

## **Informacja Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na temat stworzenia serwisu internetowego umożliwiającego konsumentom porównywanie opłat stosowanych przez poszczególnych operatorów za oferowane przez nich usługi**

2008-10-15

W nawiązaniu do Strategii regulacyjnej Prezesa UKE na lata 2008-2010, której jednym z celów jest poprawa przejrzystości i zgodności z prawem ofert na usługi telekomunikacyjne m.in. poprzez doprowadzenie do powstania serwisu internetowego umożliwiającego porównywanie opłat stosowanych przez poszczególnych operatorów, Prezes UKE przedstawia co następuje.

Podstawowym prawem użytkowników końcowych jest dostęp do informacji o usługach telekomunikacyjnych. Dostęp do informacji umożliwia użytkownikowi świadomy wybór usług. Przejrzystość informacyjna ma także znaczenie dla samej konkurencji na rynku telekomunikacyjnym. Funkcjonowanie konkurencji wymaga bowiem odpowiedniego zasobu informacji zarówno po stronie popytu jak i podaży na tym rynku.

W związku z powyższym, Prezes UKE podjął decyzję o stworzeniu kalkulatora internetowego UKE, umożliwiającego konsumentom porównanie opłat stosowanych przez poszczególnych operatorów. Aby przedmiotowy 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.

Przedstawiając powyższe Prezes UKE prezentuje poniżej wstępne założenia zawartości kalkulatora internetowego UKE, proponując jednocześnie formę współpracy z operatorami w tym zakresie, która miałaby polegać na samodzielnym wprowadzaniu i aktualizacji danych w kalkulatorze przez poszczególnych operatorów, za pomocą udostępnionych im specjalnych haseł dostępowych.

### **1. Współpraca Prezesa UKE z operatorami przy tworzeniu kalkulatora internetowego UKE.**

Na samym początku należy zauważyć, iż zgodnie z art. 21 ust. 2 dyrektywy o usłudze powszechnej: *„krajowe władze regulacyjne będą wspierać udostępnianie informacji użytkownikom końcowym, tak dalece jak to jest możliwe, oraz konsumentom, by umożliwić im niezależną ocenę kosztów alternatywnego sposobu korzystania z usług, na przykład poprzez udostępnienie przewodników interaktywnych”*.

Do polskiego prawodawstwa przepis ten został zaimplementowany jako art. 62 Prawa telekomunikacyjnego (dalej w skrócie Pt), który brzmi: *„Prezes UKE kierując się potrzebą zwiększenia dostępności informacji dotyczących zasad świadczenia usług telekomunikacyjnych dla użytkowników końcowych, publikuje w Biuletynie UKE oraz zamieszcza na stronach internetowych UKE informacje dotyczące podstawowych praw i obowiązków abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych, w tym usługi powszechnej, standardowe warunki umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telefonicznych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telefonicznej, a także*

*sposobów pozasądowego rozwiązywania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi”.*

Należy więc przyznać, że pomimo tego, że obowiązki takie wypełniane są również bezpośrednio przez dostawców, to prawo przewiduje również działania władz regulacyjnych, polegające na informowaniu i edukowaniu konsumentów. Prezes UKE może więc 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.

Co prawda istnieją w Polsce różne witryny internetowe pozwalające porównać niektóre z dostępnych usług telekomunikacyjnych, ale 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, że 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.

W tym celu Prezes UKE postanowił stworzyć skuteczne narzędzie umożliwiające porównywanie opłat stosowanych przez poszczególnych operatorów, które to zadanie jest jednocześnie zgodne ze Strategią regulacyjną na lata 2008-2010, której jednym z celów jest poprawa przejrzystości i zgodności z prawem ofert na usługi telekomunikacyjne, a zarazem czyni zadość wymogom ustanowionym w dyrektywie o usłudze powszechnej i Pt.

Najważniejszą kwestią, która powinna zostać poruszona w trakcie niniejszych konsultacji jest sposób współpracy UKE i operatorów, w zakresie dostarczania i aktualizacji danych, które miałyby zostać umieszczone w kalkulatorze internetowym UKE.

Wobec powyższego Prezes UKE proponuje rozwiązanie, które miałyby polegać na samodzielnym wprowadzaniu i aktualizacji danych w kalkulatorze przez poszczególnych operatorów, za pomocą udostępnionych im specjalnych haseł dostępowych. Dane miałyby być wprowadzane do specjalnego formatu (rekordu), przygotowanego przez UKE, co pozwoliłoby na ujednoczenie zebranych informacji w taki sposób, aby ułatwić ich zaimplementowanie do specjalnej platformy informatycznej, która także zostanie przygotowana w ramach projektu UKE. Za poprawność danych i ich niezwłoczną aktualizację, mieliby być odpowiedzialni sami operatorzy. Rola UKE sprowadzałaby się natomiast do sprawowania bieżącego monitoringu nad kalkulatorem i wprowadzonymi danymi oraz eliminacji ewentualnych problemów i błędów.

W opinii Prezesa UKE jest to najlepsza z możliwych form współpracy w tym zakresie. Pozwalałaby ona bowiem na pełną kontrolę operatorów nad przekazywanymi do kalkulatora danymi (byłyby one umieszczone w kalkulatorze internetowym UKE w tym samym czasie, w którym następowałaby ich zmiana na stronach internetowych operatorów, a co za tym idzie, zminimalizowany zostałby margines potencjalnych błędów na skutek wprowadzania tych danych do kalkulatora internetowego UKE przez osoby inne niż pracownicy odpowiedzialni za tego rodzaju działania u poszczególnych operatorów). Niebagatelne znaczenie ma w tym zakresie także szybkość aktualizacji. Przekazanie danych przez operatorów w celu ich wprowadzenia do kalkulatora innym podmiotom, mogłoby spowodować niewielkie opóźnienia, spowodowane potrzebą ich weryfikacji i czasem potrzebnym do samego ich wprowadzenia. W konsekwencji nawet najmniejsze opóźnienie mogłoby spowodować wprowadzenie w błąd użytkowników chcących skorzystać z pomocy kalkulatora przy wyborze konkretnej, interesującej ich oferty. Informacje i oferty wskazane

w kalkulatorze internetowym UKE, mogłyby się bowiem różnić od ofert wcześniej zaktualizowanych przez operatorów. Mając na uwadze fakt, iż działania operatorów w zakresie uatrakcyjniania ofert, dokonywane są z myślą o użytkownikach, wyżej wymienione rozróżnienie mogłoby być niekorzystne także dla nich samych, powodując decyzję użytkownika o wyborze innej, konkurencyjnej oferty.

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. Niemniej jednak liczy na wolę kooperacji ze strony operatorów, pozwalającą na umieszczenie w kalkulatorze jak najaktualniejszych i najwiarygodniejszych informacji. Należy przy tym nadmienić, iż taki model zgodnej współpracy na linii regulator – operatorzy, stosowany jest od dawna w państwach europejskich, które wprowadziły już w życie ideę kalkulatora pozwalającego na porównywanie ofert poszczególnych przedsiębiorców. W szczególności wyniki tego typu wzorowej współpracy zauważalne są w Norwegii, gdzie witryna [www.telepriser.no](http://www.telepriser.no) cieszy się dużą popularnością wśród użytkowników i jest narzędziem, które w rzeczywisty sposób pomaga w wyborze najlepszej z odpowiadających im ofert.

Zaznaczyć należy, iż w obliczu dużego zaawansowania technologicznego i informatycznego niniejszego projektu, Prezes UKE pozyska profesjonalny podmiot zajmujący się tworzeniem profesjonalnych baz danych lub platform informatycznych potrzebnych także do stworzenia przedmiotowego kalkulatora taryfowego. Takie rozwiązanie przyczyni się do stworzenia serwisu na miarę oczekiwań i założeń Prezesa UKE, zaspokojenia bieżących potrzeb z nim związanych, jak również pozwoli na jego dalszy rozwój w przyszłości. Rozwój ten miałby zostać oparty również o sugestie operatorów, jak i samych jego użytkowników, w taki sposób aby kalkulator internetowy UKE spełniał swoją rolę w jak najlepszy sposób.

Proponowany przez Prezesa UKE system, na którym miałby zostać oparty kalkulator internetowy UKE, bazuje na technologii ASP.NET 2.0 obsługiwanej przez Windows Server 2003 i umożliwiającą pełną realizację wytyczonych celów. Jako repozytorium danych zastosowany miałby zostać SQL Server 2005. Duża elastyczność i skalowalność proponowanych rozwiązań gwarantuje ich rozwój wraz ze zmianami i wzrostem nowych funkcjonalności obsługiwanych przez kalkulator internetowy UKE.

## **2. Wstępne założenia zawartości kalkulatora internetowego UKE**

Główną kategorią wyboru oferowaną użytkownikowi będzie kwota/suma, jaką użytkownik jest w stanie ponieść/zapłacić za korzystanie z konkretnej usługi. Zdaniem Prezesa UKE jest to kryterium podstawowe, a jednocześnie decydujące, czy użytkownik zainteresuje się potencjalną ofertą. Będzie oczywiście istniała możliwość uszczegółowienia kategorii wyboru ale nie będzie to pozycja obowiązkowa. Taka konstrukcja spowoduje uproszczenie wyszukiwania, a jednocześnie da możliwość skorzystania z kalkulatora większej grupie użytkowników. Kalkulator będzie w przyszłości rozwijany i dodawane będą do niego inne funkcje, jednak zdaniem Prezesa UKE, zastosowanie prostszych metod wyszukiwania na początku działania kalkulatora pozwoli uniknąć błędów, a jednocześnie zdobyć zaufanie użytkowników.

Kalkulator internetowy UKE będzie umożliwiał użytkownikom porównywanie dostępnych na rynku ofert, w podziale na cztery sekcje:

- telefonia komórkowa,
- telefonia stacjonarna,
- internet,
- oferty pakietowe.

## Telefonia komórkowa

Porównanie będzie obejmować operatorów MNO, jak również operatorów wirtualnych – MVNO. Porównanie obejmować ma ofertę poszczególnych operatorów (jeśli taką dysponują) obejmującą:

- post-paid (abonament),
- pre-paid (“telefon na kartę”),
- mix.

W pierwszej kolejności użytkownik wybierałby jaka oferta go interesuje (post-paid, pre-paid, mix), co pozwoliłoby na zawężenie obszaru wyszukiwania.

Główną kategorią wyboru miałyby być następujące pytanie:

- ile jesteś w stanie zapłacić (w przedziale) za abonament (post-paid)/jaką sumę jesteś w stanie ponieść w ciągu miesiąca na doładowanie konta (pre-paid),

Już samo wpisanie wartości pozwoliłoby na pokazanie wszystkich dostępnych ofert w tym zakresie (tak aby uniknąć np. pustych zbiorów wyszukiwania). W planach jest także stworzenie zakładki, w której można byłoby skomponować ofertę zarówno z aparatem telefonicznym (do wyboru byłby zarówno producent jak i model telefonu), jak i bez aparatu telefonicznego.

Po zaznaczeniu wskazanych powyżej kryteriów ukazywać będzie się lista wszystkich dostępnych ofert w zaznaczonych ramach od najkorzystniejszej poczynając.

Oferty miałyby w pierwszej kolejności zawierać:

- nazwę operatora,
- nazwę taryfy,
- w przypadku post-paid miesięczną cenę abonamentu, liczbę darmowych minut, sms-ów, lub innych dodanych usług, a także minimalny czas na jaki trzeba podpisać umowę abonamentową,
- w przypadku mix miesięczną cenę abonamentu, liczbę darmowych minut, sms-ów, lub innych dodanych usług, a także minimalny czas na jaki trzeba podpisać umowę abonamentową,
- w przypadku pre-paid miesięczny koszt używania (tzn. w zależności od wybranej przez użytkownika kwoty jaką skłonny byłby ponieść, należałoby ją podzielić przez koszt wysłania jednego sms-a lub 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”),
- wskazanie czy jest to operator MNO czy MVNO.

Ukazująca się lista sortowana byłaby na początku na podstawie ceny abonamentu (post-paid i mix) oraz na podstawie liczby minut połączenia możliwych do zrealizowania za wybraną kwotę (pre-paid). Stosownie do oczekiwań użytkownika, możliwe byłoby także posortowanie wyników na podstawie zmiennych, na których najbardziej zależy mu w ofercie (np. liczbie darmowych minut, sms-ów, czasie trwania umowy).

Możliwe będzie także wejście na pojedynczą ofertę konkretnego operatora, w celu uzyskania bliższych informacji na jej temat. Po wejściu na konkretną zakładkę miałyby się ukazywać:

- nazwa danego operatora wraz z jego numerem telefonu kontaktowego (Biuro Obsługi Klienta), stroną www, kontaktowym mailem, adresem, sposobami w jaki można dokonać płatności za usługę (przelew bankowy, przelew pocztowy, płatność kartą, płatność sms-em, obsługa płatności on-line), a także krótką kilkuzdaniową charakterystyką operatora (zawierającą informację np. o liczbie posiadanych

abonentów, czy czasie funkcjonowania na rynku), pozwalającą użytkownikowi sprawdzić jego wiarygodność,

- nazwa taryfy,
- regulamin taryfy (stosowany byłby bezpośredni link do strony operatora),
- minimalny czas trwania umowy w przypadku post-paid (ewentualne informacje o zniżkach za ewentualne podpisanie dłuższej umowy),
- wysokość opłaty abonamentowej w przypadku post-paid i mix,
- wysokość nominałów kart doładowujących w przypadku pre-paid i mix,
- cena za minutę połączenia w zależności czy połączenie wykonywane jest do sieci danego operatora, poza sieć, czy na numer stacjonarny,
- cena za minutę połączenia w zależności od czasu/dnia w jakim jest wykonywane połączenie (w dni robocze/w weekendy, w godzinach szczytu/poza godzinami szczytu),
- cena za SMS,
- cena za SMS poza sieć,
- cena za MMS,
- cena za MMS poza sieć,
- cena za wideorozmowy,
- cena za przesyłanie danych (100 kb),
- usługi wliczone w cenę abonamentu/opłaty (np. darmowe minuty lub sms-y),
- informacja czy oferta jest dostępna jedynie w salonie sprzedaży czy także w sklepie umieszczonym na stronie internetowej operatora (ze wskazaniem linka do tej strony),
- w przypadku skomplikowanych obniżek, rabatów lub promocji stosowanych przez operatora byłaby podana informacja, gdzie można dowiedzieć się więcej na ich temat (np. link do strony operatora, numer telefonu do BOK).

Rozważany jest także dostęp z tego poziomu do wszystkich ofert dostępnych u tego operatora (niezależnie od predyspozycji użytkownika). Wyniki można byłoby sortować w zależności od oczekiwań użytkownika, alfabetycznie lub kierując się np. ceną abonamentu.

Przewidziana jest także możliwość bezpośredniego porównania dowolnie wybranych przez użytkownika ofert (np. trzech najlepszych). Informacje (zawarte np. w odpowiednio podzielonej tabelce) byłyby powiązane z informacjami jakie ukazują się dla indywidualnie wybranej oferty (miałoby być to w szczególności bezpośrednie porównanie opłat za poszczególne usługi zawarte w porównywanych ofertach).

Prezes UKE zdaje sobie sprawę, iż oferty poszczególnych operatorów zawierają bardzo dużo promocji (w tym czasowych), upustów, rabatów itp. Nie można przyjąć więc, że cena np. za minutę połączenia, czy wysłanie wiadomości SMS obowiązuje przez cały czas trwania kontraktu. Zależy to również od konstrukcji umowy. Prezes UKE chciałby oczywiście, aby dane zawarte w tej sekcji były jak najdokładniejsze i obejmowały jak najwięcej zmian i uaktualnień wprowadzanych przez poszczególnych operatorów. Jednak w wypadkach, kiedy nie będzie możliwe zawarcie takiego zakresu informacji bezpośrednio w kalkulatorze internetowym, Prezes UKE rozważa możliwość zawarcia w nim samych ofert stałych, dając jednocześnie użytkownikom możliwość zapoznania się ze wszystkimi szczegółami oferty np. poprzez odesłanie na stronę internetową operatora (poprzez użycie odpowiedniego linka).

### **Telefonia stacjonarna**

Oferty operatorów stacjonarnych mają nieco inny charakter od propozycji oferowanych przez operatorów komórkowych, a więc główną kategorią wyboru miałyby być pytanie:

- ile jesteś w stanie zapłacić za abonament (w przedziale),  
Samo wybranie kwoty, powodowałoby wyświetlenie wyników. Możliwy byłby jednak wybór zakładki „wyszukiwanie zaawansowane”, co powodowałoby zawężenie wyszukiwania. Umieszczone w niej miałyby być takie zapytania jak:

- kiedy najczęściej wykonujesz połączenia (miałyby zostać tu uwzględnione m.in. takie możliwości jak: codziennie o każdej porze, w weekendy, od poniedziałku do piątku w godzinach szczytu, od poniedziałku do piątku wieczorami),
- czy abonament ma zawierać minuty przepłacone, ile minut, do wykorzystania w jakich relacjach usługowych np. tylko połączenia lokalne, tylko połączenia międzystrefowe, czy też połączenia lokalne jak i międzystrefowe,
- ile minut wykorzystujesz w skali miesiąca (z podziałem na: minuty wykorzystane na rozmowy lokalne, międzystrefowe, międzynarodowe i do sieci komórkowych).

Po zaznaczeniu wskazanych powyżej kryteriów chcielibyśmy aby ukazywała się lista wszystkich dostępnych ofert w zaznaczonych ramach od najkorzystniejszej poczynając.

Oferty miałyby w pierwszej kolejności zawierać:

- nazwę operatora,
- nazwę taryfy,
- miesięczną cenę abonamentu,
- liczbę darmowych minut lub innych usług dodanych zawartych w ofercie (jeżeli są),
- minimalny czas na jaki trzeba podpisać umowę abonamentową.

Wyniki wyszukiwania na początek miałyby zostać posortowane na podstawie ceny abonamentu, jednak użytkownik mógłby sortować je także na podstawie ww. informacji, kierując się własnymi preferencjami.

Przewidziana jest także możliwość wejścia na pojedynczą ofertę konkretnego operatora, w celu uzyskania bliższych informacji na jej temat. Po wejściu na konkretną zakładkę miałyby się ukazywać:

- nazwa danego operatora wraz z jego numerem telefonu kontaktowego (Biuro Obsługi Klienta), stroną www, kontaktowym mailem, adresem, sposobami w jaki można dokonać płatności za usługę (przelew bankowy, przelew pocztowy, płatność kartą, płatność sms-em, obsługa płatności on-line), a także krótką kilkuzdaniową charakterystyką operatora (zawierającą informację np. o liczbie posiadanych abonentów, czy czasie funkcjonowania na rynku), pozwalającą użytkownikowi sprawdzić jego wiarygodność,
- nazwa taryfy,
- regulamin taryfy (np. link do strony operatora),
- informacja odnośnie sposobu świadczenia usługi (własna infrastruktura, WLR, preselekcja),
- minimalny czas trwania umowy (ewentualne informacje o zniżkach za ewentualne podpisanie dłuższej umowy),
- wysokość opłaty abonamentowej,
- usługi wliczone w cenę abonamentu/opłaty (np. darmowe minuty),
- cena za minutę połączenia w sieci oraz cena za minutę połączenia poza sieć, w tym: do sieci komórkowych i stacjonarnych z podziałem na poszczególnych operatorów jeśli wysokość ceny połączenia do nich się różni (ukazane np. w odpowiednio skonstruowanych tabelkach, tak aby wyniki pokazane były w najprostszym z możliwych sposobów)
- cena za minutę połączenia lokalnego, międzystrefowego i międzynarodowego (do poszczególnych krajów ujęte w odpowiednich grupach/strefach cenowych stosowanych przez konkretnych operatorów),

- cena za wyżej wymienione połączenia w zależności od tego o jakiej porze dnia są realizowane (szczyt - poza szczytem, wraz z podaniem odpowiednich godzin), oraz czy są realizowane w dzień powszedni czy w weekend,
- informacja czy oferta dostępna jest jedynie w salonie sprzedaży czy także w sklepie umieszczonym na stronie internetowej operatora (ze wskazaniem linka do tej strony).

Ze względu na rozległość prezentowanych danych, poszczególne opcje miałyby być zostać umieszczone w oddzielnych zakładkach, ułatwiając w ten sposób użytkownikowi wybór tego co najbardziej interesuje go w ofercie.

Rozważany jest także dostęp z tego poziomu do wszystkich ofert dostępnych u tego operatora (niezależnie od predyspozycji użytkownika). Wyniki można byłoby sortować w zależności od oczekiwań użytkownika, alfabetycznie lub kierując się np. ceną abonamentu.

Przewiduje się też możliwość bezpośredniego porównania dowolnie wybranych przez użytkownika ofert (np. trzech najlepszych). Informacje (zawarte np. w odpowiednio podzielonej tabelce) byłyby powiązane z informacjami jakie ukazują się dla indywidualnie wybranej oferty. Tak jak wspomniano wyżej, ze względu na rozległe informacje o ofercie, porównywane miałyby być poszczególne zakładki, w zależności od wyboru użytkownika lub całe oferty poszczególnych operatorów.

## **Internet**

Główną kategorią wyboru miałyby być:

- miesięczna cena abonamentu,

Tak jak w powyżej opisanych usługach, już samo podanie takiej wartości powodowałoby wyświetlenie dostępnych ofert. Jednak aby zawęzić wyniki poszukiwań, także w przypadku internetu możliwe byłoby dodanie możliwości „wyszukiwania zaawansowanego”. Znajdowałyby się w niej takie możliwości dostosowania oferty jak:

- określenie szybkości ściągania danych (Mb/s),
- określenie szybkości wysyłania danych (Mb/s),
- określenie rodzaju oferowanej usługi/medium (m.in. ADSL, telewizja kablowa, Wi-Fi, UMTS).

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.

Po zaznaczeniu wskazanych powyżej kryteriów miałyby ukazywać się lista wszystkich dostępnych ofert w zaznaczonych ramach od najkorzystniejszej poczynając (wyznacznikiem miałyby być w tym wypadku cena abonamentu).

Oferty miałyby w pierwszej kolejności zawierać:

- nazwę operatora wraz z nazwą oferty,
- miesięczną cenę abonamentu,
- szybkość ściągania danych,
- minimalny czas na jaki trzeba podpisać umowę abonamentową,

Tak jak w innych usługach planowane jest danie użytkownikom możliwości zmiany kategorii, na podstawie której oferty miałyby zostać posortowane.

Przewidziana jest także możliwość wejścia na pojedynczą ofertę konkretnego operatora, w celu uzyskania bliższych informacji na jej temat. Po wejściu na konkretną zakładkę miałyby się ukazywać:

- nazwa danego operatora wraz z jego numerem telefonu kontaktowego (Biuro Obsługi Klienta), stroną www, kontaktowym mailem, adresem, sposobami w jaki można dokonać płatności za usługę (przelew bankowy, przelew pocztowy, płatność kartą, płatność sms-em, obsługa płatności on-line), a także krótką kilkuzdaniową charakterystyką operatora (zawierającą informację np. o liczbie posiadanych abonentów, czy czasie funkcjonowania na rynku), pozwalającą użytkownikowi sprawdzić jego wiarygodność,
- nazwa taryfy,
- regulamin taryfy (np. link do strony operatora),
- minimalny czas trwania umowy (ewentualne informacje o zniżkach za ewentualne podpisanie dłuższej umowy),
- wysokość opłaty abonamentowej,
- wysokość opłaty aktywacyjnej,
- wysokość opłaty za modem (jeśli rodzaj usługi przewiduje taką możliwość),
- szybkość ściągania danych (mb/s),
- szybkość wysyłania danych (mb/s),
- rodzaj oferowanej usługi/medium (ADSL, telewizja kablowa, Wi-Fi, UMTS),
- rodzaj oferowanego modemu (jeśli rodzaj usługi przewiduje taką możliwość),
- szersza informacja na temat dostępności usługi (tzn. sprawdzenie czy usługi danego operatora dostępne są w konkretnym miejscu - w taki sposób, jak określono to powyżej),
- informacja czy oferta dostępna jest jedynie w salonie sprzedaży czy także w sklepie umieszczonym na stronie internetowej operatora (ze wskazaniem linka do tej strony).

Przewidziana jest także możliwość bezpośredniego porównania dowolnie wybranych przez użytkownika ofert (np. trzech najlepszych). Informacje (zawarte np. w odpowiednio podzielonej tabelce) byłyby powiązane z informacjami jakie ukazują się dla indywidualnie wybranej oferty.

## **Pakiety**

Ze względu na oferowane przez poszczególnych dostawców pakiety usług (telefon, telewizja, internet - w różnych kombinacjach), które cieszą się coraz większą popularnością, Prezes UKE chciałby umieścić w kalkulatorze internetowym także usługi tego typu.

Głównym kryterium wyboru miałyby być wybór dostępnych kombinacji, jakimi użytkownik jest zainteresowany, czyli:

- telefon – internet – telewizja,
- telefon – internet,
- telefon – telewizja,
- internet – telewizja.

Takie wyszukiwanie zawężyłoby zakres wyboru tylko do ofert, którymi użytkownik jest docelowo zainteresowany.

Następnym kryterium wyboru (w zależności od zapotrzebowania użytkownika) miałyby być:



- wysokość abonamentu (podawana w przedziale).

Po zaznaczeniu wskazanych powyżej kryteriów miałyby ukazywać się lista wszystkich dostępnych ofert w zaznaczonych ramach od najkorzystniejszej poczynając.

Oferty miałyby w pierwszej kolejności zawierać:

- nazwę operatora,
- nazwę taryfy,
- miesięczną cenę abonamentu (w całości oraz rozbitą na wszystkie wybrane przez użytkownika usługi),
- minimalny czas na jaki trzeba podpisać umowę abonamentową.

Wyniki miałyby zostać posortowane w zależności od ceny abonamentu, ale tak, jak wspomniano powyżej, planujemy dać użytkownikom możliwość sortowania także według innych kategorii.

Przewidziana jest także możliwość wejścia na pojedynczą ofertę konkretnego operatora, w celu uzyskania bliższych informacji na jej temat. Po wejściu na konkretną zakładkę miałyby się ukazywać informacje na temat poszczególnych usług oferowanych użytkownikowi. Dla telefonu miałyby być to informacje zamieszczone w sekcji „telefonia stacjonarna”, dla internetu informacje zawarte w sekcji „internet”, a dla telewizji wysokość abonamentu, oferta programowa i jej rodzaj (np. satelitarna, kablowa, HD). Oczywiście tak, jak w poprzednich sekcjach przewidziane jest danie użytkownikowi możliwości bezpośredniego porównania poszczególnych, interesujących go ofert.

W przyszłości Prezes UKE planuje wprowadzenie na stronę z kalkulatorem internetowym także forum dyskusyjnego (ewentualnie dania użytkownikom możliwości komentowania poszczególnych ofert różnych operatorów). Z pewnością takie informacje - poparte doświadczeniem związanym z praktycznym używaniem konkretnych ofert - bardzo pomagałyby innym osobom w dokonywanych wyborach.

### **3. Podsumowanie**

Kalkulator internetowy UKE ma ułatwiać użytkownikowi dokonanie świadomego wyboru oferty najlepiej odpowiadającej jego potrzebom. W związku z tym, iż warunki korzystania z usług (warianty taryfowe, regulaminowe) są coraz bardziej złożone, pojawiła się potrzeba stworzenia kalkulatora internetowego UKE, jako narzędzia skupiającego w sobie oferty operatorów oferujących najbardziej popularne usługi telekomunikacyjne w Polsce. Tego rodzaju przedsięwzięcie z pewnością służyć będzie zwiększaniu przejrzystości, która jest jednym z podstawowych warunków właściwego funkcjonowania konkurencji.

Jednocześnie Prezes UKE zdając sobie sprawę ze złożoności przedmiotowego projektu, rozpoczyna konsultacje mające na celu poznanie opinii rynku telekomunikacyjnego (w szczególności operatorów) na temat przedstawionych powyżej założeń i wytycznych stworzenia kalkulatora internetowego UKE.