



Rzeczpospolita Polska

Urząd Komunikacji Elektronicznej

Raport
Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej
z dwóch lat realizacji Porozumienia
zawartego z Telekomunikacją Polską S.A.
22 października 2009 r.

Warszawa, październik 2011 r.

1. Stan rynku przed Porozumieniem.	3
2. Porozumienie – nowy środek regulacyjny.	4
3. Realizacja Porozumienia – co udało się osiągnąć.	6
4. KPI – wskaźniki obrazujące poziom obsługi OA.....	11
5. Pozytywne efekty Porozumienia – inwestycje i rozwój konkurencyjnego rynku.	12
6. Co dalej? – kwestie nierozwiązane i oczekiwania wobec TP.....	14
7. Podsumowanie.....	16

1. Stan rynku przed Porozumieniem.

Istotna przewaga rynkowa Telekomunikacji Polskiej S. A. powodowała znaczące ograniczenie konkurencji na rynkach telefonii stacjonarnej oraz transmisji danych. Efektem tego stanu była bardzo ograniczona dostępność do usług telekomunikacyjnych konsumentów oraz wysoka cena tych usług. Wobec takiego niekorzystnego obrazu rynku telekomunikacyjnego oraz niewystarczającej skuteczności dotychczas zastosowanych środków regulacyjnych Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej w 2006 r. rozpoczął debatę na temat możliwości zastosowania nadzwyczajnego środka regulacyjnego w postaci funkcjonalnej separacji.¹

W związku z potrzebą wskazania najkorzystniejszego dla rynku rozwiązania Prezes UKE przeprowadził liczne analizy, w tym w szczególności analizę możliwości oraz wariantów wdrożenia separacji funkcjonalnej w Polsce. Najważniejsze wnioski wypływające z nich wskazywały, iż:

- na rynkach usług telefonii stacjonarnej i usług transmisji danych brak jest skutecznej konkurencji, który znajduje swój wymiar w silnej przewadze rynkowej TP,
- według opinii operatorów alternatywnych (OA) istnieje trwała bariera rozwoju rynku w postaci postawy antykonkurencyjnej TP, której przejawem są działania obstrukcyjne w zakresie współpracy z OA oraz przepływ informacji w Grupie TP (GTP), umożliwiające podejmowanie działań antykonkurencyjnych,
- trwałymi barierami są: niska jakość sieci dostępowej oraz ryzyko związane z działalnością OA na bazie decyzji administracyjnych,
- istnienie bariery przejściowej w postaci braku właściwej relacji cenowej pomiędzy opłatami za usługi hurtowe WLR, BSA i LLU, co zdaniem OA powoduje, że świadczenie usług detalicznych na bazie LLU jest obecnie nieopłacalne, jest to bariera dla rozwoju konkurencji na bazie infrastruktury,
- dotychczasowe środki regulacyjne nie wyeliminowały zidentyfikowanych w raporcie barier dla rozwoju rynku i brak jest perspektyw na ich wyeliminowanie,
- analizy środka regulacyjnego w postaci separacji funkcjonalnej, a także przykładów rozwiązań wprowadzanych w innych krajach (tzn. w Wielkiej Brytanii i Nowej Zelandii) wskazują, że wprowadzenie separacji funkcjonalnej operatora zasiedziałego (OZ) jest w stanie wyeliminować barierę w postaci postawy antykonkurencyjnej TP; analizy wskazują także, że separacja funkcjonalna dodatkowo może również ograniczyć negatywne skutki dla rozwoju konkurencji wynikające ze słabości systemu prawnego w Polsce (poprzez m.in. zmianę postawy TP, która nie będzie nakierowana na wykorzystywanie luk i słabości systemu prawnego),
- separacja funkcjonalna nie ma jednak wpływu na barierę w postaci niskiej jakości infrastruktury oraz nie będzie w stanie zlikwidować niewłaściwych relacji opłat za usługi hurtowe WLR, BSA, LLU; w celu ich eliminacji konieczne

¹ **Separacja funkcjonalna** - polega na wydzieleniu w ramach jednego operatora telekomunikacyjnego co najmniej dwóch jednostek organizacyjnych, z których jedna zajmuje się świadczeniem usług hurtowych, a druga świadczeniem usług detalicznych.

jest podjęcie dodatkowych działań regulacyjnych, przy czym po odpowiedniej zmianie relacji stawek hurtowych usług regulowanych, separacja będzie rozwiązaniem wspierającym rozwój usługi LLU jak i pozostałych usług hurtowych,

- wstępne oszacowanie ekonomicznych kosztów i korzyści związanych z wprowadzeniem separacji funkcjonalnej TP pokazuje, że w analizowanym okresie mierzalne korzyści konsumenta z wprowadzenia separacji (tzn. wynikające z oszczędności konsumentów w wyniku obniżania cen detalicznych, przy założeniu usunięcia bariery w postaci niewłaściwych relacji cenowych WLR, BSA i LLU), są zbliżone do kosztów jej wprowadzenia; stąd też przy podejmowaniu decyzji o separacji funkcjonalnej TP należy uwzględnić inne korzyści (także niemierzalne) oraz zidentyfikowane w raporcie ryzyka w zakresie skuteczności wdrożenia separacji funkcjonalnej.

W związku z tym 15 grudnia 2008 r. Prezes UKE poinformował o wszczęciu postępowania w sprawie funkcjonalnej separacji, czyli wyodrębnienia dwóch spółek, w której jedna miałaby zająć się świadczeniem dostępu do infrastruktury dla wszystkich zainteresowanych, a druga skupić się na sprzedaży usług klientom końcowym.

W trakcie prac nad funkcjonalną separacją pojawiały się różne zastępcze koncepcje, w tym program mający na celu zwiększenie przejrzystości w relacjach z OA tzw. „Karta Równoważności” jednak żadna z nich nie spełniała wymagań Prezesa UKE.

Dopiero wypracowana z inicjatywy TP, przy udziale OA i pod auspicjami Prezesa UKE nowatorska koncepcja Porozumienia regulator – operator SMP, któremu towarzyszyły porozumienia OA – TP, spowodowała, iż po wielomiesięcznej debacie, przeanalizowaniu szeregu koncepcji i analiz, wzięciu pod uwagę dobra wszystkich zainteresowanych: OA, TP, a w szczególności konsumentów, Prezes UKE mógł podjąć decyzję o tymczasowym zawieszeniu prac nad funkcjonalną separacją.

Efektom uzgodnionej koncepcji było zawarcie 22 października 2009 roku Porozumienia pomiędzy TP a Prezesem UKE.

2. Porozumienie – nowy środek regulacyjny.

Porozumienie, zawarte na okres ponad trzech lat, tj. od 22 października 2009 r. do 31 grudnia 2012 r., ma na celu wspieranie równoprawnej i skutecznej konkurencji w zakresie świadczenia usług telekomunikacyjnych. Na jego mocy TP zobowiązała się do prawidłowego wykonywania wszystkich nałożonych na nią obowiązków regulacyjnych, w tym w szczególności do jak najpełniejszego realizowania zasady niedyskryminacji² OA względem własnego przedsiębiorstwa oraz spółek zależnych.

TP zobowiązała się także do realizacji tzw. deklaracji inwestycyjnej, zobowiązującej ją w szczególności do modernizacji lub wybudowania 1,2 mln łączy (w tym co najmniej 1 mln łączy o przepustowości min. 6 Mb/s) do 31 grudnia 2012 r.

² **Zasada niedyskryminacji** - rozumiana jest jako równe (równoważne) traktowanie OA, Części detalicznej TP i spółek z GTP, w szczególności przez oferowanie OA jednakowych warunków w porównywalnych okolicznościach, w tym także oferowanie Usług regulowanych na nie gorszych warunkach, w szczególności cenowych, jakościowych i ilościowych, niż Części detalicznej TP lub w stosunkach ze spółkami z GTP oraz nie później niż Części detalicznej TP lub w stosunkach ze spółkami z GTP, a także udostępnianie informacji na warunkach nie gorszych od stosowanych w ramach własnego przedsiębiorstwa lub w stosunkach ze spółkami z GTP, w tym nie później, niż Części detalicznej TP lub spółkom z GTP.

Zawierając Porozumienie z TP, Prezes UKE po raz pierwszy skorzystał z tej formy regulacji rynku, polegającej na przyjęciu przez przedsiębiorcę do wykonania zobowiązań regulacyjnych w zamian za uniknięcie bardziej dotkliwych i kosztownych dla siebie form regulacji, takich jak dalsze drastyczne obniżki cen hurtowych oraz funkcjonalna separacja. Rozwiązaniem tym Prezes UKE zapoczątkował nową erę w relacjach regulator – przedsiębiorca, erę dialogu, który umożliwia sprawny, skuteczny i relatywnie najmniej dotkliwy dla przedsiębiorców sposób nałożenia obowiązków regulacyjnych. Rozwiązanie to ma charakter uniwersalny, zostało powtórzone w relacjach regulacyjnych z operatorami komórkowymi i może zostać wykorzystane również w regulowaniu innych niż rynek telekomunikacyjny obszarach polskiej gospodarki.

Zawarcie Porozumienia w takim kształcie było niezwykle trudnym zadaniem. Wymagało szybkiej zmiany podejścia uczestników rynku telekomunikacyjnego, a przede wszystkim samej TP. Według Tomasza Kulisiewicza, eksperta rynku telekomunikacyjnego, „porozumienie to spory sukces Anny Streżyńskiej i nowatorskie rozwiązanie w dziedzinie regulacji rynku telekomunikacyjnego, dostrzeżone w Komisji Europejskiej”³.

W ramach Porozumienia TP przyjęła na siebie szereg zobowiązań, które z założenia miały poprawić funkcjonowanie rynku telekomunikacyjnego, a przede wszystkim przyczynić się do rozwoju równoprawnej konkurencji, w tym najpełniejszego realizowania zasady niedyskryminacji OA względem własnego przedsiębiorstwa oraz spółek zależnych. Poprzez Porozumienie TP zobowiązała się m.in. do realizacji następujących wymagań:

- prawidłowego wykonywania wszystkich ciężących na niej obowiązków regulacyjnych;
- wyodrębnienia w ramach własnej struktury części zajmującą się świadczeniem usług hurtowych i świadczenia usług na warunkach niedyskryminacji części TP odpowiedzialnej za usługi detaliczne oraz spółkom z GTP, jak i OA;
- regularnego przekazywania Prezesowi UKE informacji na temat przestrzegania zasady niedyskryminacji, poprzez specjalnie opracowane dla tego celu wskaźniki KPI⁴ oraz kwartalne raporty niezależnego audytora;
- wprowadzenia systemu motywacyjnego dla pracowników zaangażowanych w dostarczanie usług hurtowych, których premie i wynagrodzenia powinny być uzależnione od osiąganych przez tę część TP wyników, niezależnie od wyników części detalicznej oraz całego przedsiębiorstwa;
- wprowadzenia nowej kultury organizacyjnej, przeprowadzenia odpowiednich szkoleń dotyczących stosowania zasady niedyskryminacji, a także wprowadzenia i stosowania zbioru zasad i zachowań (Kodeks Dobrych Praktyk (KDP)) określającego sposób postępowania pracowników TP, w szczególności w aspekcie stosowania zasady niedyskryminacji;

³ <http://www.polityka.pl/rynek/ludzie/1501811,1,strezynska-anna.read>

⁴ **KPI** (Key Performance Indicators) – kluczowe wskaźniki wydajności lub efektywności, stosowane jako mierniki oceny procesu realizacji celów organizacji. Ich rolą jest kwantyfikacja stanu wybranego elementu w projekcie, tak, aby można było ocenić postęp i podjąć ewentualną korektę, aby cel został zrealizowany.

- ograniczenia przepływu informacji zarówno wewnątrz samej spółki, jak i pomiędzy podmiotami wchodzącymi w skład GTP - ograniczenie przepływu informacji miało nastąpić poprzez oddzielenie pracowników zajmujących się dostarczaniem usług hurtowych od pracowników części detalicznej oraz wprowadzenie i stosowanie zasad postępowania (KDP), a także poprzez rozdzielanie systemów informatycznych wewnątrz TP;
- zawierania z przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi umów zgodnie z trybem oraz wzorami określonymi w ofertach ramowych - podobnie jak w przypadku stosowania zasady niedyskryminacji, również dla procesu podpisywania umów mierzone są wskaźniki KPI, które umożliwiają ocenę skuteczności oraz jakości tego procesu;
- stosowania określonych w Porozumieniu zasad regulujących współpracę pomiędzy TP a OA, które ułatwiają i usprawniają proces świadczenia usług przez operatora;
- zawierania, na wniosek OA, odrębnych porozumień, ustalających warunki współpracy pomiędzy TP a pozostałymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, które przyczyniają się do ograniczenia powstałych na tym tle sporów.

3. Realizacja Porozumienia – co udało się osiągnąć.

Zgodnie z postanowieniami oraz harmonogramem Porozumienia TP zrealizowała szereg działań, które w sposób znaczący zmieniły i nadal zmieniają strukturę oraz kulturę organizacyjną TP. W większości obszarów realizacja Porozumienia przebiegała bez większych zaburzeń, jednak pojawiły się również takie, w których problemy występowały.

Działania TP objęły zasadnicze bloki tematyczne, tj.:

- współpracę międzyoperatorską,
- zmiany organizacyjne,
- zabezpieczenia w niedozwolonym przepływie informacji,
- objęcie zasadą niedyskryminacji spółek zależnych oraz innych kontrahentów,
- szkolenia i komunikację,
- obowiązki informacyjne.

Współpraca międzyoperatorska.

Porozumienie uregulowało współpracę międzyoperatorską poprzez wprowadzenie zasad i procedur usprawniających kontakty w relacjach OA - TP. W skład tego zagadnienia wchodzi trzy zasadnicze obszary:

- Model Współpracy Międzyoperatorskiej (MWM),
- Time-to-Market (TTM),
- Testy zawężenia marży (MS) i zawężenia ceny (PS).

MWM ma na celu ujednoczenie procedur obowiązujących OA we współpracy z TP na hurtowym rynku telekomunikacyjnym. W Porozumieniu określone zostały procesy realizowane przez TP dla OA w ramach MWM, wskazano na katalog możliwych ograniczeń w skorzystaniu z usług hurtowych, opisano procedurę uwalniania łączny

abonenckich na rzecz świadczenia poszczególnych usług hurtowych oraz zasady zmiany opcji/technologii dla Usługi BSA.

Następnie MWM z pewnymi modyfikacjami stał się częścią Oferty ramowej określającej ramowe warunki dostępu telekomunikacyjnego w zakresie rozpoczynania i zakańczania połączeń, hurtowego dostępu do sieci TP, dostępu do łączy abonenckich w sposób zapewniający dostęp pełny lub współdzielony oraz dostępu do łączy abonenckich poprzez węzły sieci telekomunikacyjnej na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych (SOR).

Proces implementacji MWM na rynku telekomunikacyjnym jest procesem długotrwałym, w którym zarówno OA, jak i TP potrzebują czasu na pełne jego wdrożenie w swoich systemach informatycznych. Dynamika procesu implementacji MWM wzrosła po opublikowaniu oferty SOR w dniu 5 kwietnia 2011 r. Od tego czasu, mimo różnego zainteresowania ze strony OA, podmioty uczestniczące w rynku rozpoczęły prace mające na celu przygotowanie systemów informatycznych do współpracy na zasadach opracowanych w MWM. Faktyczne uruchomienie MWM w relacjach międzyoperatorskich przewidywane jest na drugi kwartał 2012 r. MWM nie tylko ujednotcił procedury obowiązujące TP i OA w zakresie różnych usług hurtowych, ale także ustalił jednolite terminy realizacji usługi hurtowej.

Wprowadzony Porozumieniem proces Time-To-Market (**TTM**) służy stworzeniu i wdrożeniu nowej oferty usług hurtowych przez TP z uwzględnieniem potrzeb i oczekiwań przedstawicieli rynkowych. Ma na celu przede wszystkim zobowiązanie TP, w przypadku zamiaru wprowadzenia nowej usługi detalicznej, której odpowiednik powinien być świadczony w ramach dostępu telekomunikacyjnego na podstawie ciążących na TP obowiązków regulacyjnych, do zaoferowania przedsiębiorcom telekomunikacyjnym warunków takiego dostępu telekomunikacyjnego, który dawałby przedsiębiorcom telekomunikacyjnym możliwość zaoferowania konkurencyjnej usługi detalicznej, w tym samym czasie, co rynkowe wdrożenie nowej usługi detalicznej TP. Umożliwia ponadto wystąpienie z inicjatywą wprowadzenia nowych lub zmiany istniejących usług hurtowych innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym działającym na rynku.

Proces TTM pozwala na szybką oraz sprawną modyfikację oferty ramowej i co istotne, z możliwością udziału wszystkich profesjonalnych przedstawicieli rynku tj. Prezesa UKE, TP oraz OA. Daje możliwość niniejszym podmiotom wspólnie decydować o kształcie i funkcjonalności świadczonej usługi, czasie niezbędnym do jej wdrożenia oraz o szczegółach i wymaganiach technicznych wdrażanych usług.

Wprowadzona do Porozumienia procedura przeprowadzania **MS** i **PS** ma przede wszystkim zapewnić terminową realizację postanowień Porozumienia zmierzających do zwiększenia przejrzystości działań po stronie TP w zakresie ustalania opłat.

Celem PS jest weryfikacja, czy opłaty za nową usługę detaliczną TP zostały ustalone na poziomie, który umożliwia OA korzystającym z usług hurtowych stworzenie konkurencyjnej usługi detalicznej. Natomiast celem MS jest weryfikacja czy opłaty za usługi hurtowe zostały ustalone na poziomie, który umożliwia OA stworzenie na ich podstawie konkurencyjnej usługi detalicznej.

Działania organizacyjne.

TP wyodrębniła ze swojej organizacji trzy części: część zajmującą się sprzedażą usług detalicznych, część zajmującą się sprzedażą usług hurtowych oraz część zarządczą (korporacyjną). W celu zapewnienia niezależności części hurtowej

zgodnie z wymaganiami Porozumienia powołany został niezależny organizacyjnie i finansowo od pozostałych części TP Członek Zarządu TP ds. Operacyjnych w randze wiceprezesa odpowiedzialny za nadzór nad wszystkimi komórkami organizacyjnymi TP zajmującymi się sprzedażą usług hurtowych. Powołano także Pełnomocnika Prezesa Zarządu TP odpowiedzialnego przede wszystkim za monitorowanie i kontrolowanie wdrażania Porozumienia oraz wykonywanie zdecydowanej większości obowiązków informacyjnych na rzecz Prezesa UKE.

Dla zapewnienia odpowiedniego poziomu identyfikacji pracowników z poszczególnymi częściami TP wprowadzono dla każdego działu odmienne identyfikatory osobiste, domeny poczty elektronicznej oraz domeny internetowe.

Uzupełnieniem tych działań było odseparowanie fizyczne pracowników trzech części TP. W chwili obecnej stanowiska pracy pracowników części detalicznej, hurtowej i korporacyjnej znajdują się w osobnych pomieszczeniach.

W celu finansowego zmotywowania pracowników do podejmowania niedyskryminujących działań wprowadzono odrębny dla osób zaangażowanych w dostarczanie usług hurtowych system motywacyjny. System ten uzależnia premie pracowników części hurtowej od osiąganych przez tą część wyników sprzedaży, pod warunkiem jednak osiągnięcia wskazanych poziomów wskazanych KPI.

Zgodnie z postanowieniami Porozumienia w celu umocnienia funkcjonowania zasady niedyskryminacji TP wprowadziła instrukcje stanowiskowe dla wszystkich zatrudnionych pracowników. Wdrożone instrukcje wypełniały cel, jakim jest dostarczenie pracownikom TP jasnej, kompletnej i dostępnej natychmiastowo wiedzy na temat możliwych do wystąpienia na ich stanowiskach pracy przypadków naruszeń zasady niedyskryminacji oraz, co ważniejsze, ich prawidłowej reakcji na nie. Wprowadzone instrukcje wzorowane są na British Telecom Code of Practice.

Oprócz ww. zobowiązań TP nie może również zatrudniać tych samych pracowników jednocześnie w części zajmującej się sprzedażą usług detalicznych i części zajmującej się sprzedażą usług hurtowych. Zasadniczą intencją wprowadzenia tej zasady jest utrudnienie nieuprawnionego dostępu i przekazywania informacji, które mógłby prowadzić do nieprzestrzegania zasady niedyskryminacji wewnątrz GTP.

Zabezpieczenia w niedozwolonym przepływie informacji.

Jednym z najważniejszych obszarów Porozumienia są tzw. Chińskie Mury (ChM) czyli procedury i przedsięwzięcia realizujące zasadę niedyskryminacji konkurentów TP stanowiące faktyczną i proceduralną granicę pomiędzy częściami TP, PTK oraz Contact Centre (CC). ChM mają za zadanie uniemożliwić jednostkom zajmującym się sprzedażą usług detalicznych TP oraz jej spółkom zależnym wykorzystywanie informacji niedozwolonych, czyli danych mogących dawać przewagę konkurencyjną, np. daną tą może być informacja o uruchomieniu usługi internetowej u klienta OA.

Skutkiem niedozwolonego przepływu informacji pomiędzy częścią hurtową a jednostkami sprzedaży detalicznej GTP jest przewaga informacyjna, która może doprowadzić do odebrania klientów OA. W efekcie takich działań naruszona zostaje kluczowa przy dostępie telekomunikacyjnym zasada niedyskryminacji konkurentów. Ostatecznie poszkodowanym jest konsument, który może mieć trudności w skorzystaniu z dobrodziejstw rynku opartego na uczciwej konkurencji.

W związku z tym TP wdrożyła szereg rozwiązań zarówno w systemach informatycznych, jak i w sferze pozasystemowej. Oprócz wspomnianych już zmian

organizacyjnych, TP prowadzi również inne działania zapobiegające nieuprawnionemu przepływowi informacji, w tym nadaje klauzule (tj. oznacza kto i jakich warunkach może daną informację otrzymać) poczcie elektronicznej oraz dokumentacji papierowej, wprowadziła procedurę przyznawania dostępu do informacji niedozwolonych oraz do procedur regulujących zmiany warunków zatrudnienia, postanowienia dotyczące odbierania dostępu i obowiązku likwidacji informacji niedozwolonych w przypadku nieuprawnionego wejścia w ich posiadanie, a także utworzyła ewidencję osób mających dostęp do informacji niedozwolonych na podstawie deklaracji położonych. Ponadto TP wdrożyła zdecydowaną większość wymagań Prezesa UKE określonych w przyjętym przez strony Porozumienia dokumencie pt: „Zasady niedyskryminacji w dostępie do informacji”.

Ponadto TP w celu odseparowania systemów informatycznych części detalicznej i części hurtowej oraz umożliwienia kontroli przepływu w nich informacji dokonała gruntownej przebudowy, a w wielu przypadkach budowy nowych systemów. Stworzono kilka dużych systemów, takich jak:

- nECM (system obsługujący kanały komunikacji z operatorami),
- PRM (system klasy CRM do zarządzania relacjami z OA)
- NSRM (Nowy System Rozliczeń Międzyoperatorskich) .

Obecnie trwają prace nad Narzędziem Kontroli Dostępu (NaKoDo). System ten umożliwi Prezesowi UKE kontrolę w czasie rzeczywistym przepływu informacji w systemach IT TP. W dniu 18 października 2011 r. pracownikom UKE udostępniono NaKoDo. Ostateczne pełne wdrożenie tej aplikacji nastąpi do 31 stycznia 2012 r.

Sygnatariuszom Porozumienia nie umknął również fakt, iż w praktyce wdrożenie Porozumienia skupia się na szeregowych pracownikach TP lub jej kontrahentów, tym samym celowe było formalne przeniesienie pewnych obowiązków także na nich. W związku z tym opracowano i wprowadzono KDP, który definiuje i wprowadza obowiązek przestrzegania zasady niedyskryminacji obejmujący wszystkich pracowników TP (zgodnie z postanowieniami KDP przez pracowników należy rozumieć, także podmioty współpracujące z TP), zawiera wykaz oraz zasady ochrony i przekazywania danych niedozwolonych, zasady zachowania się pracowników w przypadku dostępu do takich danych, katalog sankcji i kar za naruszenie zasady niedyskryminacji. Wszyscy pracownicy TP mają obowiązek jego przestrzegania, a sama TP ma obowiązek zapewnić skuteczne zapoznanie się z postanowieniami KDP przez pracowników. Obowiązek przestrzegania KDP został ujęty w Regulaminie Pracy TP.

Anonimizacja, czyli ukrycie źródła zlecenia (inaczej mówiąc pracownik części hurtowej nie wie, od kogo pochodzi zlecenie, które realizuje) jest jednym z kluczowych zagadnień w obszarze ChM. Wprowadzenie anonimizacji w uzgodnionym kształcie jest także korzystne dla samej TP, gdyż znacznie usprawnia proces obsługi zleceń (dzięki automatyzacji części z nich). Prezes UKE będzie szczególnie wnikliwie monitorował wdrażanie podjętych przez TP zobowiązań w ciągu najbliższego roku, także ze względu na fakt, iż pełne zakończenie tego przedsięwzięcia wykracza poza horyzont czasowy obowiązywania Porozumienia. W chwili obecnej projekt jest w fazie wdrożenia.

Objęcie zasadą niedyskryminacji spółek zależnych oraz innych kontrahentów.

Większość wymagań Porozumienia odnosiła się wyłącznie do TP. Niektóre

wymagania skierowane były również do spółek zależnych czy też bezpośrednio do jednej z nich - PTK. Zdecydowana większość tych wymagań była sformułowana na tyle ogólnie, iż ich implementacja mogłaby dostarczyć wielu trudności. Prezes UKE nie mógł pozwolić na niepełne stosowanie zasady niedyskryminacji, dlatego też wystąpił z inicjatywą rozwiązania tej problematycznej kwestii. Wszystkich współpracowników TP podzielono na dwie grupy, w pierwszej z nich znalazły się spółki współpracujące w najszerszym zakresie z częścią hurtową TP, a właściwie wchodzące w jej skład; były to PTK oraz CC. Natomiast w skład drugiej grupy weszli wszyscy kontrahenci TP (pośredni lub bezpośredni) mający w jakimkolwiek zakresie dostęp do danych mogących powodować dyskryminujący dostęp do informacji. Podmioty z pierwszej grupy w celu przeniesienia na nich wymagań Porozumienia podpisały aneksy do umów o współpracy z TP. Aneksy te w sposób bardzo szeroki zobowiązują PTK i CC do przestrzegania zasady niedyskryminacji, w tym w szczególności zasad ChM oraz przestrzegania KDP. Z kolei z podmiotami z drugiej grupy TP zawiera tzw. klauzule zakupowe, zobowiązujące tych kontrahentów do stosowania KDP pod groźbą kary umownej.

Szkolenia i komunikacja.

Dla zapewnienia odpowiedniego poziomu znajomości zobowiązań podjętych przez TP w Porozumieniu, przeprowadzono szkolenia pracowników ze znajomości jego treści, a w szczególności z zasady niedyskryminacji (w tym przede wszystkim ChM).Większością szkoleń zostali objęci również pracownicy spółek PTK, CC, TP Teltech, TP Invest oraz Orange Customer Service sp. z o.o. (OCS).

Poza szkoleniami TP uruchomiła kanał komunikacyjny z pracownikami, który umożliwia zadanie pytania w obszarze realizacji Porozumienia. Na podstawie pytań dotyczących niedyskryminacji, kierowanych na skrzynkę pocztową *Porozumienie_ZadajPytanie, redagowane są modelowe odpowiedzi, publikowane następnie na stronach serwisu intranetowego www.porozumienie. Obsługa skrzynki odbywa się wg zdefiniowanej procedury, a do opracowania odpowiedzi wyznaczony jest zespół osób merytorycznie specjalizujących się w zagadnieniach dotyczących Porozumienia. Strona www.porozumienie jest aktualizowana i rozbudowywana o nowe treści, informujące pracowników GTP o zakresie i postępie prac realizowanych w ramach projektu Porozumienie.

TP przeprowadziła również kampanię informacyjną, której celem było poinformowanie pracowników o wprowadzeniu KDP, o udostępnieniu kanałów zgłaszania nadużyć oraz zadawania pytań, a także komunikację utworzenia kanału FAQ.⁵

Ponadto na początku realizacji Porozumienia przez 3 dni przy uruchamianiu komputerów pracownikom TP wyświetlany był komunikat zachęcający do odwiedzenia strony www.porozumienie. Podobne komunikaty zostały zamieszczone w intranecie, a także na telebimach przy głównych windach w budynkach TP. Kampania ta została powtórzona pod koniec 2009 r.

Obowiązki informacyjne.

Wykonywanie Porozumienia jest jawne, a tym samym na TP ciąży szereg obowiązków informowania rynku lub Prezesa UKE.

⁵ **FAQ** (*Frequently Asked Questions*) - to zbiory "często zadawanych pytań" i odpowiedzi na nie, tworzone głównie po to, aby uwolnić się od ciągłego odpowiadania na stale powtarzające się pytania.

Podstawowym obowiązkiem informacyjnym są raporty Pełnomocnika Zarządu TP ds. Porozumienia. Te comiesięczne raporty obejmują m.in. stan realizacji prac, ocenę ryzyka niedotrzymania harmonogramu wdrożenia poszczególnych rozwiązań, ewentualne informacje o opóźnieniach. Dotychczas zaprezentowanych i opublikowanych w serwisie internetowym UKE zostało dwadzieścia trzy raporty.

Dodatkowo, jako uzupełnienie cyklicznych comiesięcznych raportów Pełnomocnika TP przekazuje kwartalny „Raport o stanie realizacji Deklaracji Inwestycyjnej w ramach Porozumienia UKE - TP”, w którym informuje Prezesa UKE o postępach w inwestycjach w sieci.

Z kolei głównym źródłem informacji dla OA są przekazywane przez TP „Raporty KPI”. Raporty te zawierają zestawienie wskaźników obrazujących stopień realizacji porównywalnych procesów i usług dla OA oraz dla części detalicznej TP. Dodatkowo Prezes UKE otrzymuje dane pozwalające na analizę i porównanie poziomu obsługi poszczególnych OA i na ich podstawie opracowuje oraz publikuje w swoim serwisie internetowym analizę wskaźników wraz z wnioskami o sposobie obsługi i nie/dyskryminacji OA.

Oprócz obowiązków informacyjnych Porozumienie przewiduje również mechanizm kontrolno-informacyjny, który ma na celu obiektywną ocenę wykonania Porozumienia przez TP. Takim mechanizmem są kwartalne audyty realizacji Porozumienia przeprowadzane przez niezależnego audytora. Dotychczas przeprowadzonych zostało osiem takich audytów. Raporty z audytów są publicznie dostępne w serwisie internetowym UKE. Zakres audytu od początku realizacji Porozumienia ewoluował, w chwili obecnej obejmuje oprócz TP w zakresie ChM również PTK, CC i OCS. Wszyscy uczestnicy rynku, a także inne zainteresowane osoby mogą na ich podstawie uzyskać informacje na temat funkcjonowania wdrożonych rozwiązań oraz stanu prowadzonych prac.

4. KPI – wskaźniki obrazujące poziom obsługi OA.

W celu weryfikacji stopnia realizowania zasady niedyskryminacji OA względem własnego przedsiębiorstwa oraz spółek zależnych, TP zobowiązała się mierzyć wskaźnikami KPI poziom obsługi OA. KPI (ang. Key Performance Indicators) to zespół kluczowych miar pokazujących jakość realizacji procesów biznesowych świadczonych przez część hurtową TP na rzecz OA.

Obserwacja wyników KPI na przestrzeni trwania Porozumienia wskazuje na poprawę jakości realizacji procesów biznesowych. Największy skok jakościowy miał miejsce w pierwszym okresie po podpisaniu Porozumienia - od listopada 2009 r. do września 2010 r., kiedy to uśredniony wynik dla wybranych KPI⁶ poprawił się o 4 punkty procentowe, osiągając stabilną wartość 96%. Obecnie średni poziom oscyluje wokół wartości 97%.

Poprawa ta jest widoczna zwłaszcza w odniesieniu do wskaźników opisujących realizację procesów na rzecz OA. Porównując natomiast średnie wartości dla wybranych KPI hurtowych i detalicznych zauważalny jest zdecydowanie niższy poziom wartości wskaźników dla procesów realizowanych przez TP na rzecz własnej części detalicznej, co wymaga poprawy, także w kontekście oceny niedyskryminacji.

⁶ Do wyliczenia średniej nie zostały uwzględnione wskaźniki wyliczane na podstawie umów międzyoperatorskich, statystyczne oraz dotyczące usprawniania procesów hurtowych BSA, WLR i LLU.

Choć wartości ogólne KPI wskazują na to, że TP traktuje OA nie gorzej niż własną część detaliczną to jednak są wskaźniki, a więc i procesy biznesowe, które przy porównaniu wartości hurtowych i detalicznych, wyłamują się z tego ogólnego trendu. Niższe wartości dla hurtu obserwujemy dla obsługi dla usług szerokopasmowych. Proces Neostrady dla własnej części detalicznej jest obsługiwany lepiej niż analogiczny proces BSA dla OA. Poprawy wymagają też procesy weryfikacji formalno-prawnej zamówień na usługi hurtowe.

Dwuletni okres trwania Porozumienia, publikacja wyników KPI na rynku, ich ciągły monitoring ze strony Prezesa UKE przyniósł w efekcie wiele pozytywnych zmian. Niemniej jednak prace nad usprawnianiem procesów biznesowych muszą być kontynuowane.

Od stycznia 2011 r. rozpoczęły się prace nad przygotowaniem nowego systemu KPI. Inicjatywa nowego systemu KPI powstała w odpowiedzi na uwagi rynku i samej TP do obecnego systemu mierzenia KPI. Zgodnie z założeniami nowy system KPI będzie miał hierarchiczną strukturę: wskaźniki strategiczne, taktyczne i dodatkowe. Ponadto, system KPI będzie mierzyć z jednej strony (nie)dyskryminację, a z drugiej poziom świadczenia usług regulowanych. Ocena (nie)dyskryminacji przewiduje następujące działania:

- (Nie)dyskryminacja mierzona jako porównanie wartości wskaźników KPI dla OA z wskaźnikami KPI dla PTK Centertel oraz detal TP.
- Sygnalizacja świetlna dla sześciu typów usług (poziom strategiczny – terminowość dostarczania usług, terminowość usuwania uszkodzeń, względny czas dostarczania usługi, % odrzuconych wniosków, liczba awarii). Jeżeli wskaźniki poza granicą - czerwone światło - uruchamiające wskaźniki dodatkowe (niżej w hierarchicznej strukturze).

Po blisko roku prac nad nowym systemem niestety nie udało się go dotychczas wdrożyć. Po intensywnej pracy nad listą wskaźników wraz z definicjami, metrykami dla poszczególnych KPI nastąpił odczuwalny spadek zaangażowania TP w następne etapy. Nowy system KPI powinien zacząć obowiązywać jeszcze w tym roku. Pomimo różnicy stanowisk i burzliwych dyskusji zespołowi TP - UKE udało się z sukcesem zakończyć zasadnicze etapy w projekcie. Po implementacji systemu UKE przewiduje weryfikację modelu przez dwa kwartały, kiedy obecny i nowy system będą obowiązywały jednocześnie. Z kolei w październiku 2012 r. nastąpi rozliczenie poziomów referencyjnych zadeklarowanych przez TP w nowym systemie.

5. Pozytywne efekty Porozumienia – inwestycje i rozwój konkurencyjnego rynku.

Inwestycje w sieć.

TP zobowiązała się do wybudowania w terminie 36 miesięcy od daty podpisania Porozumienia infrastruktury stacjonarnego dostępu szerokopasmowego, umożliwiającej przyłączenie **1 200 000 łączy** (1 mln łączy 6 Mb/s i powyżej, oraz 200 tys. łączy o przepustowości min. 2 Mb/s). Realizację powyższego przedsięwzięcia postanowiono zagregować w 8 kategorii inwestycyjnych. Przyjęto harmonogram realizacji poszczególnych inwestycji w ujęciu kwartalnym oraz opracowano ilościowe plany roczne. Podlegały one doprecyzowaniu na każdy kolejny rok wskazując precyzyjnie lokalizację, kategorię oraz zakres inwestycji.

W trakcie pierwszych 24 miesięcy obowiązywania Porozumienia, TP wybudowała

łącznie **683 933** łączy, w tym 100,7 tys. w tzw. białych plamach, czyli lokalizacjach, w których ze względu na rachunek ekonomiczny nie podjąłby się inwestycji żaden operator. Zdecydowana większość, dokładnie 93%, to łącza o przepływności powyżej 6 Mb/s.

Niżej zamieszczona tabela zawiera dane planistyczne określone w załączniku Nr 8 wraz z procentowym poziomem wykonania na dzień 30 września br. w poszczególnych obszarach:

obszar	Liczba linii	% realizacji
wiejski	196 800	117%
małe/średnie miasto	242 700	110%
aglomeracja	255 500	73%
ŁĄCZNIE	695 000	98%

Różnica raportowanej produkcji (683 933 linie) w stosunku do planu wynosi **11 067** łączy szerokopasmowych.

Budowa nowych łączy realizowana jest również w ramach tzw. Szybkiej Ścieżki Inwestycyjnej – SSI (dla budowy przyłączy) rozumianej jako zadania, których realizacja nie przekracza 30 dni, i które nie wymagają pozyskania pozwoleń, specjalnych uzgodnień, obowiązkowych zgłoszeń, przygotowania dokumentacji budowlanej lub dzierżawy sieci od innych podmiotów. W ramach tej formy realizacji procesu inwestycyjnego planuje się wybudowanie około 54 tys. łączy przez cały okres trwania programu inwestycyjnego. W ramach SSI dotychczas zrealizowano 34 tys. łączy.

Istotną część inwestycji przewidzianych Porozumieniem stanowiły tzw. OTR, czyli umowy z odroczonym terminem realizacji, podpisywane z klientami zamawiającymi usługi w miejscach, gdzie TP nie posiada infrastruktury umożliwiającej świadczenie usługi POTS. Zgodnie z wymaganiami Porozumienia, do 31 grudnia 2010 r., TP zrealizowała wszystkie inwestycje przewidziane w tej części Porozumienia.

Z punktu widzenia oddziaływania realizowanych inwestycji na rynek telekomunikacyjny oraz jego proporcjonalną rozbudowę należy podkreślić fakt, że 46,22% raportowanych nowych inwestycji zrealizowano w obszarach wiejskich (zmodernizowano 26,6 %), co jest bardzo pozytywnym zjawiskiem, gdyż przyczynia się do przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu obszarów, które ze względów ekonomicznych są mało atrakcyjne inwestycyjnie dla operatorów. Niewątpliwym sukcesem Porozumienia jest również technologiczne przeobrażanie się polskiego rynku telekomunikacyjnego. Podczas rozbudowy i modernizacji sieci, stare technologie zastępowane są nowoczesnymi, umożliwiającymi korzystanie ze wszystkich dostępnych usług sieciowych wymagających łączy szerokopasmowych. Pozytywnym zjawiskiem jest również fakt rozbudowy węzłów we wszystkich warstwach sieci, co stymuluje rozwój rynku poprzez udostępnianie zasobów transmisyjnych pozostałym operatorom zainteresowanym budową sieci dostępowych, bardzo często z wykorzystaniem środków unijnych.

W dobie niekorzystnej koniunktury rynkowej inwestycje TP w ramach obowiązków nałożonych Porozumieniem są głównym czynnikiem wpierającym rozwój infrastruktury telekomunikacyjnej w Polsce.

Stworzenie sprzyjających warunków dla OA nie skłoniło ich do intensyfikacji

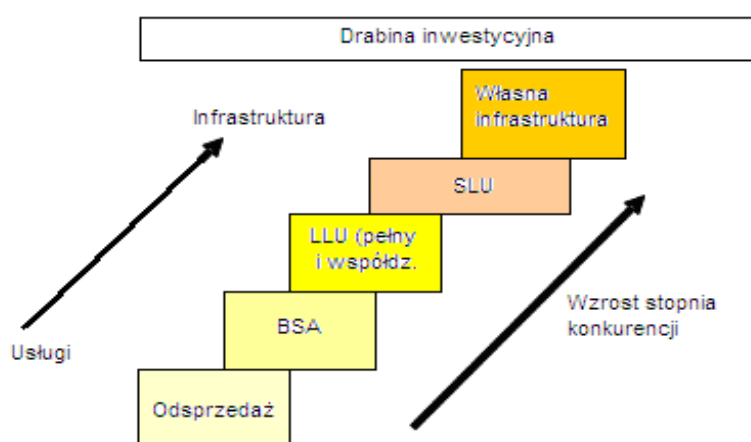
inwestycji we własną infrastrukturę oraz do rezygnacji z dotychczasowych modeli współpracy opartych głównie na WLR i BSA, co wciąż hamuje bardziej dynamiczny rozwój rynku.

Rozwój konkurencyjnego rynku.

Celem Porozumienia było pobudzenie rozwoju rynku telekomunikacyjnego. Wprowadzenie niedyskryminujących warunków współpracy międzyoperatorskiej oraz realizacja deklaracji inwestycyjnej TP miały w sposób zasadniczy przyczynić się do realizacji tego celu.

Strategia Prezesa UKE wpisuje się w koncepcję drabiny inwestycyjnej uznając LLU za kluczową usługę hurtową, poprzedzającą przejście na własną infrastrukturę przez OA.

Rysunek 1. Koncepcja drabiny inwestycyjnej.



Źródło: <http://erg.eu.int/>

W ostatnich kilku latach zauważalny jest szybszy rozwój rynku LLU, liczba udostępnionych lokalizacji utrzymuje stabilny wzrost nieprzerwanie od połowy 2009 r. Obniżenie opłaty LLU oraz zawarcie Porozumienia TP z UKE, spowodowały, że po piątym roku funkcjonowania usługi wykorzystanie LLU jest wyższe w Polsce niż w Wielkiej Brytanii, w analogicznym okresie (na koniec 2010 r. udział procentowy linii w sieci TP wynosił 4,8%, podczas gdy w Wielkiej Brytanii w analogicznym okresie funkcjonowania było to 1,72%). Na koniec lipca 2011 r. było łącznie 170 526 uwolnionych pętli.

Analizując udział LLU, BSA i WLR jako usług, na bazie których jest świadczona usługa na rynku detalicznym, nadal największy udział posiada usługa WLR. Jej udział powoli spada, wypierany jest przez usługi BSA i LLU (pomimo wzrostu penetracji WLR).

Konkurowanie o klienta pomiędzy TP a OA, a także pomiędzy samymi OA, powoduje, iż podmioty te stale podnoszą jakość oferowanych usług, a także obniżają ich cenę.

6. Co dalej? – kwestie nierozwiązane i oczekiwania wobec TP.

Pomimo generalnie zadowalającego poziomu realizacji Porozumienia przez TP wciąż pozostają kwestie otwarte i problemy z egzekwowaniem od TP wykonania podjętych zobowiązań w kilku obszarach. W zdecydowanej większości problemy te wynikają z obstrukcyjnego działania TP:

- Nadal niezadowolający jest poziom jakości danych znajdujących się w aplikacji Check służącej do predykcji łącza pod usługę szerokopasmowego dostępu do Internetu. Niemożność uprzedniego sprawdzenia jakości łącza powoduje negatywne konsekwencje dla OA i ich klientów. W efekcie OA nie będą w stanie dostarczyć konsumentowi łącza o przepływności zgodnej z zamówieniem.
- Oferowanie przez TP klientom biznesowym TP dla łączy dzierżawionych - za dodatkową opłatą - usługi SLA⁷ Progres i Premium, pozwalającej na szybsze usuwanie uszkodzeń niż w ofercie hurtowej dla OA. Pakiety SLA Progres i Premium dostępne detalowi TP gwarantują usuwanie uszkodzeń dla łączy dzierżawionych w ciągu 4 i 8 godzin, podczas gdy SLA w ofercie hurtowej TP gwarantuje usunięcie uszkodzeń w ciągu 24 godzin lub 12 godzin dla przepływności 2,5 i 10 Gb/s. Taka nierównoważność procesów umożliwia detalowi TP uzyskanie przewagi konkurencyjnej względem OA, polegającej na możliwości zaoferowania swoim klientom wyższego poziomu obsługi serwisowej.
- Obecnie stosowany poziom ochrony poczty elektronicznej w GTP przed nieuprawnionym dostępem jest niezadawalający. W okresie czerwiec - wrzesień 2011 r. w ramach audytów wewnętrznych spośród 35 tysięcy osób posiadających dostęp do danych chronionych przebadane zostały 44 skrzynki e-mailowe i 548 wiadomości, w przypadku 98 wiadomości wykryto błędy klauzulowania. Na wniosek Audytora w ramach prac nad audytem Porozumienia przeprowadzony został dodatkowy audyt klauzulowania korespondencji zrealizowany przez Audyt Wewnętrzny TP. Ze względu na ograniczenia czasowe audytor wyselekcjonował 17 skrzynek pocztowych do weryfikacji. Audyt wykazał nieprawidłowości w stosowaniu mechanizmu klauzulowania. Kontroli poddanych zostało łącznie 508 wiadomości e-mail, spośród których 72 wiadomości zawierały informacje niedozwolone. Spośród powyższych 72 wiadomości 21 (29%) nie zawierało wymaganej klauzuli. Ponadto zidentyfikowany został jeden przypadek, w którym wiadomość zawierająca dane chronione została przekazana nieuprawnionemu adresatowi. Radykalnej modyfikacji wymaga również sposób i zakres wewnętrznych kontroli klauzulowania.
- Nadal nie zostały wdrożone funkcjonalności Check on-line, telediagnostyka i ID łącza. Funkcjonalności te powinny charakteryzować się cechami analogicznymi do tych oferowanych detalowi TP. Prezes UKE oczekuje pełnego wdrożenia nie później niż do dnia 31 grudnia 2011 r. Funkcjonalności te umożliwią sprawniejszą obsługę konsumentów przez OA, np. szybsze usuwanie awarii łącza.
- Kwestią do wspólnego rozwiązania pozostaje także wyeliminowanie /ograniczenie planowania, a następnie realizacji inwestycji w lokalizacjach, w których poziom sprzedaży jest nieznaczący, podczas gdy wiele obszarów pozostaje poza zainteresowaniem pomimo występowania dużego popytu (odzwierciedlenie w prośbach, skargach i wnioskach do Prezesa UKE).
- Niezbędne jest zakończenie prac nad nowym systemem KPI. Harmonogram

⁷ **SLA** (Service Level Agreement) - jest to umowa utrzymania i systematycznego poprawiania ustalonego między klientem a usługodawcą poziomu jakości usług.

zakładał wdrożenie modelu we wrześniu 2011 r. Zespoły robocze UKE i TP, przy udziale OA, spędziły długie miesiące na opracowywaniu i uzgadnianiu nowego systemu KPI. W ostatnim etapie prac, najwięcej emocji w zespole TP budzą propozycje UKE dotyczące progów startowych, ścieżek dojścia, poziomów referencyjnych, zakresów tolerancji. Zespoły czeka jeszcze dyskusja dotycząca oceny niedyskryminacji w nowym systemie KPI. Mając na uwadze fakt, że to zagadnienie jest w obowiązującym systemie KPI przedmiotem burzliwych rozmów pomiędzy UKE a TP, można przewidywać trudne negocjacje w zakresie określenia niedyskryminacji w nowym systemie KPI, który już jest poważnie opóźniony.

Dodatkowo w celu zidentyfikowania wszystkich obszarów wymagających poprawy Prezes UKE przeprowadził we wrześniu 2011 r. ankietę wśród największych przedsiębiorców telekomunikacyjnych (48 OA wypełniło formularze), którzy wskazali pozostające i nierozwiązane jeszcze problemy, widziane z ich perspektywy. Wskazywane przez OA główne problemy związane z realizacją Porozumienia, bądź nie rozwiązane Porozumieniem, to przede wszystkim, zdaniem OA:

- narzucanie przez TP operatorom niekorzystnej dla OA interpretacji postanowień Ofert Ramowych oraz wymuszanie na OA w trakcie negocjacji przyjmowania niekorzystnych rozwiązań,
- prowadzenie przez TP negocjacji z OA, np. dot. sieci szkieletowej TP oraz oferty RLLO, w sposób pasywny i niekonstruktywny prowadzące do przedłużenia okresu podpisywania umowy z OA,
- nadal nie rozwiązana kwestia dzierżawy włókien światłowodowych od TP,
- występowanie utrudnień w egzekwowaniu kar finansowych wynikających z umów,
- brak uwzględnienia w systemie ISI możliwości prostego monitorowania spraw i powiadomień operatorów o zmianach w zakresie poszczególnych zamówień,
- problemy (choć, jak wskazują OA, incydentalne) dot. jakości przekazywanych informacji w EKWD – różnice pomiędzy stanem faktycznym, a opisanym w komunikatach przesyłanych przez system (na niekorzyść OA),
- problem z jakością danych w systemie Check.

Prezes UKE oczekuje więc dalszego wdrażania Porozumienia oraz niezwłocznego rozwiązania wszystkich problemów przedstawionych przez Prezesa UKE a także sygnalizowanych przez OA. Ponadto Prezes UKE oczekuje, iż obecnie wdrażane przez TP nowe nieregulowane projekty, w tym *Euro 2012* oraz *Rainbow* nie spowodują zakłóceń realizacji celów Porozumienia.

Natomiast wyzwaniem strategicznym stojącym przed sygnatariuszami Porozumienia jest formalne utrwalenie przeprowadzonych w ramach Porozumienia działań, tak, aby ten niewątpliwie udany projekt, dostarczał korzyści rynkowi nawet po jego formalnym wygaśnięciu.

7. Podsumowanie.

Ten projekt, nowatorski i wymagający od regulatora odwagi, zapoczątkował nowy rozdział polskiej telekomunikacji. Jego wdrożenie rozpoczęło drogę w kierunku zmian relacji pomiędzy uczestnikami rynku od nieustannych sporów do merytorycznego dialogu. Pozytywne oddziaływanie Porozumienia przynosić będzie

rynkowi korzyści jeszcze przez wiele lat.

Niewątpliwym sukcesem jest wdrożenie zdecydowanej większości zobowiązań nałożonych na TP. Rozwiązania te stabilizują i usprawniają większość relacji międzyoperatorskich. W wielu obszarach ostateczny pozytywny efekt osiągnęty jest w wyniku mozolnych negocjacji pomiędzy TP a Prezesem UKE.

Zmiany rynkowe są odczuwalne i zauważalne również przez fachowców z branży. Zdaniem analityka Tomasza Kulisiewicza *„Widać wyraźnie, że od momentu jego [Porozumienia] zawarcia ruszyło udostępnianie infrastruktury TP innym operatorom”* co *„pociągnęło za sobą spadek cen, na co zareagowała Telekomunikacja Polska, która też je obniżyła”*.⁸ Natomiast według redaktora naczelnego portalu Telepolis.pl Witolda Tomaszewskiego, Porozumienie ustabilizowało otoczenia prawno-biznesowe operatorów telekomunikacyjnych. *“TP wie po ile będzie sprzedawała usługi hurtowe, a operatorzy alternatywni wiedzą za ile będą je kupować. Zostały wprowadzone odpowiednie procedury, wskaźniki, wygaszono wszystkie spory sądowe. Dzięki porozumieniu na rynku zwiększyła się też konkurencja - TP nie musi już ciągle oferować drukarek czy nawigacji w promocji z neostradą tp, a może powalczyć cenami”*.⁹

Również w opinii większości operatorów¹⁰ zawarcie Porozumienia było skutecznym rozwiązaniem. Podając przykłady skuteczności Porozumienia przedsiębiorcy wskazali m.in. na ułatwienie dostępu do infrastruktury TP, większą terminowość ze strony TP w zakresie realizacji zamówień, poważniejsze traktowanie OA przez TP. Natomiast zdaniem OA najważniejsze pozytywne efekty Porozumienia to dotrzymanie (w zdecydowanej większości przypadków) przez TP (w usługach RLLO i ROI) terminów realizacji zamówienia oraz usuwanie z umów postanowień niedozwolonych, brak możliwości odmowy przez TP dzierżawy kanalizacji w przypadku istnienia warunków technicznych, odstąpienie przez TP od domagania się umieszczania w umowach klauzul dodatkowych oraz łatwiejsze zawieranie z TP umów dot. usług hurtowych, opracowanie i wdrożenie dobrych praktyk (tzw. chińskie mury), które dało podstawę do tworzenia pozytywnego otoczenia do konkurowania na rynku wszystkim graczom z zachowaniem analogicznych, nie preferencyjnych warunków do rozwoju, a także wycofanie przez TP odwołań od decyzji Prezesa UKE co wpłynęło na poprawę bezpieczeństwa prawnego usług hurtowych świadczonych przez TP.

„To porozumienie jest kołem zamachowym, które uruchomi znajdujący się w stagnacji rynek telekomunikacyjny. Rynki finansowe oczekują stabilizacji i warunków inwestycyjnych. Zawarcie porozumienia jest taką stabilizacją i zapewnia wzrost inwestycji” słowa te, wypowiedziane przez Prezesa UKE w dniu podpisania Porozumienia, znalazły odzwierciedlenie w rzeczywistych zmianach rynku. Nadal również pozostaje aktualne stanowisko Prezesa UKE wyrażone w raporcie oceniającym wykonanie Porozumienia z maja 2011 r.: *„Porozumienie zmienia polski rynek telekomunikacyjny w sposób powolny ale systematyczny oraz, co ma również niebagatelne znaczenie, relatywnie najmniej kosztowny dla TP i nie odłożony*

⁸<http://www.polskieradio.pl/42/273/Artykul/270108,UKE-zadowolone-z-TP-i-cen-za-internet>.

⁹ Tamże.

¹⁰ Na podstawie ankiety UKE: 49% operatorów odpowiedziało raczej tak, 11% zdecydowanie tak, przeciwnego zdania było zaledwie 4% operatorów, natomiast spora część badanych (36%) wskazała, że nie ma zdania w tej kwestii.

w czasie dla OA tak znacznie, jak by to było odłożone w przypadku przeprowadzenia funkcjonalnej separacji”.

Prezes UKE ma nadzieję, że polski rynek telekomunikacyjny nadal uległ będzie korzystnym dla wszystkich jego uczestników przeobrażeniom. Nie będzie to droga łatwa, jednak korzyści, które znajdują się na jej końcu, z pewnością zrekompensują przebyte trudy. Większe zaangażowanie w te zmiany jest jednak oczekiwane również ze strony OA.