponownej aktywacji usługi, takich jak ryzyko, że bez połączenia z siecią nie będą w stanie ponownie aktywować połączenia z siecią nienaziemną.

Jednocześnie należy zaznaczyć, że w ostatecznej treści Rozporządzenia brak jest motywu 43a w treści jak wskazano w pytaniu 14 powyżej.

Data wejścia w życie nowych obowiązków informacyjnych w zakresie połączeń alarmowych oraz połączeń z numerami VAS – od 1 lipca 2023 r. (po utworzeniu baz danych)

Pytanie 15

W chwili obecnej operatorzy realizują bezpłatne połączenia na numer 112 w roamingu. Zakładamy, że do czasu powstania bazy wystarczające jest przekazywanie takiej informacji w wiadomości „welcome”, a dopiero od 1 lipca 2023 r. jesteśmy zobowiązani przedstawiać informacje na stronach internetowych i zamieszczać link do nich w wiadomości „welcome”. Czy to podejście jest prawidłowe?

Odpowiedź:

Obowiązki wskazane w artykule 15 akapit 2 Rozporządzenia dotyczące odnośnika do dedykowanej strony internetowej zawierającej informacje na temat dozwolonych, w odwiedzonym państwie członkowskim, alternatywnych sposobów dostępu do służb ratunkowych, zgodnie z brzmieniem przepisu art. 24 Rozporządzenia stosuje się od dnia 1 czerwca 2023 r.

Pytanie 16

Czy dobrze zakładamy, że z tej wiadomości (na temat numerów alarmowych) klient nie może zrezygnować?

Odpowiedź:

Przepisy Rozporządzenia nie odnoszą się do możliwości rezygnacji z sms „powitalnego” zawierającego powyższe informacje, zatem wskazuje to na brak możliwości rezygnacji przez klienta z takiej wiadomości.

Pytanie 17

Czy i jakie numery alarmowe, oprócz 112, operatorzy są/będą zobowiązani realizować bezpłatnie w roamingu biorąc pod uwagę treść art. 109 of Directive (EU) 2018/1972 stanowiącego podstawę realizacji obowiązku, do którego odwołanie zawiera się w motywie 19 rozporządzenia roamingowego i fakt, że Dyrektywa, która konstytuuje ten obowiązek nie została zaimplementowana?

Odpowiedź:

Zgodnie z art. 20 ust 1. ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych zapewnia m.in.:

1. swoim użytkownikom końcowym, w tym korzystającym z aparatów publicznych, bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi;
2. kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998 i 999 do właściwego terytorialnie centrum powiadamiania ratunkowego oraz połączeń telefonicznych do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.

Powyższe przepisy powinny mieć odzwierciedlenie w ustawie wprowadzającej Prawo Komunikacji Elektronicznej, która będzie stanowić implementację dyrektywy 2018/1972. Obowiązek realizowania połączeń dotyczy wszystkich numerów alarmowych (tj. numeru 112 oraz numerów alarmowych wskazanych w Planie Numeracji Krajowej stanowiącym załącznik do rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 30 października 2013 r. w sprawie planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, w których świadczone są publicznie dostępne usługi telefoniczne – Dz. U. z 2013 r., poz. 1281, z późn. zm.) oraz wszystkich użytkowników końcowych.

Bazy danych prowadzone przez BEREC – przygotowanie baz danych w sposób umożliwiający łatwą aktualizację informacji na stronach internetowych operatorów

Pytanie 18

Na jakim poziomie znajduje się obecnie dyskusja w sprawie konstrukcji baz danych? Dostawcy usług roamingowych będą musieli utrzymywać aktualne informacje na stronach internetowych, a zatem istnieje potrzeba uwzględnienia tego wymogu przy tworzeniu odpowiednich baz. Kluczowe jest ustalenie jak często baza będzie aktualizowana, jak dostawcy usług telekomunikacyjnych będą powiadamiani o zmianach itp.

Odpowiedź:

Odnosnie do organizowanych przez BEREC baz danych zawierających zakresy numeracyjne usług o wartości dodanej i informacje o sposobach dostępu do służb ratunkowych należy stwierdzić, iż zgodnie z art. 16 i 24 Rozporządzenia procedura tworzenia i wdrażania ww. baz planowana jest do realizacji w dwóch etapach – do 31 grudnia 2022 r. tworzenie baz, a wdrożenie od 1 czerwca 2023 r.

– z tą datą wejdzie również w życie obowiązek dla dostawców usług roamingu dostarczania informacji zawartych w tych bazach danych. Obecnie pierwszy etap jest w trakcie prac przygotowawczych i organizacyjnych i nie jest dostępna informacja jak często bazy będą aktualizowane. Należy nadmienić, iż na stronie internetowej BEREC w dniu 20 kwietnia 2022 r. został opublikowany [dokument konsultacyjny dotyczący ww. baz](#)⁴.

Ponadto na stronie internetowej BEREC dostępna jest [lista zakresów numeracji przeznaczonej dla usług o wartości dodanej w poszczególnych krajach członkowskich Unii Europejskiej](#)⁵.

Niezamierzony roaming

Pytanie 19

Zgodnie z art. 14 ust. 5 i art. 15 ust. 6 Rozporządzenia dostawcy usług roamingowych powinni podejmować rozsądne środki w celu ochrony klientów przed płaceniem opłat związanych z niezamierzonym roamingiem, kiedy znajdują się w państwie członkowskim. Przepis wskazuje przede wszystkim na środki informacyjne.

W związku z powyższym wystarczające będzie podjęcie rozsądnych środków umożliwiających odpowiednie informowanie klientów. Natomiast wspomniany w motywie 45 środek (“opt-out mechanisms from roaming on a network outside the Union where technically feasible”) jest jedynie przykładem jednego z wielu środków, który może być wdrożony z zastrzeżeniem technicznej wykonalności.

Odpowiedź:

Tak, w przyjętej przez Parlament Europejski ostatecznej wersji Rozporządzenia w motywie 46 wskazano jedynie przykłady takich środków służących przejrzystości i ochronie w przypadku połączeń z sieciami nienaziemnymi. Jak wskazano w powyższym motywie dostawcy usług roamingu powinni podjąć rozsądne kroki w celu zastosowania takich środków służących przejrzystości i ochronie. Mogłyby one obejmować środki dotyczące eksploatacji sieci, limity kwotowe, mechanizm opt-out lub równoważne środki. Powinny one w szczególności obejmować środki zapewniające przekazywanie odpowiednich informacji w jasny i zrozumiały sposób, aby umożliwić klientom korzystającym z roamingu aktywne zapobieganie takim przypadkom niezamierzonego korzystania z roamingu. Dostawcy usług roamingu, którzy oferują mechanizm opt-out, powinni informować klientów korzystających z roamingu o ograniczeniach dotyczących natychmiastowego włączenia lub ponownej aktywacji usługi, takich jak ryzyko, że bez połączenia z siecią nie będą w stanie ponownie aktywować połączenia z siecią nienaziemną.

Jednocześnie należy zaznaczyć, że w ostatecznej treści Rozporządzenia brak jest przywołanego art. 15 ust. 6 oraz art. 14 ust. 5 Rozporządzenia w treści jak wskazano w pytaniu 19 powyżej.

Pytanie 20

Jak będzie oceniane/interpretowane w realizacji zastosowane w rozporządzeniu słowo „skuteczne” w obowiązku informowania na temat sposobów skutecznego unikania niezamierzonego korzystania z roamingu w regionach przygranicznych?

⁴ https://berec.europa.eu/eng/news_consultations/ongoing_public_consultations/9410-call-for-input-to-interested-stakeholders

⁵ https://berec.europa.eu/eng/about_berec/tasks/premium_number_ranges/

Odpowiedź:

Dostawcy usług roamingu powinni udostępniać swoim klientom informacje na temat sposobów skutecznego unikania niezamierzonego korzystania z roamingu w regionach przygranicznych, czyli takiego, który pozwoli na rzeczywistą ochronę użytkownika przed dodatkowymi opłatami.

Prezes UKE będzie brał pod uwagę, czy na podstawie informacji, które użytkownik otrzymał od dostawcy usług, był w stanie skutecznie uchronić się przed niezamierzonym korzystaniem i co za tym idzie dodatkowymi opłatami za niezamierzone korzystanie z usług roamingu.

Pytanie 21

Czy zasady FUP (polityka uczciwego korzystania) będą dotyczyły też sytuacji związanych z okresem wojny w danym państwie?

Odpowiedź:

Rozporządzenie nie wskazuje na taki wyjątek od zasady funkcjonowania polityki uczciwego korzystania (FUP).

Pytanie 22

Jakie obowiązki informacyjne, z nowych obowiązków wskazanych w rozporządzeniu, powinny być wdrożone względem klientów korzystających z roamingu poza UE?

Odpowiedź:

Przepisy Rozporządzenia wskazują, które obowiązki informacyjne powinny mieć zastosowanie wobec klientów korzystających z roamingu poza Unią (np. art. 13 ust. 1 oraz art. 14 ust. 8 Rozporządzenia).

Ponadto należy podkreślić, że w motywie 54 Rozporządzenia wskazano, że dostęp do przejrzystych informacji ma pomóc konsumentom nie tylko w podjęciu decyzji o sposobie używania posiadanego urządzenia mobilnego w trakcie podróży za granicę (zarówno na terytorium Unii, jak i poza nią), lecz także w dokonaniu wyboru między dostawcami usług roamingu. W związku z tym konieczne jest rozwiązanie problemu braku przejrzystości i ochrony konsumenta poprzez zastosowanie określonych środków w zakresie przejrzystości i środków ochronnych również w odniesieniu do usług roamingu świadczonych poza Unią. Środki takie powinny przyczyniać się do rozwoju konkurencji i poprawy funkcjonowania rynku wewnętrznego.

Urząd Komunikacji Elektronicznej

T: +48 22 534 9225