

## MEMORANDUM

### w sprawie współpracy na rzecz podnoszenia jakości świadczonych dla użytkowników usług na rynku telekomunikacyjnym

Niniejsze Memorandum zostało zawarte w dniu ..... w Warszawie pomiędzy Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwanym dalej także **Inicjatorem**,

a

..... ,  
..... ,  
.....

zwanymi dalej **Sygnatariuszami Memorandum**.

#### **Preambuła**

#### **Mając na uwadze cele:**

- 1) podnoszenie poziomu jakości usług telekomunikacyjnych;
- 2) potrzebę umożliwienia użytkownikom publicznych sieci telekomunikacyjnych dostępu do wiarygodnych, rzetelnych, porównywalnych, aktualnych oraz zrozumiałych dla przeciętnego konsumenta informacji o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oraz zwiększenie poziomu świadomości użytkowników w zakresie technicznych możliwości, w tym ograniczeń dotyczących realizacji usług telekomunikacyjnych;
- 3) zunifikowanie wymagań jakości usług publicznie dostępnych dla zapewnienia jasnych reguł działania dla wszystkich uczestników tego rynku;
- 4) zapewnienie transparentnej informacji o warunkach świadczenia usług dla wzrostu świadomości konsumentów, co do swoich praw nie tylko o zakresie usług, cenach, ale także o poziomie jakości świadczonych usług przez danego dostawcę;
- 5) tworzenie przez Inicjatora przyjaznego środowiska regulacyjnego dla przedsiębiorców telekomunikacyjnych promującego możliwość samoregulacji sektora;

#### **i uwzględniając postanowienia**

- 6) Art. 20, art. 21 i art. 22 DYREKTYWY 2002/22/WE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników;

**oraz to, że**

- 7) Organ Europejskich Regulatorów Łączności Elektronicznej - BEREC (*Body of European Regulatory Electronic Communication*) – na mocy dyrektywy 2009/136/WE opracowuje:
- a) wymagania co do otwartości Internetu i neutralności sieci;
  - b) związane z nimi zalecenia dotyczące wskaźników jakości usług (QoS), metod ich badań i oceny tak, aby na rynku telekomunikacyjnym państw UE funkcjonował jednolity, ramowy system wymagań jakości usług, w zakresie ofert, umów, czy też publikowania na ten temat informacji;
- 8) Memorandum ma stanowić otwartą platformę współpracy - pomiędzy organami administracji publicznej a organizacjami pozarządowymi, izbami i zrzeszeniami gospodarczymi oraz przedsiębiorcami świadczącymi publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne, jak i grupami konsumenckimi - dla osiągnięcia postawionych na wstępie celów;

Inicjator i Sygnatariusze Memorandum postanawiają co następuje:

## **Postanowienia Memorandum**

### **1. Przedmiot Memorandum.**

Przedmiotem Memorandum jest wspólne ustalenie, przez Inicjatora i Sygnatariuszy:

- a) wykazu i definicji, wskaźników jakości usług, które będą publikowane przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych;
- b) metodologii dokonywania obiektywnego pomiaru wskaźników jakości;
- c) trybu oraz formy informowania o wskaźnikach jakości przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych (m.in. w ofertach, umowach, czy w inny dostępny powszechnie sposób).

### **2. Zakres i zasady współpracy**

- a) Do współpracy w ramach Memorandum mogą przystąpić przedstawiciele administracji publicznej, organizacje pozarządowe, izby i zrzeszenia gospodarcze oraz przedsiębiorcy

świadczący publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne, jak i organizacje konsumenckie;

- b) Inicjator oraz Sygnatariusze Memorandum wspólnie deklarują, że planowana w ramach Memorandum inicjatywa ma charakter otwarty i mogą do niej przystępować wszystkie podmioty pragnące realizować cele Memorandum;
- c) Inicjator oraz Sygnatariusze Memorandum zapewnią, aby działania podejmowane w ramach realizacji Memorandum były zgodne z europejskim i krajowym porządkiem prawnym, w szczególności dotyczącym komunikacji elektronicznej, ochrony konkurencji i pomocy publicznej oraz wytycznymi Unii Europejskiej w zakresie zapewnienia praw użytkownikom usług telekomunikacyjnych i podnoszenia konkurencji na rynku telekomunikacyjnym;
- d) Inicjator oraz Sygnatariusze deklarują, iż wszelkie prace dotyczące przedmiotu Memorandum będą uwzględniały następujące kryteria:
  - efektywności proponowanych rozwiązań – rozumianej jako osiągnięcie celu działania po możliwie najniższym koszcie;
  - celowości proponowanych rozwiązań – rozumianej jako proponowanie rozwiązań, które faktycznie wnoszą wartość dodaną dla konsumentów oraz rynku telekomunikacyjnego;
  - prostoty proponowanych rozwiązań – rozumianej jako ustalenie rozwiązań zrozumiałych dla przeciętnego konsumenta i dostarczonych w przyjaznej formie;
  - przydatności proponowanych rozwiązań – rozumianej jako ustalenie rozwiązań, które w relacji konsument – dostawca usług umożliwią konsumentowi uzyskanie informacji, która będzie przez konsumenta zrozumiana;
- e) Inicjator oraz Sygnatariusze Memorandum będą rozwijać współpracę, a także wymieniać pomiędzy sobą informacje i najlepsze praktyki, z zastrzeżeniem pkt 5;
- f) Współpraca między Inicjatorem a Sygnatariuszami dotyczy wykonywania obowiązków w zakresie jakości na podstawie przepisów obowiązujących oraz wypracowywania stanowisk dotyczących przepisów projektowanych;
- g) Inicjator oraz Sygnatariusze deklarują prowadzenie równoległych działań, komplementarnych do postanowień Memorandum oraz prac Zespołu Roboczego, w tym uczestniczyć w dalszych działaniach legislacyjnych mających na celu wdrożenie

do obowiązującego prawa, w szczególności przepisów ustawy – Prawo telekomunikacyjne, mechanizmów umożliwiających użytkownikom publicznych sieci telekomunikacyjnych dostępu do wiarygodnych, rzetelnych, porównywalnych, aktualnych oraz zrozumiałych dla przeciętnego konsumenta informacji o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych;

- h) Inicjator oraz Sygnatariusze deklarują, iż wszelkie przedstawiane w ramach wspólnych prac propozycje, będą uwzględniały wymogi dotyczące jakości, określone we właściwych dokumentach uprawniających Sygnatariuszy do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, w tym z zaleceniami Organów UE (np. Komisji, BEREC), a także zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych), w tym przewodnikami ETSI (EG), raportami technicznymi ETSI (TR), raportami specjalnymi ETSI (SR), europejskimi standardami (EN), standardami ETSI (ES), specyfikacjami technicznymi ETSI (TS);
- i) Inicjator oraz Sygnatariusze deklarują również korzystanie w razie potrzeby z dokumentów publikowanych przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny – Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU, zajmujący się tworzeniem wysokiej jakości standardów, obejmujących wszystkie dziedziny telekomunikacji);
- j) Inicjator oraz Sygnatariusze deklarują uwzględnienie w ramach wspólnych prac istniejące możliwości techniczne. W szczególności oznacza to, że:
  - Sygnatariusze świadczą usługi, zgodnie ze standardami poszczególnych technologii (np. GSM, UMTS, GPRS, EDGE, HSDPA, DSL, Wi-fi, xDSL, DOCSIS, ETHERNET) jednakże mając na względzie zachowanie zasad neutralności sieci i neutralności technologicznej oraz otwartości i równości dostępu do usług, w tym Internetu;
  - Sygnatariusze świadczą usługi telekomunikacyjne w obszarze własnej sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, gdzie wymagania stron zawarte są w stosownych porozumieniach;
- k) Inicjator oraz Sygnatariusze w ramach prac uwzględniają istnienie ww. technologii telekomunikacyjnych oraz podział rynku telekomunikacyjnego na poszczególne segmenty np. sieć stacjonarna i sieć ruchoma.

### **3. Zespół Roboczy**

- a) Inicjator oraz Sygnatariusze Memorandum ustanowią Zespoły Robocze składające się z przedstawicieli Inicjatora oraz każdego z Sygnatariuszy Memorandum, którzy w dobrej wierze i z zachowaniem należytej staranności będą dążyć do realizacji przedmiotu oraz postanowień Memorandum. Sygnatariusze Memorandum zobowiązują się tym samym do przekazania Inicjatorowi pisemnej informacji o wyznaczeniu swoich przedstawicieli, a także do aktywnego uczestnictwa w pracach Zespołu Roboczego;
- b) Przewodniczącym Zespołu Roboczego będzie przedstawiciel Inicjatora, który odpowiada za organizację prac Zespołu Roboczego, w tym w szczególności za organizację spotkań, ich prawidłowe protokołowanie oraz za prawidłowy obieg informacji wewnątrz Zespołu Roboczego;
- c) Po ustanowieniu Zespołu Roboczego, Zespół wypracuje regulamin ustalający zasady działania i organizacji pracy oraz zadania dla realizacji celów Memorandum;
- d) Inicjator i każdy z Sygnatariuszy Memorandum, we własnym zakresie, ponosi koszty prac w Zespole Roboczym oraz zamówienia i sporządzenia ekspertyz i opinii oraz prowadzenia uzgodnień związanych z realizacją celów niniejszego Memorandum.;
- e) Inicjator, ani pozostali Sygnatariusze Memorandum, nie mają prawa wykorzystywać wyników, o których mowa w rozdziale 2, do celów innych niż realizacja zadań wynikających z Memorandum;
- f) Powyższe ograniczenia odpowiedzialności Inicjatora i Sygnatariuszy Memorandum nie dotyczą szkód wynikłych z naruszenia obowiązku zachowania poufności, o którym mowa w rozdziale 4;
- g) Zespół Roboczy pracuje na spotkaniach zwoływanych przez Inicjatora poprzez wysłanie wiadomości (telefon, email) do przedstawicieli Sygnatariuszy lub informację zamieszczoną na stronie WWW UKE;
- h) Ze spotkań Zespołu Roboczego Przewodniczący sporządza notatki, które przed ich zatwierdzeniem wysyłane są do przedstawicieli Sygnatariuszy w celu zgłoszenia uwag;
- i) Zespół Roboczy podejmuje decyzje większością obecnych na posiedzeniu Zespołu, z zastrzeżeniem lit.k;
- j) Decyzję w zakresie przyjęcia do stosowania dokumentu, o którym mowa w rozdziale 3 każdy Sygnatariusz podejmuje niezależnie i samodzielnie;

## **Wynik prac Zespołów Roboczych**

- k) Wynikiem pracy Zespołu Roboczego będzie opracowanie definicji wskaźników jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, metody ich pomiarów oraz tryb i forma ich stosowania do celów ich opublikowania;
- l) Projekt dokumentu opracowany przez Zespół Roboczy będzie opublikowany na stronie WWW UKE celem przeprowadzenia 30-dniowych konsultacji ze wszystkimi zainteresowanymi stronami, które nie brały udziału w pracach Zespołu Roboczego;
- m) Inicjator i Sygnatariusze deklarują, iż dokument będzie wiążący dla Inicjatora oraz Sygnatariuszy od chwili jego publikacji na stronie *www* UKE z zastrzeżeniami wynikającymi z jego treści oraz rozdz. 3 lit.j);
- n) Inicjator oraz Sygnatariusze deklarują współpracę w zakresie ewentualnej konieczności zmiany Zasad w przypadku pojawienia się problemów w zakresie praktycznego stosowania Zasad.

## **4. Poufność**

- a) Dla celów ujawniania Informacji, niezbędna jest zgoda wyrażona w formie pisemnej Inicjatora lub Sygnatariusza Memorandum na ujawnianie przekazywanych przez niego informacji oraz dopuszczalnego zakresu ich ujawnienia;
- b) Dla celów niniejszego Memorandum Informacje oznaczać będą wszystkie informacje, potrzebne dla realizacji celów Memorandum związane z działalnością gospodarczą, informacje finansowe, techniczne, naukowe oraz informacje innego rodzaju uznane przez Inicjatora lub Sygnatariuszy za związane z Memorandum.

## **5. Postanowienia końcowe**

- a) Niniejsze Memorandum zostaje zawarte na czas nieokreślony, jako wyraz wspólnego działania – w granicach obowiązującego prawa Inicjatora oraz Sygnatariuszy w celu realizacji wymogów jakości usług;
- b) Inicjator i Sygnatariusze Memorandum traktują Memorandum jako otwarte do przystąpienia nowych podmiotów, jak i odstąpienia na podstawie pisemnego oświadczenia strony;

- c) Memorandum może być modyfikowane po uzgodnieniu, w formie pisemnego aneksu do Memorandum, przez Inicjatora i wszystkich Sygnatariuszy Memorandum, którzy od niego nie odstąpili;
- d) Niniejsze Memorandum nie ma na celu, nie stanowi i nie ustanawia spółki, czy też innej formalnej organizacji niż niezależne porozumienie o współpracy, a prawa i obowiązki Inicjatora i Sygnatariuszy Memorandum będą wyłącznie takie, jak wyraźnie określono w niniejszym Memorandum. Żadne z postanowień niniejszego Memorandum nie będzie interpretowane, jako zapewniające lub uwzględniające udział w zyskach lub stratach wynikających z działań ramach Memorandum. Inicjator, ani żaden z Sygnatariuszy Memorandum nie ma prawa do zobowiązywania Inicjatora, ani innego Sygnatariusza Memorandum do zaciągania zobowiązań jakiegokolwiek rodzaju za lub w imieniu Inicjatora lub innego Sygnatariusza Memorandum;
- e) Niniejsze Memorandum zostało sporządzone w .... egzemplarzach, po jednym dla Inicjatora i każdego z Sygnatariuszy Memorandum.

**Podpisano:**

**Inicjator: Prezes UKE**

...

**Sygnatariusze:**

... ,

... ,