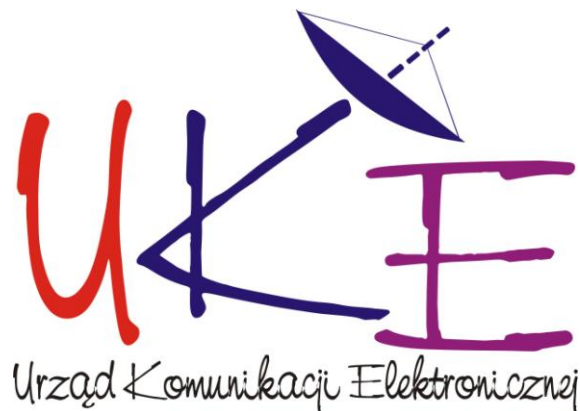


Prezes

Urzędu Komunikacji Elektronicznej

przedstawia Raport:

**Stan i ocena
dostępności, jakości świadczenia i przystępności
cenowej usług wchodzących w skład usługi
powszechnej**



Warszawa, 30 kwietnia 2014 r.

SPIS TREŚCI

1. Stan prawny	5
1.1. Regulacje unijne i krajowe	5
1.2. Definicja usługi powszechnej.....	5
1.3. Usługi wchodzące w skład usługi powszechnej.....	6
1.4. Wymogi co do dostępności, jakości i przystępności cenowej usługi powszechnej	6
1.5. Zasady wyznaczania przedsiębiorcy do świadczenia usługi powszechnej	7
2. Usługa przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji.....	8
2.1. Zapotrzebowanie użytkowników na usługę przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji.....	8
2.2. Dostępność usługi przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji	21
2.3. Jakość usługi przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji	25
2.4. Przystępność cenowa usługi przyłączenia w stałej lokalizacji	31
3. Dostępność usługi przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji na poziomie lokalnym (gminy).....	34
3.1. Metodologia	34
3.2. Analiza niezaspokojonego popytu	35
4. Abonament telefoniczny i połączenia telefoniczne	40
4.1 Zapotrzebowanie użytkowników na usługi abonamentu i połączeń telefonicznych	40
4.2 Dostępność usług abonamentu i połączeń telefonicznych	43
4.3 Jakość usług: abonamentu i połączeń telefonicznych	45
4.4. Przystępność cenowa usług: abonamentu i połączeń telefonicznych	45
5. Ogólnokrajowe Biuro Numerów	50
5.1. Zapotrzebowanie użytkowników na usługę Ogólnokrajowego Biura Numerów	50
5.2. Dostępność usługi Ogólnokrajowego Biura Numerów	52
5.3. Jakość usługi Ogólnokrajowego Biura Numerów	52
5.4. Przystępność cenowa usługi Ogólnokrajowego Biura Numerów	56
6. Ogólnokrajowy Spis Abonentów.....	57
6.1. Zapotrzebowanie użytkowników na usługę Ogólnokrajowego Spisu Abonentów	57
6.2. Dostępność usługi Ogólnokrajowego Spisu Abonentów	62
6.3. Jakość usługi Ogólnokrajowego Spisu Abonentów	62
6.4. Przystępność cenowa usługi Ogólnokrajowego Spisu Abonentów	64
7. Publiczne Aparaty Samoinkasujące	65
7.1. Zapotrzebowanie użytkowników na usługi telefoniczne świadczone za pomocą Publicznych Aparatów Samoinkasujących	65
7.2. Dostępność usług telefonicznych świadczonych za pomocą Publicznych Aparatów Samoinkasujących.....	68

7.3. Jakość usług telefonicznych świadczonych za pomocą Publicznych Aparatów Samoinkasujących.....	77
7.4. Przystępność cenowa usług telefonicznych świadczonych za pomocą Publicznych Aparatów Samoinkasujących	78
8. Wstępna ocena dostępności, przystępności cenowej i jakości usług wchodzących w skład usługi powszechnej	80
8.1. Wstępna ocena dostępności, przystępności cenowej i jakości przyłączenia do sieci	80
8.2. Wstępna ocena dostępności, przystępności cenowej i jakości usługi abonamentu i połączeń telefonicznych	84
8.3. Wstępna ocena dostępności, przystępności cenowej i jakości usługi Ogólnokrajowego Biura Numerów	85
8.4. Wstępna ocena dostępności, przystępności cenowej i jakości usługi Ogólnokrajowego Spisu Abonentów	86
8.5. Wstępna ocena dostępności, przystępności cenowej i jakości usług telefonicznych świadczonych za pomocą Publicznych Aparatów Samoinkasujących.....	87
9. Wyniki konsultacji	90
10. Podsumowanie i ocena końcowa	94

Szanowni Państwo,

Usługi telekomunikacyjne zapewniają dostęp do informacji, która stanowi podstawę rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Pozbawienie jednostek lub całych grup społecznych dostępu do tych usług powoduje ich wykluczenie.

Istotą usługi powszechnej jest zapewnieniu każdemu użytkownikowi na terenie kraju dostępu do podstawowych usług telekomunikacyjnych o dobrej jakości i po przystępnej cenie. Na usługę powszechną składa się zestaw usług, takich jak m.in. przyłączenie do sieci w stałej lokalizacji, usługa abonamentu telefonicznego, usługi krajowych i międzynarodowych połączeń telefonicznych. Usługi te świadczą na rynku różni przedsiębiorcy telekomunikacyjni, przy czym zapewniają je na zasadach rynkowych/ komercyjnych.

Tylko w przypadku, gdy mechanizm rynkowy nie prowadzi do zaspokojenia potrzeb użytkowników na obszarze całego kraju lub części kraju w zakresie usługi powszechnej albo poszczególnych usług wchodzących w jej skład, powinien zostać nałożony na przedsiębiorcę lub przedsiębiorców obowiązek świadczenia usługi powszechnej, co oznaczać będzie, iż będą oni musieli zapewnić usługę powszechną, nawet gdy jej świadczenie nie będzie dla nich opłacalne biznesowo.

Przepisy zmienionej ustawy Prawo telekomunikacyjne, obowiązujące od dnia 21 stycznia 2013 r. przyznały Prezesowi UKE uprawnienie do wyznaczenia ww. przedsiębiorcy/ów w przypadku, gdy faktyczne potrzeby użytkowników końcowych poszczególnych obszarów kraju w zakresie usług wchodzących w skład usługi powszechnej nie są zaspokajane przez rynek.

Niniejszy Raport zawiera obraz potrzeb użytkowników końcowych i przedstawia stan zapewnienia przez rynek poszczególnych usług wchodzących w skład usługi powszechnej na podstawie wszelkich danych będących w posiadaniu Urzędu (m.in. danych ankietowych, sprawozdań przedsiębiorców telekomunikacyjnych, danych z zakresu inwentaryzacji infrastruktury oraz zgłoszeń do map popytu) oraz – zgodnie z wymogami ustawy Prawo telekomunikacyjne – ocenę w zakresie dostępności, jakości świadczenia i przystępności cenowej tych usług.

Zawiera również podsumowanie konsultacji wstępnych wyników i ocen z podmiotami zainteresowanymi, w szczególności użytkownikami końcowymi, konsumentami i przedsiębiorcami telekomunikacyjnym oraz wnioski co do dalszych działań regulatora.

Zapraszam do lektury!

Magdalena Gaj

1. Stan prawny

1.1. Regulacje unijne i krajowe

Parlament Europejski i Rada Unii Europejskiej przyjęły w dniu 7 marca 2002 r. dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników (Dz. U. L 108 z 24.4.2002, str. 51), zwaną dalej „Dyrektywą o usłudze powszechnej” lub „DUP”. Nawiązuje ona do dyrektywy 2002/21/WE z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie wspólnych ram regulacyjnych sieci i usług łączności elektronicznej (Dz. Urz. WE L 108 z 24.4.2002), zwanej dalej „Dyrektywą ramową” lub „DR”, przyjmując wprowadzone tą dyrektywą definicje.

Definicja usługi powszechnej została określona w Dyrektywie ramowej. Z kolei katalog usług wchodzących w skład minimalnego zestawu usług określa Dyrektywa o usłudze powszechnej.

W dniu 19 grudnia 2009 r. została opublikowana Dyrektywa 2009/136/WE zmieniająca dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, dyrektywę 2002/58/WE dotyczącą przetwarzania danych osobowych i ochrony prywatności w sektorze łączności elektronicznej oraz rozporządzenie nr 2006/2004(WE) w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów (Dz. Urz. UE L 337 z 18.12.2009, str. 11–36). Dyrektywa ta wprowadziła zmiany m.in. w zakresie obowiązku świadczenia usługi powszechnej. Należy przy tym zaznaczyć, że wspólnotowa definicja usługi powszechnej określona w DR pozostała niezmieniona, zmiany zostały natomiast wprowadzone w Dyrektywie o usłudze powszechnej i nastąpiła konieczność ich implementacji do polskiego prawa.

Do polskiego prawa zmiany te zostały transponowane ustawą z dnia 16 listopada 2012 r. o zmianie ustawy – Prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 1445), zwaną dalej „**nowelą Pt**”, której przepisy weszły w życie w dniu 21 stycznia 2013 r. Niniejszy Raport obejmuje przede wszystkim stan prawny i faktyczny po dniu 21 stycznia 2013 r., jednak miejscami odnosi się także do tego sprzed 21 stycznia 2013 r. W związku z tym, **przepisy ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.), obowiązujące przed i po dniu 21 stycznia 2013 r. zwane dalej będą odpowiednio „sPt” i „Pt”**.

1.2. Definicja usługi powszechnej

Definicja usługi powszechnej została zawarta w art. 2 lit. j Dyrektywy ramowej, który stanowi, że usługa powszechna określa minimalny zestaw usług określony w DUP o oznaczonej jakości, które są dostępne dla wszystkich użytkowników końcowych bez względu od ich położenia geograficznego oraz świadczonych po przystępnych cenach, odpowiadającym warunkom cenowym panującym w danym państwie.

Zgodnie z art. 81 Pt, usługę powszechną stanowi zestaw usług telekomunikacyjnych, wraz z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych, świadczonych z wykorzystaniem dowolnej technologii, z zachowaniem dobrej jakości i po przystępnej cenie, które powinny być dostępne na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

W definicji podkreślono neutralność technologiczną realizacji usługi powszechnej, tj. fakt, iż może być ona realizowana za pomocą dowolnej technologii.

Ponadto, musi być ona dostępna na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a zatem musi być dostępna wszystkim użytkownikom.

Zestaw usług telekomunikacyjnych oznacza enumeratywny katalog tych usług i obejmuje minimalny zakres usług, który wchodzi w skład usługi powszechnej.

1.3. Usługi wchodzące w skład usługi powszechnej

Usługi wchodzące w skład usługi powszechnej stanowią enumeratywny zbiór.

Zgodnie z art. 81 ust. 3 Pt, w skład usługi powszechnej wchodzi:

- 1) przyłączenie zakończenia sieci w stałej lokalizacji umożliwiające komunikację głosową, faksową i przesyłanie danych, w tym funkcjonalny dostęp do sieci internet, którego prędkość umożliwia korzystanie z aplikacji używanych powszechnie w drobnych bieżących sprawach życia codziennego, w szczególności korzystanie z poczty elektronicznej lub aplikacji umożliwiających dokonywanie płatności;
- 2) utrzymanie łącza abonenckiego z zakończeniem sieci, o którym mowa w pkt 1, w gotowości do realizacji połączeń telefonicznych krajowych i międzynarodowych;
- 3) połączenia telefoniczne krajowe i międzynarodowe;
- 4) ogólnokrajową informację o numerach telefonicznych, dostępną również dla użytkowników aparatów publicznych lub innych punktów dostępowych umożliwiających komunikację głosową;
- 5) udostępnianie ogólnokrajowego spisu abonentów;
- 6) świadczenie usług telefonicznych za pomocą aparatów publicznych lub innych punktów dostępowych umożliwiających komunikację głosową.

W poszczególnych rozdziałach niniejszego Raportu zostanie szczegółowo omówiony stan realizacji ww. usług.

Należy zwrócić ponadto uwagę na fakt wyłączenia ze składu usługi powszechnej udogodnień dla osób niepełnosprawnych. W Pt wprowadzono bowiem zmianę polegającą na tym, że obowiązek zapewnienia tych udogodnień został przeniesiony z przedsiębiorcy wyznaczonego – zgodnie z art. 79c Pt - na wszystkich dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych. Dlatego zgodnie z Pt każdy taki dostawca jest zobowiązany zapewnić udogodnienia osobom niepełnosprawnym, w przeciwieństwie do sPt gdzie obowiązek taki miał wyłącznie przedsiębiorca wyznaczony do świadczenia usługi powszechnej.

W związku z tym Dokument nie obejmuje oceny zapewnienia udogodnień dla osób niepełnosprawnych, która w obecnym stanie prawnym nie ma wpływu na decyzję Prezesa UKE o niewyznaczeniu lub wyznaczeniu przedsiębiorcy/ów do świadczenia usługi powszechnej.

1.4. Wymogi co do dostępności, jakości i przystępności cenowej usługi powszechnej

Zgodnie z art. 81 ust.1 Pt, usługa powszechna powinna być:

- dostępna na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej
- oraz świadczona
- po przystępnej cenie,
 - z zachowaniem dobrej jakości.

Pt stanowi, że Prezes UKE - w celu zapewnienia, aby cena za usługę była przystępna - kierując się uwarunkowaniami krajowymi, może w decyzji nałożyć na przedsiębiorcę wyznaczonego obowiązek:

1. stosowania ujednoczonych taryf świadczenia usługi, do której został wyznaczony, na obszarze świadczenia usługi,
2. stosowania określonych przez Prezesa UKE maksymalnych cen połączeń w przypadku usług, o których mowa w art. 81 ust. 3 pkt 4 i 6 Pt, tj.:
 - ogólnokrajowej informacji o numerach telefonicznych,
 - usług telefonicznych świadczonych za pomocą aparatów publicznych lub innych punktów dostępowych umożliwiających komunikację głosową,
3. zapewnienia specjalnego pakietu cenowego, w celu zapewnienia konsumentom o niskich dochodach i o szczególnych potrzebach społecznych dostępu i korzystania z publicznie dostępnych usług.

Zgodnie z art. 85 ust. 1 pkt 1 Pt wymagania dotyczące jakości usługi powszechnej określa Prezes UKE w decyzjach wyznaczających, biorąc pod uwagę przepisy Unii Europejskiej dotyczące jakości usług.

1.5. Zasady wyznaczania przedsiębiorcy do świadczenia usługi powszechnej

Nowelą Pt wprowadzony został nowy model obowiązku świadczenia usługi powszechnej, tj. nowe zasady wyznaczania przedsiębiorcy/ów zobowiązanych do świadczenia usługi powszechnej.

Zgodnie z sPt, istniał obowiązek wyznaczenia przedsiębiorcy/ów zobowiązanego/ych do świadczenia wszystkich usług składających się na usługę powszechną na terenie całego kraju albo mniejszych obszarach, które łącznie pokrywają cały kraj. Zatem bez względu na sytuację rynkową i potrzeby użytkowników Prezes UKE musiał wyznaczyć takiego przedsiębiorcę albo takich przedsiębiorców.

Decyzjami Prezesa UKE, w okresie od dnia 8 maja 2006 r. do dnia 8 maja 2011 r. do świadczenia usługi powszechnej na terenie całego kraju została wyznaczona Telekomunikacja Polska S.A., dalej „TP”, obecnie działająca pod firmą Orange Polska S.A.¹. TP miała obowiązek świadczenia wszystkich usług, wchodzących - zgodnie z art. 81 ust. 3 sPt, w skład usługi powszechnej.

Obecnie, począwszy od dnia 9 maja 2011 r. żaden przedsiębiorca telekomunikacyjny nie ma obowiązku świadczenia usługi powszechnej. Usługi wchodzące w jej skład są świadczone przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych na zasadach rynkowych/ komercyjnych.

Zgodnie z Pt Prezes UKE posiada uprawnienie do wyznaczenia przedsiębiorcy/ów zobowiązanych do świadczenia usługi powszechnej wyłącznie w sytuacji, gdy faktyczne potrzeby użytkowników końcowych na poszczególnych obszarach kraju, czy w zakresie poszczególnych usług wchodzących w zakres usługi powszechnej nie są zaspakajane przez rynek. Tym samym decyzja o konieczności wyznaczenia przedsiębiorcy/ów zobowiązanych do świadczenia usługi powszechnej, w tym jej zakres przedmiotowy i terytorialny, należy do Prezesa UKE i jest podejmowana na podstawie oceny dostępności, jakości i przystępności cenowej tych usług oraz wyników konsultacji tej oceny.

¹ Ze względu na okres jaki obemuje Raport, w dalszej części używana jest nazwa TP

2. Usługa przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji

Zgodnie z art. 81 ust. 3 pkt 1 Pt w skład usługi powszechnej wchodzi *przyłączenie zakończenia sieci w stałej lokalizacji umożliwiające komunikację głosową, faksową i przesyłanie danych, w tym funkcjonalny dostęp do sieci internet, którego prędkość umożliwia korzystanie z aplikacji używanych powszechnie w drobnych bieżących sprawach życia codziennego, w szczególności korzystanie z poczty elektronicznej lub aplikacji umożliwiających dokonywanie płatności.*

W myśl przepisów prawa polskiego, jak również unijnego, usługa powszechna, w tym usługa przyłączenia do sieci **jest neutralna technologicznie, tzn. że można ją zapewnić w dowolnej technologii przewodowej i bezprzewodowej pod warunkiem zapewnienia stałej lokalizacji zakończenia sieci.** Warto wspomnieć, że dotychczas, na gruncie sPt, obowiązek przyłączenia do sieci w ramach usługi powszechnej był ograniczony do technologii wąskopasmowej (POTS). Aktualnie to ograniczenie zostało zniesione, co nie oznacza, że ta technologia została wykluczona. Przyłączenie do sieci w ramach usługi powszechnej może być także zrealizowane w technologii wąskopasmowej, jeżeli będzie ono zapewniało odpowiednią:

1. funkcjonalność (tj. w stałej lokalizacji będzie umożliwiało komunikację głosową, faksową i przesyłanie danych, w tym funkcjonalny dostęp do sieci internet, którego prędkość umożliwia korzystanie z aplikacji używanych powszechnie w drobnych bieżących sprawach życia codziennego, w szczególności korzystanie z poczty elektronicznej lub aplikacji umożliwiających dokonywanie płatności),

oraz

2. jakość.

Ponadto należy zwrócić uwagę, że zgodnie z Pt, wchodząca w skład usługi powszechnej usługa przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji oprócz komunikacji głosowej powinna umożliwiać „*funkcjonalny dostęp do sieci internet*”. W rozumieniu przepisów o usłudze powszechnej funkcjonalny dostęp do sieci internet to taki, „*którego prędkość umożliwia korzystanie z aplikacji używanych powszechnie w drobnych bieżących sprawach życia codziennego, w szczególności korzystanie z poczty elektronicznej lub aplikacji umożliwiających dokonywanie płatności*”.. Przepisy Pt nie określają zatem wymaganych prędkości internetu, a obejmują tylko funkcje, jakie powinien on spełniać. (Więcej na ten temat w części 2.3. Dokumentu).

2.1. Zapotrzebowanie użytkowników na usługę przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji

Rozważając możliwość nałożenia obowiązku świadczenia usługi powszechnej należy przede wszystkim zbadać potrzeby użytkowników w zakresie usługi powszechnej i sprawdzić, czy są one zaspokajane w sposób zadowalający przez rynek.

W tej sytuacji najważniejszą przesłanką wyznaczenia jest niezaspokojony popyt na usługę powszechną. Zatem w przypadku usługi przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji niezbędne jest ustalenie, czy występuje niezaspokojony popyt na tą usługę.

Należy przy tym zwrócić uwagę na fakt, że usługa przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji, zgodnie z definicją przytoczoną w części 2. Dokumentu, powinna umożliwiać generalnie *komunikację głosową i funkcjonalny dostęp do sieci internet*. Zatem badając zapotrzebowanie użytkowników na usługę przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji należy zbadać ich potrzeby korzystania za pomocą tego przyłączenia z usług telefonii stacjonarnej i funkcjonalnego dostępu do sieci internet.

- Mapy popytu

Źródłem danych o niezaspokojonym popycie miała być wznowiona w październiku 2012 r. akcja ogólnokrajowych map popytu m.in. na usługi telefonii stacjonarnej i stacjonarnego szerokopasmowego dostępu do internetu. W ramach tej akcji osoby potrzebujące dostępu do tych usług - w formie pisemnej lub elektronicznej - zgłaszają informację na temat obszarów, na których nie jest świadczona usługa telefonii stacjonarnej lub stacjonarnego internetu szerokopasmowego. Zgłoszenia miały na celu uzyskanie pełniejszego obrazu obecnego poziomu zapotrzebowania na usługi oraz pozwolić na lepszą identyfikację istotnych z punktu widzenia użytkowników miejsc/lokalizacji/obszarów, gdzie istnieje niezaspokojony na nie popyt, w tym posłużyć do wskazania miejsc, gdzie potrzebne jest nałożenie obowiązku zapewnienia usługi powszechnej.

Na dzień 18 grudnia 2013 r. do map popytu wpłynęło:

1. w zakresie telefonii stacjonarnej - łącznie 2 005 zgłoszeń z obszaru całego kraju, z czego w poszczególnych województwach:

Województwo	Liczba zgłoszeń	Liczba mieszkańców	Średnia zgłoszeń w przeliczeniu na 10 tys. mieszkańców
dolnośląskie	101	2 916 577	0,35
kujawsko-pomorskie	189	2 098 370	0,90
lubelskie	72	2 171 857	0,33
lubuskie	93	1 023 158	0,91
łódzkie	41	2 533 681	0,16
małopolskie	188	3 346 796	0,56
mazowieckie	288	5 285 604	0,54
opolskie	42	1 013 950	0,41
podkarpackie	81	2 128 687	0,38
podlaskie	205	1 200 982	1,71
pomorskie	191	2 283 500	0,84
śląskie	40	4 626 357	0,09
świętokrzyskie	182	1 278 116	1,42
warmińsko-mazurskie	51	1 452 596	0,35
wielkopolskie	81	3 455 477	0,23
zachodniopomorskie	160	1 722 739	0,93

Źródło - Dane UKE – Mapy popytu- Telefonii stacjonarnej

2. w zakresie stacjonarnego internetu – łącznie 8 931 zgłoszeń z obszaru całego kraju, z czego w poszczególnych województwach:

Województwo	Liczba zgłoszeń	Liczba mieszkańców	Średnia zgłoszeń w przeliczeniu na 10 tys. mieszkańców
Dolnośląskie	302	2 916 577	1,04
kujawsko-pomorskie	504	2 098 370	2,40
Lubelskie	328	2 171 857	1,51
Lubuskie	315	1 023 158	3,08
Łódzkie	2 373	2 533 681	9,37
Małopolskie	631	3 346 796	1,89
Mazowieckie	898	5 285 604	1,70
Opolskie	97	1 013 950	0,96
Podkarpackie	333	2 128 687	1,56
Podlaskie	728	1 200 982	6,06
Pomorskie	701	2 283 500	3,07
Śląskie	155	4 626 357	0,34
Świętokrzyskie	544	1 278 116	4,26
warmińsko-mazurskie	219	1 452 596	1,51
Wielkopolskie	358	3 455 477	1,04
Zachodniopomorskie	445	1 722 739	2,58

Źródło - Dane UKE – Mapy popytu- internet stacjonarny

Zbyt mała liczba zgłoszeń w zakresie telefonii stacjonarnej (1 986 zgłoszeń z całego kraju) uniemożliwia zbadanie niezaspokojonego popytu na usługę przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji na poziomie poszczególnych gmin, których w Polsce jest prawie 2500.

Również dane z zakresu stacjonarnego internetu należy przyjąć wyłącznie jako pomocnicze, ponieważ na 8 931 zgłoszeń z całego kraju ponad 22% (1 997 zgłoszeń) wpłynęło z jednej gminy miejsko-wiejskiej Uniejów, w powiecie poddębickim, woj. łódzkim.

Powyższy przykład pokazuje, że dane w mapach popytu stanowią nie tylko wypadkową zapotrzebowania mieszkańców, ale także zaangażowania organów samorządowych w akcję map popytu (ankiety do zgłoszeń do map były rozpowszechniane przez UKE wśród gmin, m.in. za pośrednictwem wojewodów).

Z uwagi na to, pozyskane do dnia 18 grudnia 2013 r. za pomocą map popytu dane w zakresie stacjonarnego internetu rażąco naruszają zasadę reprezentatywności badanej próby, a co za tym idzie nie zapewniają wiarygodności wyników.

W związku z tym, do zbadania niezaspokojonego popytu na usługę przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji tak na potrzeby telefonii stacjonarnej, jak i funkcjonalnego dostępu do sieci internet, Prezes UKE nie przyjął danych z map popytu. W tym celu posłużył się natomiast:

1. wynikami corocznych badań ankietowych przeprowadzanych na zlecenie Prezesa UKE,
2. danymi na temat zaspokojonego popytu mierzonego liczbą abonentów,

3. danymi na temat zaspokojonego popytu, mierzonego procentowym udziałem lokali mieszkalnych, w których są świadczone usługi stacjonarnej telefonii głosowej i/lub dostępu do internetu.

- Badania ankietowe w zakresie zapotrzebowania na usługi telefonii stacjonarnej

Corocznie, pod koniec danego roku kalendarzowego - na zlecenie Prezesa UKE - są przeprowadzane wśród klientów indywidualnych i instytucjonalnych badania ankietowe. Corocznie wyniki tych badań są publikowane na stronie UKE odpowiednio pn. „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce – Badanie klientów indywidualnych” oraz „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce – Badanie klientów instytucjonalnych”.

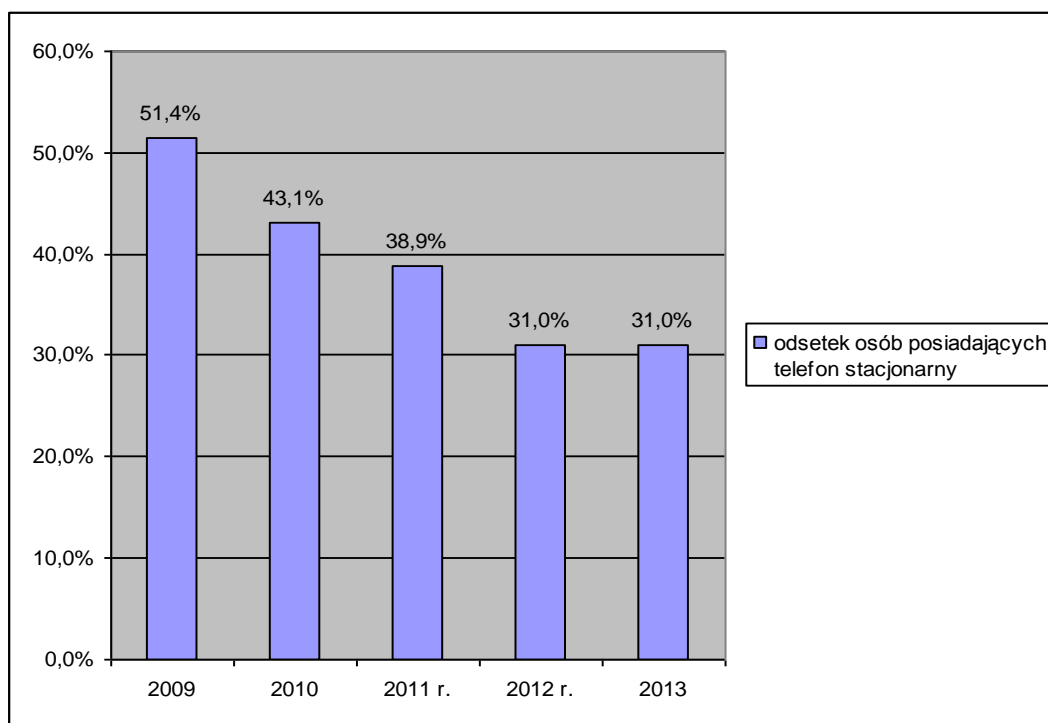
Badania są przeprowadzone na reprezentatywnej próbie klientów indywidualnych i instytucjonalnych z całej Polski. W związku z tym wyniki tych badań odnoszą się do poziomu całego kraju i nie pokazują zróżnicowania terytorialnego.

W Dokumencie posłużono się przede wszystkim wynikami badań ankietowych za 2012 r. Przytoczono również wyniki badań za lata wcześniejsze, a także wyniki badań ankietowych za 2013 r., aby pokazać pewne trendy.

- Klienci indywidualni (konsumenci)

Z danych zawartych w raportach z badań ankietowych, m.in. „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce – Badanie klientów indywidualnych 2012, Millward Brown”, oraz „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. – badanie klientów indywidualnych” PBS i Centrum Badań Marketingowych INDICATOR, listopad 2013, wynika, iż z roku na rok systematycznie spada odsetek osób posiadających telefon stacjonarny.

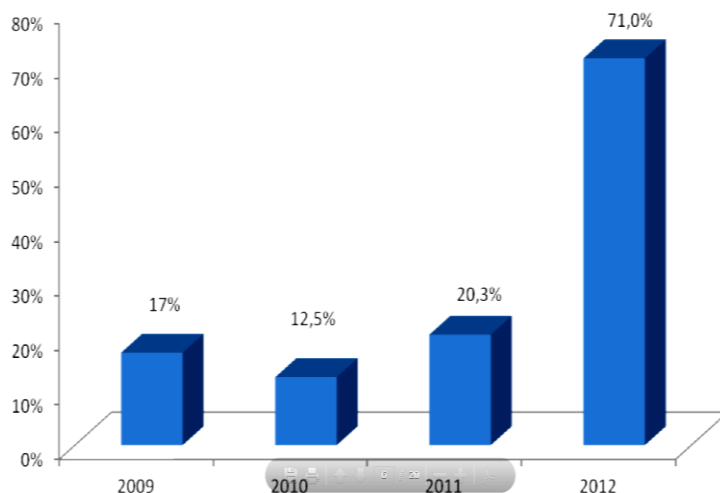
Wykres 1. Odsetek osób posiadających telefon stacjonarny



Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012, Millward Brown oraz: „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. – badanie klientów indywidualnych” PBS i Centrum Badań Marketingowych INDICATOR, listopad 2013.

W latach 2009-2012 liczba użytkowników telefonii stacjonarnej spadła o 20 punktów procentowych. W 2012 i w 2013 r. jedynie 31% badanych, korzystało z tradycyjnej linii telefonicznej (telefonu stacjonarnego).

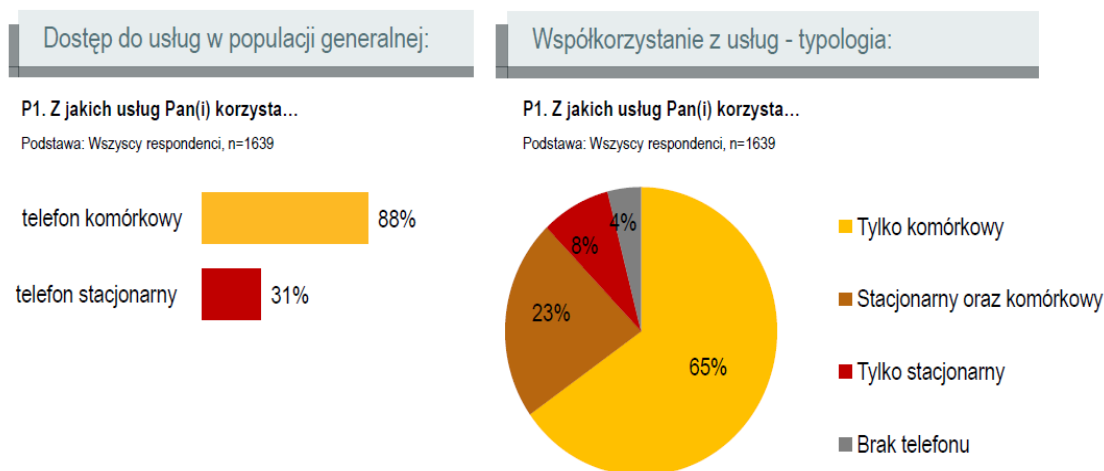
Wykres 2. Odsetek osób rozważających rezygnację z usług telefonii stacjonarnej



Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012, Millward Brown.

Z badań ankietowych wynika, iż w latach 2009-2012 systematycznie wzrastał także odsetek osób, które chcą zrezygnować z usług telefonii stacjonarnej (wyjątek 2010 r.). W 2012 r. aż 71% badanych rozważało taką możliwość.

Wykres 3. Odsetek osób korzystających z usług telefonii stacjonarnej i komórkowej w 2012 r.

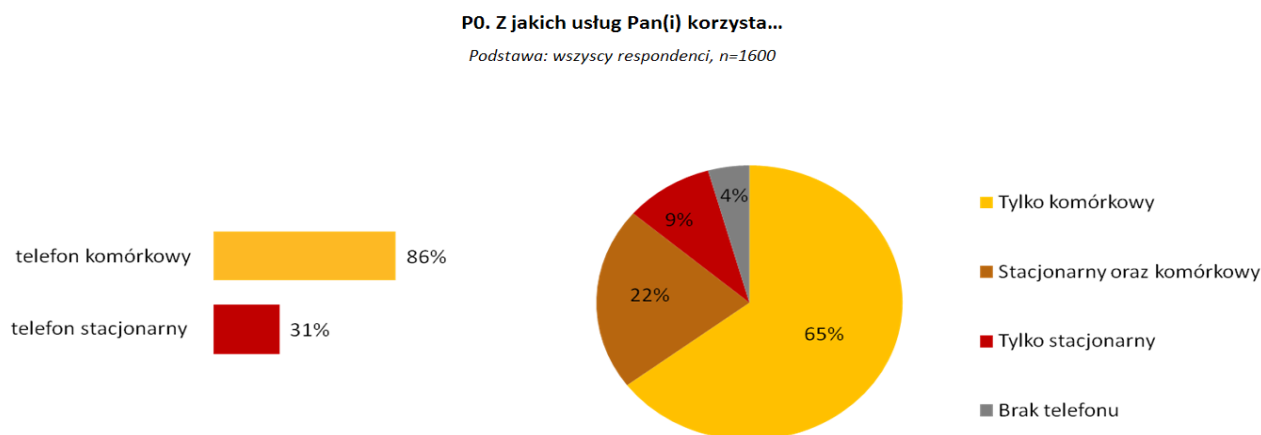


Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012, Millward Brown.

W 2012 r. 65% badanych to osoby korzystające wyłącznie z telefonu komórkowego, 23% badanych posiada i telefon stacjonarny i komórkowy, a jedynie 8% to osoby korzystające wyłącznie z telefonu stacjonarnego. Przywiązanie do tradycyjnej telefonii pozostaje najwyższe wśród osób powyżej 60 roku życia, z których aż połowa (53%) korzysta z domowego telefonu stacjonarnego.

W 2013 r. odsetek osób korzystających z telefonii głosowej w zasadzie nie uległ zmianie w porównaniu do 2012 r.

Wykres 4. Odsetek osób korzystających z usług telefonii stacjonarnej i komórkowej w 2013 r.



Źródło: „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. – badanie klientów indywidualnych” PBS i Centrum Badań Marketingowych INDICATOR, listopad 2013

Badając zapotrzebowanie konsumentów na usługi telefonii stacjonarnej warto przedstawić powody braku posiadania telefonu stacjonarnego w miejscu zamieszkania.

Wykres 5. Przyczyny nieposiadania telefonu stacjonarnego w 2012 r.

B1. Z jakich powodów nie ma Pan(i) w miejscu zamieszkania telefonu stacjonarnego?

Podstawa: Respondenci, którzy nie posiadają telefonu stacjonarnego n=1134



Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012, Millward Brown.

Wykres 6. Przyczyny nieposiadania telefonu stacjonarnego w 2013 r.

B1. Z jakich powodów nie ma Pan(i) w miejscu zamieszkania telefonu stacjonarnego?

Podstawa: respondenci, którzy nie posiadają telefonu stacjonarnego n=1117



Źródło: „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. – badanie klientów indywidualnych” PBS i Centrum Badań Marketingowych INDICATOR, listopad 2013 r

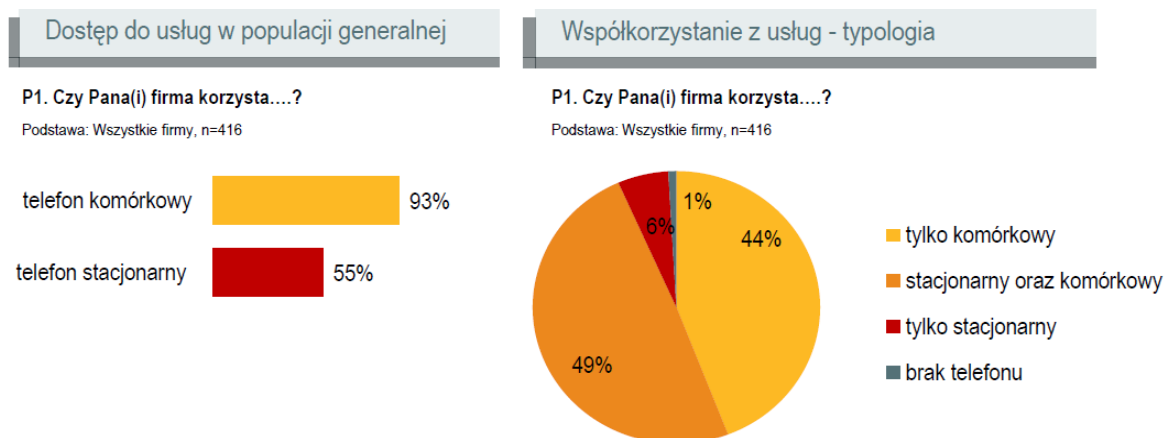
Zarówno w 2012 r. jak i w 2013 r. główną przyczyną braku telefonu stacjonarnego, jaką wskazywali badani (odpowiednio – 68% i 71%), było posiadanie telefonu komórkowego. Warto też zwrócić uwagę, iż jedynie 1% badanych w 2012 r. i 2013 r. wskazywało jako powód braku telefonu stacjonarnego oczekiwanie na przyłączenie do sieci.

Można uznać, że główną przyczyną spadku popularności telefonii stacjonarnej jest jej substytucja przez telefonię mobilną.

- Klienci instytucjonalni (biznesowi)

Zapotrzebowanie na telefonię stacjonarną jest większe wśród klientów instytucjonalnych niż konsumentów.

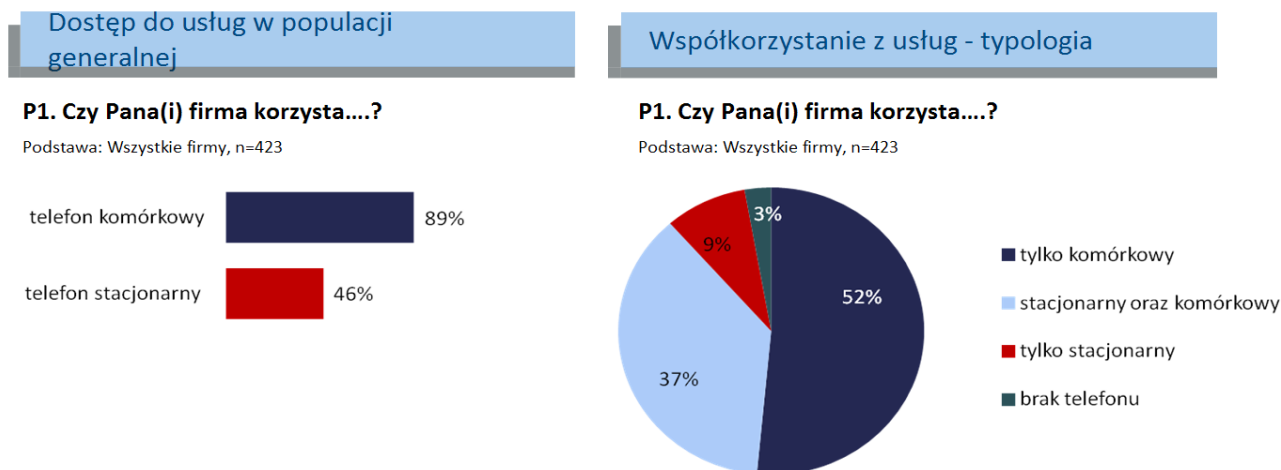
Wykres 7. Odsetek klientów instytucjonalnych korzystających z usług telefonii stacjonarnej i komórkowej w 2012 r.



Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012, Millward Brown.

W 2012 r. 55% badanych firm posiadało telefony stacjonarne, podczas gdy telefony komórkowe - 93%. 44% badanych firm korzystało wyłącznie z telefonów komórkowych, 49% - z telefonów stacjonarnych i komórkowych, a jedynie 6% wyłącznie z telefonów stacjonarnych. Posiadanie przez firmę telefonu stacjonarnego jest oceniane jako zdecydowanie ważne przez 36% badanych. Telefon stacjonarny to wyższa wiarygodność firmy (50%). Jest to kluczowy powód jego posiadania niezależnie od wielkości przedsiębiorstwa. Ważną rolę odgrywa też przyzwyczajenie (44%) oraz lepsza jakość połączeń niż w przypadku telefonii komórkowej (24%).

Wykres 8. Odsetek klientów instytucjonalnych korzystających z usług telefonii stacjonarnej i komórkowej w 2013 r.



Źródło: „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. –badanie klientów indywidualnych” PBS i Centrum Badań Marketingowych INDICATOR, listopad 2013

W 2013 r. 46% badanych firm posiadało telefony stacjonarne (spadek w stosunku do 2012 r. o 9 punktów procentowych), podczas gdy telefony komórkowe - 89% (spadek w stosunku do 2012 r. o 4 punkty procentowe). 52% badanych firm korzystało wyłącznie z telefonów komórkowych (wzrost w stosunku do 2012 r. o 8 punktów procentowych), 37% - z telefonów stacjonarnych i komórkowych, a 9% wyłącznie z telefonów stacjonarnych (wzrost w stosunku do 2012 r. o 3 punkty procentowe).

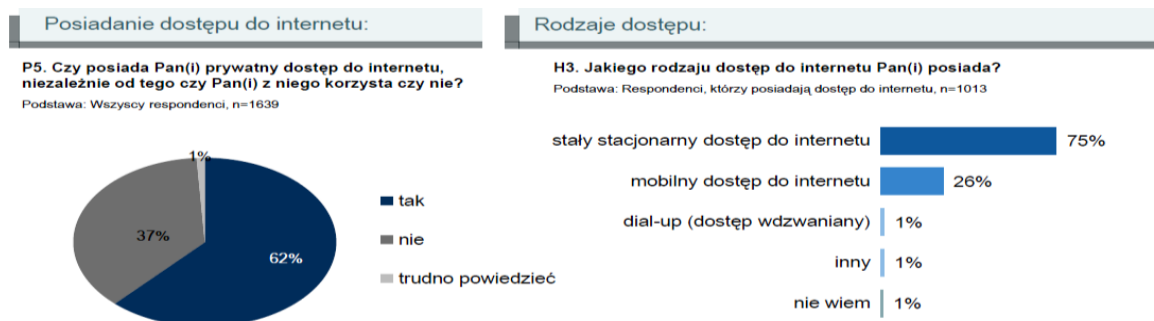
Posiadanie przez firmę telefonu stacjonarnego jest oceniane jako zdecydowanie ważne dla 42 badanych firm. Telefon stacjonarny to wyższa wiarygodność firmy (uważa tak 48%). Ważną rolę odgrywa też przyzwyczajenie (34%) oraz lepsza jakość połączeń niż w przypadku telefonii komórkowej (27%)

- Badania ankietowe w zakresie dostępu do internetu

Zupełnie inaczej wygląda zapotrzebowanie użytkowników w zakresie przyłączenia do sieci na potrzeby dostępu do internetu.

- Klienci indywidualni (konsumenty)

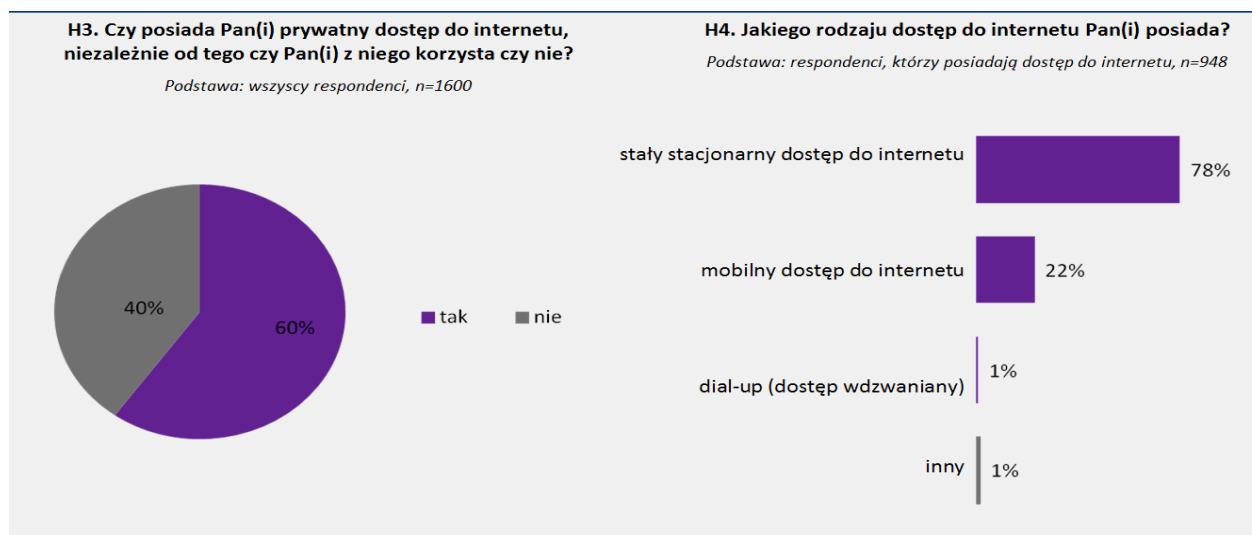
Wykres 9. Odsetek osób korzystających z prywatnego dostępu do internetu w 2012 r.



Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012, Millward Brown.

W 2012 r. - 62% badanych posiadało prywatny dostęp do internetu, z czego aż w 75% był to stały stacjonarny dostęp do internetu.

Wykres 10. Odsetek osób korzystających z prywatnego dostępu do internetu w 2013 r.

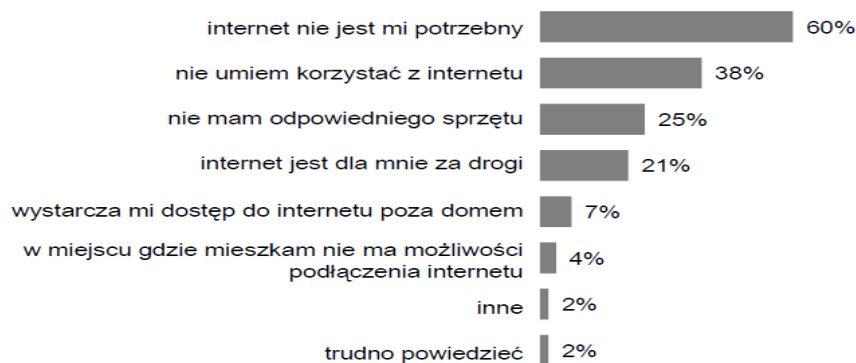


Źródło: „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. –badanie klientów indywidualnych” PBS i Centrum Badań Marketingowych INDICATOR, listopad 2013

W 2013 r. - 60% badanych posiadało prywatny dostęp do internetu, z czego aż w 78% był to stały stacjonarny dostęp do internetu.

Z badań ankietowych przeprowadzanych na zlecenie UKE wynika, że przyczyny braku dostępu do internetu w 2012 r. przez osoby nieposiadające internetu przedstawiały się następująco:

Wykres 11. Przyczyny nieposiadania dostępu do internetu w domu w 2012 r. (w %, n=612)



* Wyniki nie sumują się do 100 %, ponieważ respondenci mieli możliwość udzielenia kilku odpowiedzi

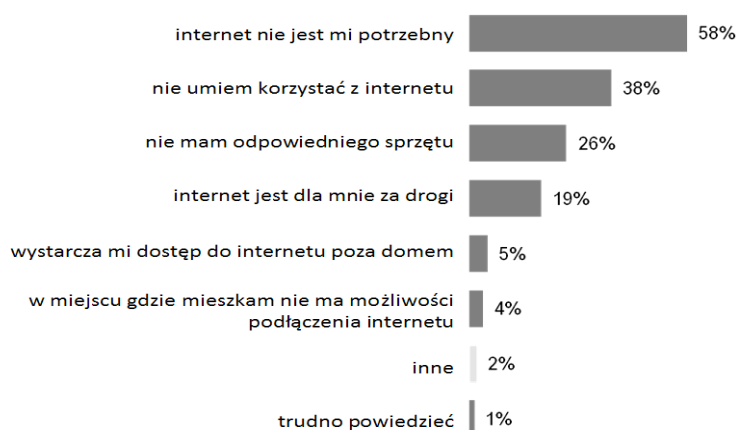
Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012, Millward Brown.

W 2012 r. tylko 4% badanych osób nieposiadających internetu jako przyczynę jego braku wskazywało brak możliwości przyłączenia do sieci internet w miejscu zamieszkania.

Wykres 12. Przyczyny nieposiadania dostępu do internetu w domu w 2013 r.

L1. Z jakich powodów nie posiada Pan(i) dostępu do internetu?

Podstawa: respondenci, którzy nie posiadają internetu, n=652



- Brak dostępu do internetu wiąże się w zdecydowanej większości przypadków z brakiem potrzeb (58% wskazań) lub niewystarczającymi umiejętnościami korzystania z usługi (38%). Co 4 badany nie posiada odpowiedniego sprzętu umożliwiającego dostęp do internetu.
- Brak możliwości podłączenia internetu w miejscu zamieszkania dotyka 4% respondentów nie korzystających z internetu.

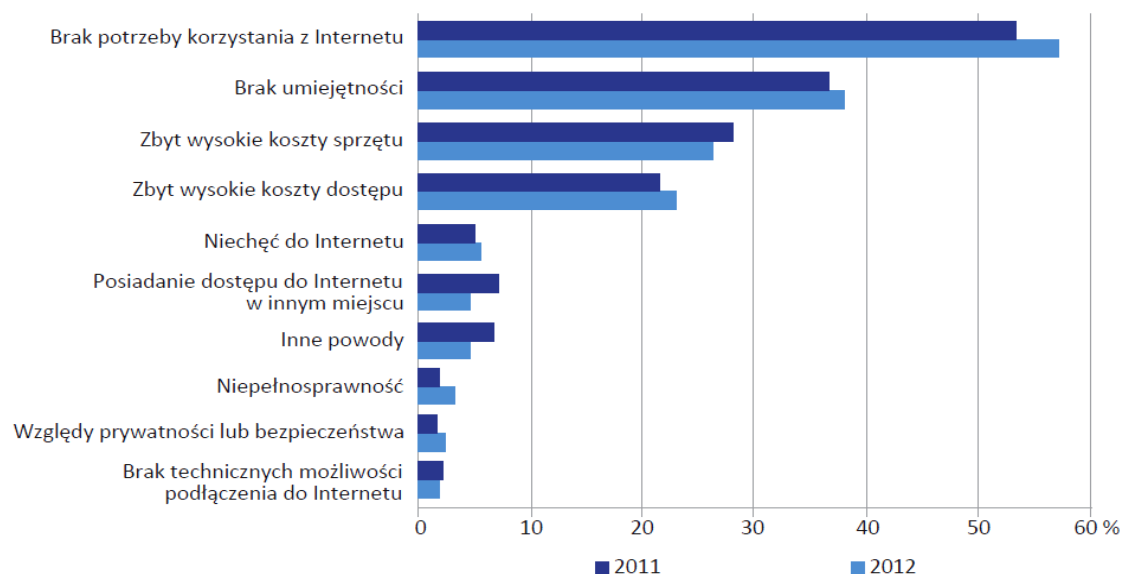
* Wyniki nie sumują się do 100 %, ponieważ respondenci mieli możliwość udzielenia kilku odpowiedzi

Źródło: „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. –badanie klientów indywidualnych” PBS i Centrum Badań Marketingowych INDICATOR, listopad 2013.

Tak samo jak w 2012 r., w 2013 r. 4% badanych osób nieposiadających Internetu jako przyczynę jego braku wskazywało brak możliwości przyłączenia do sieci internet w miejscu zamieszkania.

Dla porównania, z danych Głównego Urzędu Statystycznego (GUS) wynika, że zarówno w 2011 r. jak i 2012 r. jedynie ok. 2% badanych jako przyczynę braku dostępu do internetu w domu wskazywało brak możliwości przyłączenia do sieci internet w miejscu zamieszkania.

Wykres 13. Powody braku dostępu do internetu w domu



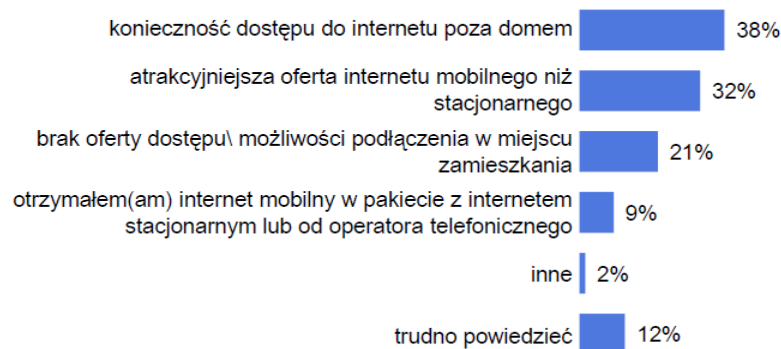
Źródło: GUS

Przytaczając powyższe dane, warto również zwrócić uwagę na przyczyny korzystania z internetu mobilnego wskazane przez badanych.

Wykres 14. Powody korzystania z internetu mobilnego w 2012 r.

K1a. Z jakich powodów zdecydował(a) się Pan(i) na korzystanie z internetu mobilnego?

Podstawa: Respondenci, którzy posiadają internet mobilny, n=267



Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012, Millward Brown.

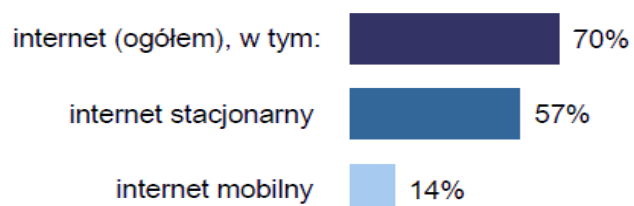
Aż 21% badanych w 2012 r. a w 2013 r. 15% badanych jako powód korzystania z internetu mobilnego podało brak możliwości przyłączenia internetu stacjonarnego w miejscu zamieszkania.

- Klienci instytucjonalni

Wyniki badań ankietowych pokazują, że dostęp do internetu w 2012 r. posiadało 70% firm, z czego przeważająca część (57%) korzystała z internetu stacjonarnego.

Wykres 15. Odsetek firm posiadających dostęp do internetu w 2012 r.

Podstawa: Wszystkie firmy, n=416



Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012, Millward Brown.

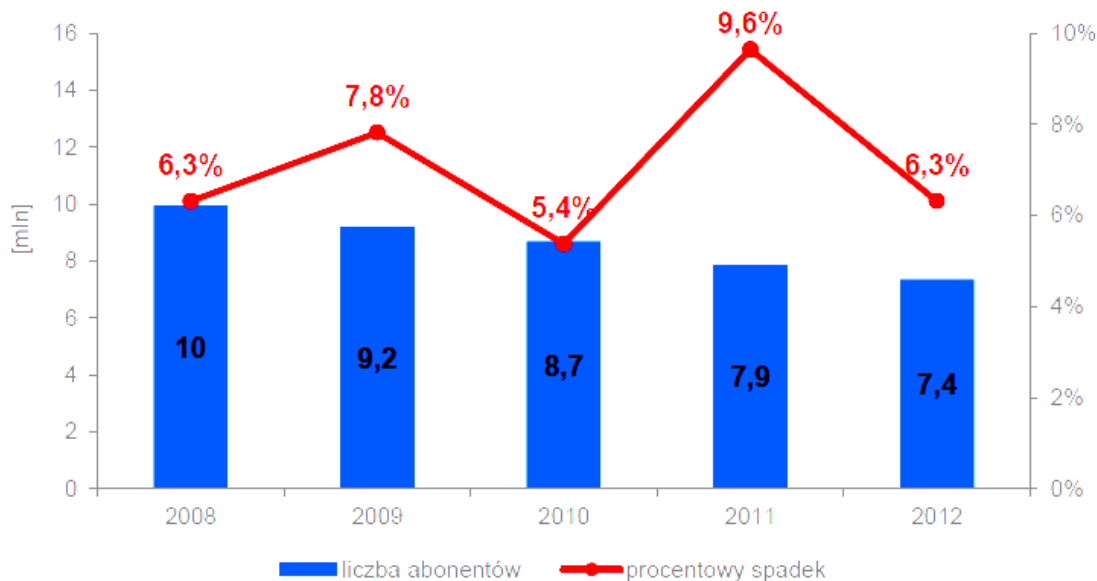
W 2013 r. dostęp do internetu w firmach posiadało 71%, z czego przeważająca część (74%) korzystała z internetu stacjonarnego. Udział firm korzystających z internetu stacjonarnego w 2013 r. w stosunku do 2012 r. wzrósł o 17 punktów procentowych).

- Zaspokojony popyt na usługę przyłączenia do sieci, mierzony liczbą abonentów

Z danych UKE wynika, w 2012 r. było 7,4 mln abonentów telefonii stacjonarnej. W porównaniu z 2011 r. liczba użytkowników w 2012 r. spadła o 6,3%. Od lat utrzymuje się tendencja spadkowa.

Wykres 16. Liczba abonentów telefonii stacjonarnej oraz dynamika zmian

Źródło: UKE – Raport o stanie rynku telekomunikacyjnego w Polsce 2012 r.



Zupełnie inna sytuacja panowała w zakresie dostępu do internetu. W 2011 r. liczba użytkowników stacjonarnego dostępu do internetu w całym kraju wyniosła 6,7 mln, a w 2012 r. – 7,6 mln. Liczba użytkowników w 2012 r. w stosunku do 2011 r. zwiększyła się o prawie 1 mln, tj. o ponad 13%. Od lat utrzymuje się tendencja wzrostowa.

- Zaspokojony popyt na usługę przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji, mierzony procentowym udziałem lokali mieszkalnych, w których są świadczone usługi stacjonarnej telefonii głosowej i/lub dostępu do internetu

Do oszacowania zaspokojonego popytu wykorzystano także dane za 2012 r. zebrane przez UKE od przedsiębiorców telekomunikacyjnych w ramach inwentaryzacji infrastruktury telekomunikacyjnej w Polsce.

Na podstawie tych danych ustalono, w których lokalach mieszkalnych w kraju są świadczone stacjonarne usługi głosowe i/lub usługi dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej. Przedstawiono je w podziale na poszczególne gminy z uwzględnieniem ich lokalizacji (województwo, powiat) i rodzaju (gminy: miejskie, miejsko-wiejskie i wiejskie).

U podstaw przyjęcia do bazy danych wszystkich kombinacji usług telefonii stacjonarnej i internetu (tj. zarówno samej usługi telefonicznej, samej usługi dostępu do internetu, jak również obu usług wykorzystywanych łącznie, w tym kombinacji tych wariantów z innymi usługami) leży założenie, że zarówno samodzielna usługa telefonii stacjonarnej, jak i samodzielna usługa dostępu do internetu, w związku z zasadą neutralności technologicznej, spełnią cechy usługi przyłączenia wymienione w art. 81 ust. 3 pkt 1 Pt.

Do analizy jako podstawę zapewniającą porównywalność przyjęto „lokale mieszkalne”, gdyż:

- w bazie danych pozyskanych z GUS, w posiadaniu UKE, znajdują się wyłącznie adresy budynków mieszkalnych, baza GUS nie zawiera adresów budynków biznesowych,

- w kontekście usługi powszechnej, jak i Europejskiej Agencji Cyfrowej, istotniejsza jest dostępność dla gospodarstw domowych. W pewnym uproszczeniu można przyjąć, że liczba lokali mieszkalnych odpowiada liczbie gospodarstw domowych (według danych GUS, liczba lokali mieszkalnych - 13 921 tys., liczba gospodarstw domowych 13 572 tys.²).

Do ustalenia wielkości zaspokojonego popytu posłużono się procentowym udziałem lokali mieszkalnych, w których są świadczone stacjonarne usługi głosowe i/lub usługi dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej.

Średnia w kraju ogółem została ustalona jako procentowy stosunek liczby lokali mieszkalnych ze wszystkich gmin w Polsce, w których są świadczone stacjonarne usługi głosowe i/lub usługi dostępu do internetu do liczby lokali mieszkalnych ze wszystkich gmin w Polsce.

Średnie dla poszczególnych rodzajów gmin zostały ustalone jako procentowy stosunek liczby lokali mieszkalnych z gmin danego rodzaju, w których są świadczone stacjonarne usługi głosowe i/lub usługi dostępu do internetu, do liczby lokali mieszkalnych w gminach danego rodzaju.

Tabela 1. Procentowy udział lokali mieszkalnych w kraju, w których są świadczone stacjonarne usługi głosowe i/lub usługi dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej

	Wartość wskaźnika
Średnia w kraju ogółem	75,77%
Średnia dla gmin miejskich	90,53%
Średnia dla gmin miejsko-wiejskich	66,73%
Średnia dla gmin wiejskich	49,08%

Źródło: UKE na podstawie danych zebranych w ramach inwentaryzacji infrastruktury telekomunikacyjnej w 2012 r.

Zgodnie z ww. metodologią ustalono, że w 2012 r. w 75,77% lokalach mieszkalnych w Polsce były świadczone stacjonarne usługi głosowe i/lub usługi dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej, a zatem 75,77% lokali mieszkalnych w Polsce posiadało przyłączenie do sieci w stałej lokalizacji.

Poziom zaspokojonego popytu w kraju był zróżnicowany. Najwyższy – 90,53% był w gminach miejskich, 66,73% - w gminach miejsko-wiejskich, a najniższy – 49,08% - w gminach wiejskich.

Poziom zaspokojonego popytu w gminach miejsko-wiejskich był niższy niż w gminach miejskich o prawie 24 punkty procentowe, a w gminach wiejskich - aż o 41,5 punktu procentowego.

2.2. Dostępność usługi przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji

Dostępność (fizyczna) usług uzależniona jest od „pokrycia” usługami oferowanymi na rynku przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych, które stanowią jego podażową stronę. Z uwagi

² „Gospodarstwa domowe w 2011 roku – wyniki spisu ludności i mieszkań 2011”, GUS, Warszawa 2013

na neutralność technologiczną usługi powszechnej, którą omówiono w części 2. Dokumentu, poniżej przedstawiono podażową stronę usługi z uwzględnieniem różnych technologii: przewodowych i bezprzewodowych.

Do zbadania dostępności usługi przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji posłużono się danymi na temat:

1. liczby łączy według rodzajów w Polsce,
2. wielkości podaży, mierzonej procentowym udziałem lokali mieszkalnych, w których są albo mogą być świadczone stacjonarne usługi głosowe i/lub usługi dostępu do internetu.

- Liczba łączy według rodzajów

Tabela 2. Liczba łączy wg rodzajów w Polsce w latach 2011 i 2012

Liczba łączy:	2011	2012	Różnica [2012-2011]	Zmiana w [%]
z dostępem analogowym POTS				
ogółem;	5 711 434	4 876 572	-834 862	-14,62
konsumenci	4 519 053	3 787 704	-731 349	-16,18
biznes	1 192 041	1 088 527	-103 514	-8,68
w tym bezprzewodowych				
ogółem;	487 393	442 038	-45 355	-9,31
konsumenci	403 316	367 826	-35 490	-8,80
biznes	84 077	74 212	-9 865	-11,73
z dostępem ISDN PRA				
ogółem;	521 276	524 992	3 716	0,71
konsumenci	0	0	0	0
biznes	521 276	524 687	3 411	0,65
z dostępem ISDN BRA				
ogółem;	619 653	548 314	-71 339	-11,51
konsumenci	28 432	20 750	-7 682	-27,02
biznes	591 221	527 536	-63 685	-10,77
telewizji kablowej				
ogółem;	568 270	706 903	138 633	24,40
konsumenci	541 608	664 072	122 464	22,61
biznes	20 412	37 151	16 739	82,01
w technologii xDSL				
ogółem;	274 446	251 555	-22 891	-8,34
konsumenci	222 137	204 188	-17 949	-8,08
biznes	52 305	47 336	-4 969	-9,50
światłowodowe				
ogółem;	12 753	16 055	3 302	25,89
konsumenci	11 414	14 169	2 755	24,14
biznes	1 338	1 793	455	34,01
abonenckie wykorzystywane w ramach Hurtowego Dostępu do Sieci (ang. WLR)				
ogółem;	1 364 667	1 362 109	-2 558	-0,19
konsumenci	1 106 970	1 081 473	-25 497	-2,30
biznes	257 692	271 602	13 910	5,40
wszystkie rodzaje łączy [w mln]				

ogółem;	9	8,3	- 0,7	-7,78
konsumenci	6,4	5,8	- 0,8	-12,50
biznes	2,6	2,5	-0,1	-3,85

Źródło: Dane UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych F01 za lata 2011 i 2012.

W 2011 r. liczba łączy abonenckich ogółem, na których świadczone były usługi wynosiła ponad 9 mln, a w 2012 r. – prawie 8,3 mln (nastąpił spadek o 0,7 mln łączy, czyli o 7.78%. Większy spadek (12,5%) odnotowano na łączach abonencki, na których świadczone były usługi konsumentom. W przypadku łączy dla biznesu spadek wyniósł 3,85%.

Rodzajem łączy, który zanotował największy spadek w 2012 r. w porównaniu z rokiem 2011 - o 14,62% są łączy analogowe z dostępem POTS.

Wzrost liczby łączy nastąpił w kategoriach:

- światłowodowe –25,89 %,
- telewizji kablowych – 24,40 %,
- z dostępem ISDN PRA – 0,71%.

Przedstawiając powyższe, warto podkreślić, że ustalenie wielkości podaży na podstawie liczby łączy abonenckich, na których świadczone były usługi, jest sposobem posiadającym ograniczenia. Wskaźnik ten nie pokazuje bowiem ilości łączy oferowanych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych, a jedynie te, na których są świadczone usługi. Pokazuje zatem tylko część wielkości podaży, która ściśle jest uzależniona od popytu.

- Podaż na usługę przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji, mierzona procentowym udziałem lokali mieszkalnych, w których są świadczone lub w każdej chwili mogą być świadczone stacjonarne usługi głosowe i/lub usługi dostępu do internetu

Do ustalenia wielkości podaży wykorzystano, (podobnie jak w przypadku szacowania zaspokojonego popytu – część 2.1. Dokumentu) dane za 2012 r. zebrane w ramach inwentaryzacji infrastruktury telekomunikacyjnej. Na ich podstawie ustalono, w których lokalach mieszkalnych są świadczone lub w każdej chwili mogą być świadczone stacjonarne usługi głosowe i/lub usługi dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej. Przedstawiono je w podziale na poszczególne gminy z uwzględnieniem ich lokalizacji (województwo, powiat) i rodzaju (gminy: miejskie, miejsko-wiejskie i wiejskie).

Do ustalenia wielkości podaży posłużono się procentowym udziałem lokali mieszkalnych, w których są lub w każdej chwili mogą być świadczone stacjonarne usługi głosowe i/lub usługi dostępu do internetu.

Średnia w kraju ogółem została ustalona jako procentowy stosunek liczby lokali mieszkalnych ze wszystkich gmin w Polsce, w których są lub w każdej chwili mogą być świadczone stacjonarne usługi głosowe i/lub usługi dostępu do internetu do liczby lokali mieszkalnych ze wszystkich gmin w Polsce.

Średnie dla poszczególnych rodzajów gmin zostały ustalone jako procentowy stosunek liczby lokali mieszkalnych z gmin danego rodzaju, w których są lub w każdej chwili mogą być świadczone stacjonarne usługi głosowe i/lub usługi dostępu do internetu, do liczby lokali mieszkalnych w gminach danego rodzaju.

Tabela 3. Procentowy udział lokali mieszkalnych w kraju, w których są lub w każdej chwili mogą być świadczone stacjonarne usługi głosowe i/lub usługi dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej

	Wartość wskaźnika
Średnia w kraju ogółem	84,78%
Średnia dla gmin miejskich	95,64%
Średnia dla gmin miejsko-wiejskich	79,21%
Średnia dla gmin wiejskich	64,17%

Źródło: UKE na podstawie danych zebranych w ramach inwentaryzacji infrastruktury telekomunikacyjnej w 2012 r.

Zgodnie z ww. metodologią ustalono, że w 2012 r. w 84,78% lokalach mieszkalnych w Polsce są lub w każdej chwili mogą być świadczone stacjonarne usługi głosowe i/lub usługi dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej.

Poziom podaży w kraju jest zróżnicowany. Najwyższy – 95,64 % jest w gminach miejskich, 79,21% w gminach miejsko-wiejskich, a najniższy – 64,17% w gminach wiejskich.

Poziom podaży w gminach miejsko-wiejskich jest o 16,4 punktu procentowego niższy niż w gminach miejskich, a w gminach wiejskich aż o 31,5 punktu procentowego.

W celu oceny wielkości podaży warto porównać poziom podaży z poziomem popytu, ustalonym w części 2.1. Dokumentu.

Tabela 4. Porównanie poziomu popytu i podaży

	<i>Wskaźnik popytowy</i>	<i>Wskaźnik podażowy</i>	<i>Różnica między wskaźnikiem podażowym a popytowym w pkt procentowych</i>
Średnia w kraju ogółem	75,77%	84,78%	9,01
Średnia dla gmin miejskich	90,53%	95,64%	5,11
Średnia dla gmin miejsko-wiejskich	66,73%	79,21%	12,48
Średnia dla gmin wiejskich	49,08%	64,17%	15,09

Źródło: UKE na podstawie danych zebranych w ramach inwentaryzacji infrastruktury telekomunikacyjnej w 2012 r.

Średni poziom podaży w kraju jest wyższy o 9 punktów procentowych od średniego poziomu popytu, co oznacza występowanie na niektórych obszarach nadpodaży w zakresie usługi przyłączenia, nadpodaż ta wynosi odpowiednio w gminach miejskich – 5,11%, w gminach miejsko-wiejskich – 12,48%, a w gminach wiejskich – 15,09%.

Powyższe wyniki wydają się być spójne z wynikami badań ankietowych klientów indywidualnych, z których wynika, że przyczyną nieposiadania telefonu i/lub dostępu do internetu tylko w niewielkim/marginalnym stopniu jest brak możliwości przyłączenia do sieci (w 2012 r. i 2013 r. jedynie 1% badanych wskazywało jako powód braku telefonu stacjonarnego oczekiwanie na przyłączenie do sieci, a 4 % brak technicznych możliwości przyłączenia do internetu).

Pełna analiza niezaspokojonego popytu szacowanego na podstawie danych z inwentaryzacji infrastruktury w 2012 roku oraz badań ankietowych zostanie przedstawiona w części 3.2 Dokumentu.

2.3. Jakość usługi przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji

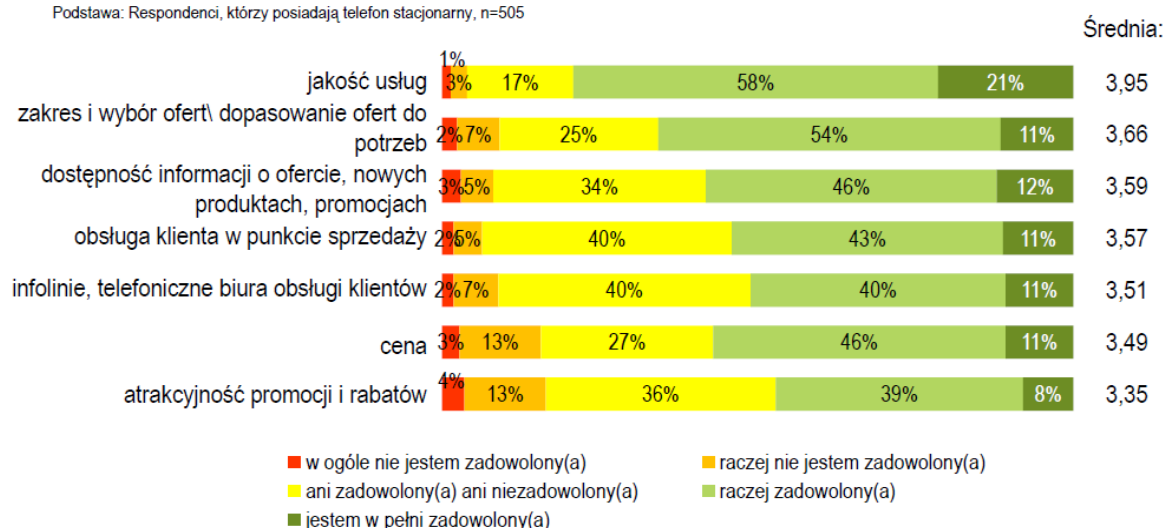
Usługa przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji, zgodnie z definicją przytoczoną w części 2. Dokumentu, powinna umożliwiać generalnie *komunikację głosową i funkcjonalny dostęp do sieci internet*. Jednak jakość usług głosowych i dostępu do internetu jest określana w różny sposób. Dlatego, podobnie jak w części dotyczącej zapotrzebowania użytkowników na usługi przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji, jakość usługi przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji przedstawiono w podziale na telefonię stacjonarną i dostęp do internetu. Posłużono się przy tym przede wszystkim wynikami badań ankietowych.

- Telefonii stacjonarna

Wykres 17. Ocena klientów indywidualnych świadczenia usług operatora telefonii stacjonarnej 2012 r.

A3. Jak Pan(i) ocenia następujące elementy usługi telefonii stacjonarnej?

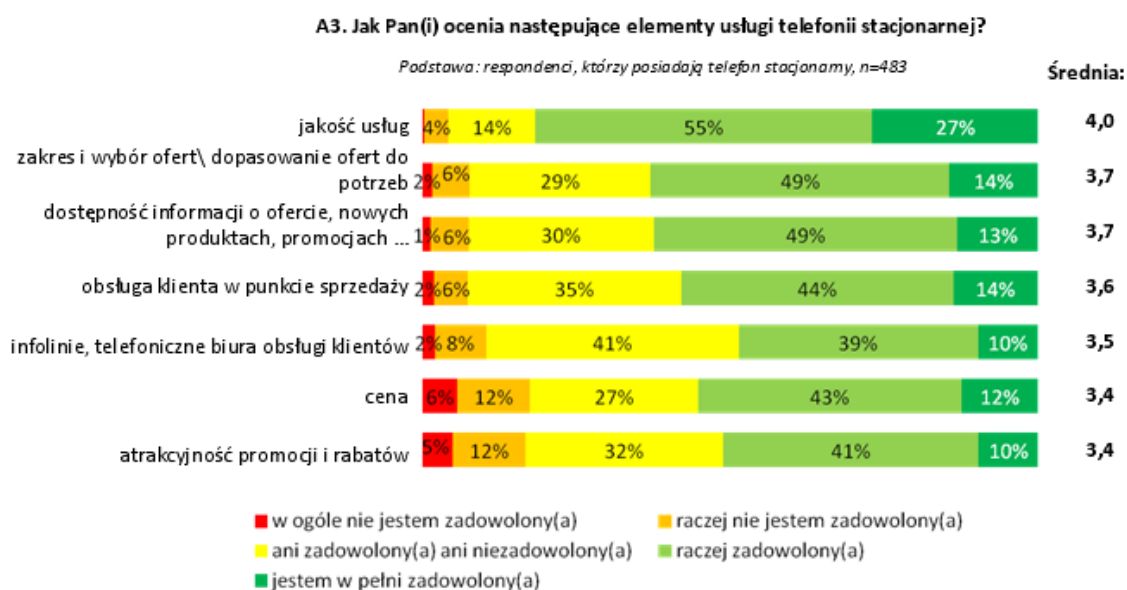
Podstawa: Respondenci, którzy posiadają telefon stacjonarny, n=505



Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012, Millward Brown.

Jakość usług w 2012 r. była najlepiej ocenianym elementem świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez klientów indywidualnych. Średnia ocen badanych posiadających telefon stacjonarny wyniosła w 2012 r. prawie 4 w pięciopunktowej skali ocen. W pełni lub raczej zadowolonych z jakości usług było 79% tych badanych, „ani zadowolonych, ani niezadowolonych” – 17%, raczej albo w ogóle niezadowolonych - jedynie 4%.

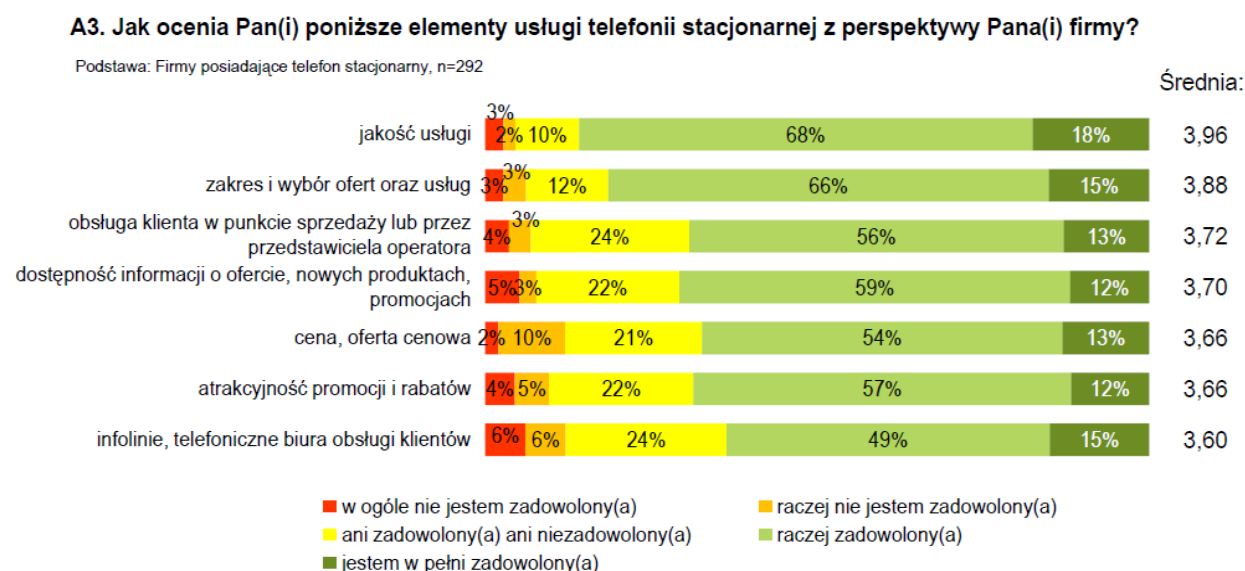
Wykres 18. Ocena klientów indywidualnych świadczenia usług operatora telefonii stacjonarnej 2013 r.



Źródło: „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. – badanie klientów indywidualnych” PBS i Centrum Badań Marketingowych INDICATOR, listopad 2013

W 2013 r. podobnie jak w 2012 r. jakość usług była najlepiej ocenianym elementem świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez klientów indywidualnych. Średnia ocen badanych posiadających telefon stacjonarny w 2013 r. wyniosła 4. W pełni lub raczej zadowolonych z jakości usług było 82% tych badanych, „ani zadowolonych, ani niezadowolonych” – 14%, raczej albo w ogóle niezadowolonych - jedynie 4%.

Wykres 19. Ocena klientów instytucjonalnych świadczenia usług operatora telefonii stacjonarnej w 2012 r.

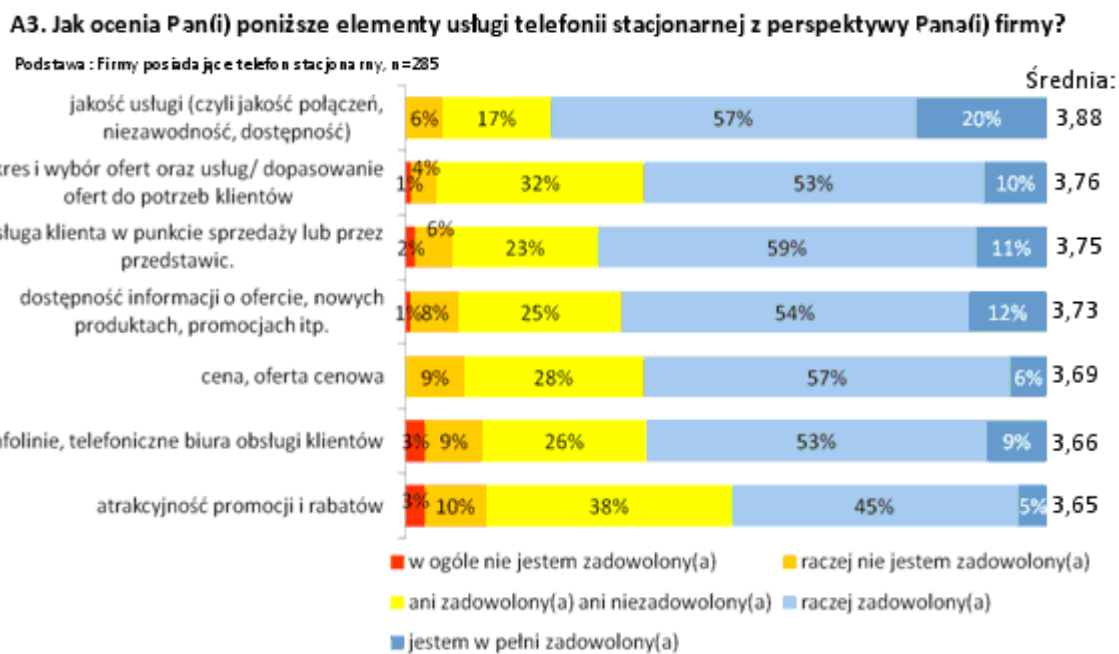


Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012, Millward Brown.

Klienci instytucjonalni tak jak klienci indywidualni w 2012 r. jakość usług ocenili jako najlepszy element świadczenia usług telefonii stacjonarnej. Średnia ocen badanych firm

posiadających telefon stacjonarny wyniosła w 2012 r. prawie 4 w pięciopunktowej skali ocen, tak jak w przypadku klientów indywidualnych. W pełni lub raczej zadowolonych z usług było 86%, „ani zadowolonych, ani niezadowolonych” – 10%, raczej albo w ogóle niezadowolonych - 5%.

Wykres 20. Ocena klientów instytucjonalnych świadczenia usług operatora telefonii stacjonarnej w 2013 r.



Źródło: „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. – badanie klientów instytucjonalnych” PBS i Centrum Badań Marketingowych INDICATOR, listopad 2013

W 2013 r. średnia ocen badanych firm posiadających telefon stacjonarny wyniosła 3,88. W pełni lub raczej zadowolonych z usług było 77%, „ani zadowolonych, ani niezadowolonych” – 17%, raczej niezadowolonych - 6%.

Ustawodawca polski nie określił prędkości/przeływności, która ma zapewnić funkcjonalny dostęp do internetu. W uzasadnieniu do projektu zmiany Pt wyjaśnił jedynie, że „w związku z potrzebą podyktowaną zmianami w art. 4 ust. 2 dyrektywy o usłudze powszechnej, wyraźnie wskazano, że przyłączenie zakończenia sieci w stałej lokalizacji powinno umożliwiać przesyłanie danych, w tym funkcjonalny dostęp do sieci internet, którego prędkość będzie pozwalała na korzystanie z aplikacji używanych powszechnie w drobnych bieżących sprawach życia codziennego. Chodzi tutaj przede wszystkim o możliwość korzystania z poczty elektronicznej, przeglądania stron internetowych o charakterze informacyjnym (rozkłady jazdy komunikacji miejskiej, strony urzędowe), dokonywania przelewów, czy wreszcie zawierania umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w formie elektronicznej w postaci formularza na stronie internetowej dostawcy usług.”

Również na poziomie przepisów prawa unijnego nie została określona przepływność zapewniająca zdaniem prawodawcy funkcjonalny dostęp do internetu.

W związku z tym, Prezes UKE zwrócił się w 2012r. do Izb Gospodarczych zrzeszających przedsiębiorców telekomunikacyjnych o opinię, jaka przepływność łączy zapewnia funkcjonalny dostęp do internetu w rozumieniu przepisów Pt w zakresie usługi powszechnej. Opinię przedstawiły 3 Izby Gospodarcze.

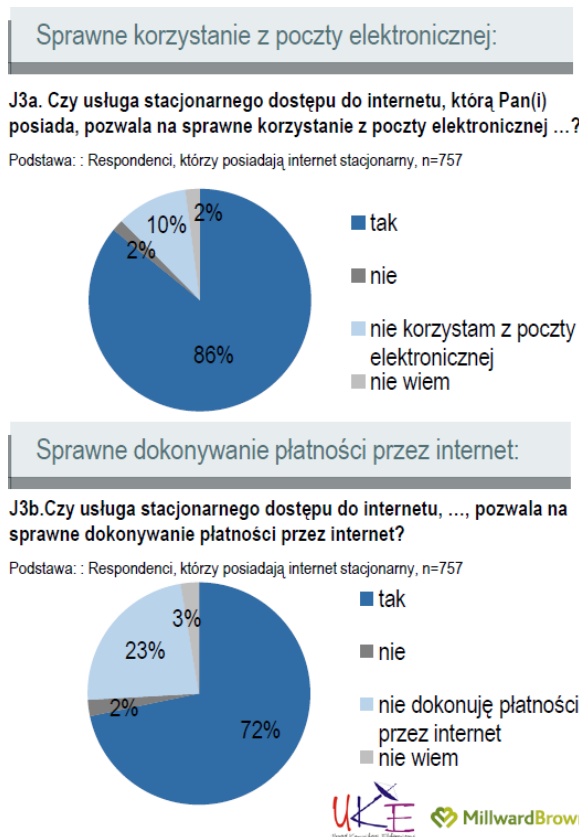
W ocenie Polskiej Izby Informatyki i Telekomunikacji (PIIT) - (pismo z dnia 6 czerwca 2012 r., znak: PIIT/986/12) - „nie jest potrzebne wskazywanie jednoznacznej wielkości wymaganej przepływności dla realizacji podstawowego dostępu do sieci internet tj. korzystania z poczty internetowej lub aplikacji płatniczych. Generalnie wszyscy operatorzy na terenie RP zapewniają aktualnie taki poziom podstawowej przepływności w sieci, iż nawet najniższa wielkość zapewni dostęp do takich usług jak dostęp do poczty czy też skorzystanie z płatności. W opinii Izby, obecnie zarówno sieci komórkowe jak i stacjonarne dostępu do internetu zapewniają funkcjonalny dostęp do internetu.”

Z kolei zdaniem Krajowej Izby Gospodarczej Elektroniki i Telekomunikacji (KIGeIT) - (pismo z dnia 29 czerwca 2012 r., znak: KIGeIT/606/06/12) - „funkcjonalności”, o których mowa powyżej, nie wymagają dostępu do sieci internet o wysokich przepływnościach. Wskazujemy, iż usługi o których mowa powyżej (poczta internetowa oraz płatności przez internet) nie zawierają w sobie znacznej ilości „grafiki” lub innych elementów, które znacznie podwyższają „ciężar” przesyłanych danych w kbit, a co za tym idzie, czas ich dostarczenia. Funkcjonalności, o których mowa powyżej, zwykle składają się wyłącznie z informacji tekstowych, ich ewentualne rozszerzenie o elementy graficzne lub filmowe jest rozszerzeniem już nie „typowym” dla informacji e-mail lub możliwości dokonania płatności. Zwracamy również uwagę, iż funkcjonalności te były dostępne dla użytkowników usług mobilnych na wczesnym etapie rozwoju sieci, co dodatkowo świadczy o ich „lekkości” w zakresie ilości przesyłanych danych. Mając powyższe na uwadze, naszym zdaniem przepływność o której mowa w nowelizacji Pt, wynosi 64 kbit/s down oraz 32 kbit/s up. Prędkości te umożliwią Abonentom „funkcjonalny” dostęp do sieci internet, a nie korzystanie ze szczególnych możliwości sieci.”

Natomiast Polska Izba Komunikacji Elektronicznej (PIKE) – (pismo z dnia 25 czerwca 2012 r., znak: PIKE/1437/2012) stwierdziła, że „dla zapewnienia funkcjonalnego dostępu do sieci internet, pozwalającego na sprawdzenie poczty, zlecenie przelewu, czy przeglądanie stron internetowych o charakterze informacyjnym (rozkłady jazdy, strony urzędowe) wystarczy przepływność łącza na poziomie 1 Mb/s.”

Niezależnie od powyższego, Prezes UKE w ramach corocznych badań ankietowych w 2012 r. zbadał, czy za pośrednictwem stacjonarnego dostępu do internetu, z którego korzystają badani, jest możliwe sprawne korzystanie z poczty elektronicznej i dokonywanie płatności przez internet.

Wykres 21. Ocena sprawności korzystania z poczty elektronicznej i dokonywania płatności przez internet za pośrednictwem stacjonarnego dostępu do internetu – 2012 r.



Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012, Millward Brown.

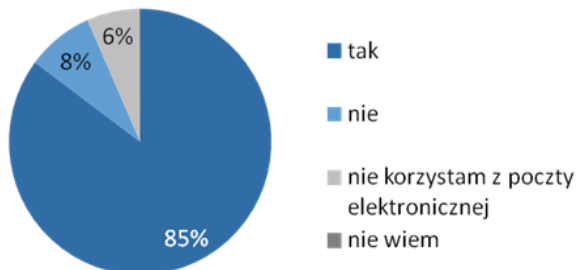
W 2012 r. odpowiednio 86 i 72% badanych ocenia, że jest możliwe sprawne korzystanie z poczty elektronicznej i dokonywanie płatności przez internet w ramach stacjonarnego dostępu do internetu, z którego korzystają. Z kolei jedynie 2% badanych ocenia, że nie jest możliwe sprawne korzystanie z poczty elektronicznej i dokonywanie płatności w ramach tego dostępu.

W 2013 r. odpowiednio 85 i 72% badanych ocenia, że jest możliwe sprawne korzystanie z poczty elektronicznej i dokonywanie płatności przez internet w ramach stacjonarnego dostępu do internetu, z którego korzystają. Z kolei 8% badanych ocenia, że nie jest możliwe sprawne korzystanie z poczty elektronicznej i dokonywanie płatności przez internet w ramach tego dostępu.

Wykres 22 . Ocena sprawności korzystania z poczty elektronicznej i dokonywania płatności przez internet za pośrednictwem stacjonarnego dostępu do internetu – 2013 r.

J4. Czy usługa stacjonarnego dostępu do internetu, którą Pan(i) posiada, pozwala na sprawne korzystanie z poczty elektronicznej?

Podstawa: : respondenci, którzy posiadają internet stacjonarny, n=736



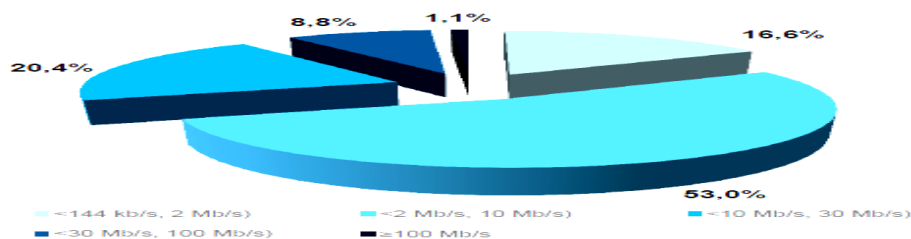
J5. Czy usługa stacjonarnego dostępu do internetu pozwala na sprawne dokonywanie płatności przez internet?

Podstawa: : respondenci, którzy posiadają internet stacjonarny, n=736



Źródło: „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. – badanie klientów instytucjonalnych” PBS i Centrum Badań Marketingowych INDICATOR, listopad 2013

Wykres 23 . Łącza według przepływności w 2012 r.



Źródło: Dane UKE

Uwagi: Uwzględniono łącza, których przepływność została określona przez operatora. Zestawienie obejmuje: xDSL (w tym również LLU i BSA), TVK, FWA, LAN-Ethernet, WLAN, WiMax, stacjonarne CDMA, FTTH oraz łącza satelitarne.

W ostatnich latach charakterystyczny dla rynku dostępu do internetu był utrzymujący się trend wzrostu przepływności łączy szerokopasmowych. W 2012 r. 16,6% użytkowników korzystało z łączy o przepływności do 2 Mb/s, a 83,3% z łączy o przepływności powyżej 2 Mb/s. Ponad 53% użytkowników posiadała prędkość w przedziale od 2 do 10 Mb/s, natomiast blisko jedna trzecia 10 Mb/s lub więcej.

W 2013 r. utrzymał się trend wzrostu przepływności łączy szerokopasmowych. 8% użytkowników korzystało z łączy o przepływności do 2 Mb/s, a 92% z łączy o przepływności

powyżej 2 Mb/s. 26% użytkowników posiadała prędkość w przedziale od 2 do 10 Mb/s, natomiast 10 Mb/s lub więcej - 56%.

2.4. Przystępność cenowa usługi przyłączenia w stałej lokalizacji

Za usługę przyłączenia w stałej lokalizacji operatorzy pobierają opłatę jednorazową, określoną w ich cennikach.

Tabela 5. Opłaty standardowe za przyłączenie do sieci stosowane przez operatorów (ceny w zł brutto)

Operator	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
TP S.A.	366,00	366,00	366,00	366,00	366,00	366,00	366,00	366,00
Telefonia Dialog S.A.	317,20	122,00	99,00 do dnia 27.02.2009 r.	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Netia S.A.	122,00	122,00	122,00	122,00	122,00	122,00	122,00	122,00

Źródło: Cenniki przedsiębiorców telekomunikacyjnych

Wskazane w cennikach operatorów standardowe wysokości opłat cennikowych za przyłączenie do sieci w stałej lokalizacji są jednak stosowane przez operatorów sporadycznie. Ich wysokość stanowi znaczne obciążenie budżetu klientów, w szczególności konsumentów i mogłoby ograniczać popyt na usługi przyłączenia do sieci stacjonarnej.

W celu zapobieżenia takiej sytuacji operatorzy stosują warunki promocyjne.

Tabela 6. Zestawienie wybranych ofert promocyjnych dla nowych klientów w 2013 roku

Nazwa Operatora	Opłata za przyłączenie [w zł brutto]	Opis promocji przyłączeniowej
Telekomunikacja Polska S.A.	10,00	Promocja „Przyłączenie w Dobrej Cenie” z umową lojalnościową na 12 m-cy
	1,00	Promocja „Przyłączenie w Dobrej Cenie” z umową lojalnościową na 24 m-ce
Telefonia Dialog S.A.	9,00	Promocja „Na Maxa V” z umową lojalnościową na 24 m-ce
Netia S.A.	9,00	Promocja „Na Maxa V” z umową lojalnościową na 24 m-ce. Dotyczy również promocji na przyłączenie do sieci własnej Netii- „Na czasie II – CU”
Multimedia Polska S.A.	9,00	Promocja „Dobra oferta 2013/12” z umową lojalnościową na 12 mcy
	9,00	Promocja „Optymalny do internetu lub TV 2013” z umową lojalnościową na 12 m-cy
T-Mobile S.A.	1,00	Promocja Telefon Domowy 35 z umową lojalnościową na 12 lub 24 miesiące
UPC Polska Sp. z o.o.	39,90	Promocja na instalację i aktywację usług

Źródło: Dane ze stron internetowych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

TP od co najmniej 10 lat umożliwia przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej w cenie promocyjnej. Do 2009 r. cena promocyjna wynosiła 10 zł brutto. Od lutego 2009 r. do dnia dzisiejszego opłata za przyłączenie łączy z umową na 12 miesięcy wynosi 10 zł brutto, natomiast z umową na 24 miesiące 1 zł brutto.

Inni operatorzy pomimo określenia w cennikach opłat standardowych, także świadczą usługę przyłączenia do sieci na warunkach promocyjnych – najczęściej za 9 zł brutto, za wyjątkiem UPC Polska Sp. z o.o., która w ramach promocji pobiera opłatę w wysokości 39,90 zł brutto.

W celu oceny przystępności cenowej usługi przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji warto przytoczyć wyniki badań ankietowych, z których wynika, że w 2012 r. 58% wszystkich badanych osób uznało, że usługa przyłączenia telefonu stacjonarnego nie powinna wiązać się z dodatkowymi kosztami. Jakąkolwiek kwotę podało tylko 16% osób, spośród których większość chciałaby zapłacić mniej niż 20 zł. Ponad jedna czwarta badanych (26%) nie potrafiła określić oczekiwanej wysokości opłaty za przyłączenie telefonu stacjonarnego.

Wykres 24. Wydatki na przyłączenie do sieci stacjonarnej



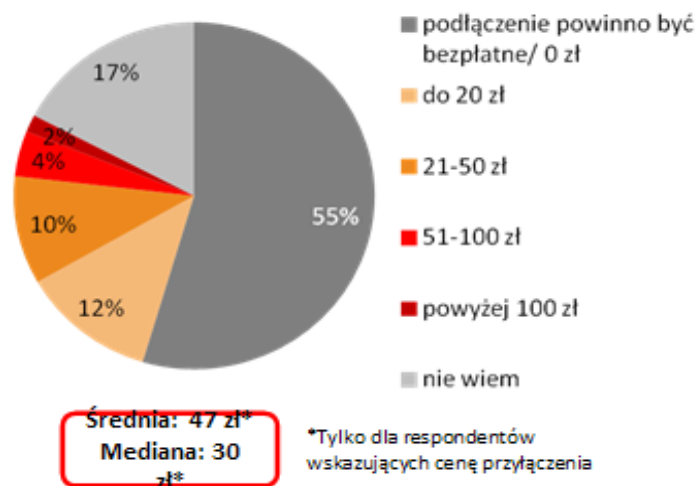
Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012, Millward Brown.

W 2013 r. - 55% wszystkich badanych osób uznało, że usługa przyłączenia telefonu stacjonarnego nie powinna wiązać się z dodatkowymi kosztami, 12% - chciałoby zapłacić mniej niż 20 zł, 16% jest skłonnych zapłacić więcej niż 30 zł, a 17% badanych osób nie potrafiła określić oczekiwanej wysokości opłaty za przyłączenie telefonu stacjonarnego.

Wykres 25. Wydatki na przyłączenie do sieci stacjonarnej

B4. Jaką maksymalną kwotę był(a)by Pan(i) w stanie zapłacić za przyłączenie telefonu stacjonarnego?

Podstawa: wszyscy respondenci, n=1600



Źródło: „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. – badanie klientów indywidualnych” PBS i Centrum Badań Marketingowych INDICATOR, listopad 2013

Wymaga podkreślenia, że badani byli pytani o koszt przyłączenia wyłącznie na potrzeby telefonii stacjonarnej. W przypadku pytania o przyłączenie na potrzeby telefonii stacjonarnej i/lub dostępu do internetu odpowiedzi mogłyby być inne, gdyż jak wynika z badań ankietowych przedstawionych w części 2.1. Dokumentu, stacjonarny dostęp do internetu jest usługą bardziej pożądaną przez klientów i indywidualnych, i instytucjonalnych, natomiast zapotrzebowanie na usługę telefonii stacjonarnej stale maleje.

Z uwagi na fakt, iż w ramach usługi powszechnej przyłączenie do sieci w stałej lokalizacji, oprócz dostępu do usług telefonicznych, musi zapewniać funkcjonalny dostęp do internetu, należy zwrócić uwagę, że na przystępność cenową dostępu do internetu mają wpływ:

1. koszty sprzętu (jednorazowy duży wydatek),
2. opłata za przyłączenie do sieci (opłata jednorazowa),
3. opłaty abonamentowe za dostęp do Internetu (opłaty w zasadzie stałe, miesięczne).

W ramach obowiązku świadczenia usługi powszechnej ma być zapewnione jedynie przyłączenie do sieci w stałej lokalizacji zapewniające m.in. funkcjonalny internet, natomiast już sam dostęp do sieci internet, za który pobierane są miesięczne opłaty abonamentowe, nie wchodzi w zakres usługi powszechnej. Zatem **badając przystępność cenową dostępu do internetu w ramach usługi powszechnej bierze się pod uwagę wyłącznie opłaty za przyłączenie do sieci**, których wysokość została podana powyżej.

3. Dostępność usługi przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji na poziomie lokalnym (gminy)

W niniejszym rozdziale przedstawiona zostanie analiza dostępności usługi przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji na poziomie lokalnym (gminy). Niniejsza analiza jest kontynuacją podjętych w 2012 roku analiz i odpowiedzią na jeden z wniosków „Raportu z zapewnienia przez rynek poszczególnych usług wchodzących w skład usługi powszechnej po wygaśnięciu obowiązku w tym zakresie spoczywającym na operatorze wyznaczonym (tj. po 8 maja 2011 r.)”³, który wskazywał na potrzebę analizy dostępności usługi przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji na poziomie lokalnym. Analiza dostępności usługi przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji przeprowadzona na poziomie kraju, czy województwa, okazała się bowiem niewystarczająca dla identyfikacji obszarów/regionów, na których lokalnie może występować niezaspokojony popyt na tę usługę.

Do oceny, czy rynek w sposób zadowalający zapewnia dostępność usługi przyłączenia, w tym również – na poziomie lokalnym (gminy), kluczowe jest zbadanie potrzeb użytkowników w tym zakresie i sprawdzenie, czy są one zaspokajane w sposób zadowalający przez działających komercyjnie dostawców usług telekomunikacyjnych. W tym celu istotne jest oszacowanie poziomu niezaspokojonego popytu na usługę przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji.

3.1. Metodologia

Źródłem danych o niezaspokojonym popycie miała być wznowiona w październiku 2012 r. akcja ogólnokrajowych map popytu, omówiona w części 2.1. Dokumentu. Jednak z uwagi na zbyt małą liczbę zgłoszeń w zakresie telefonii stacjonarnej, a w zakresie dostępu do internetu dane rażąco naruszające zasadę reprezentatywności badanej próby, do niniejszej analizy nie przyjęto danych zebranych w ramach map popytu.

Do niniejszej analizy wykorzystano dane za 2012 r. zebrane w ramach inwentaryzacji infrastruktury telekomunikacyjnej, które przedstawiono w podziale na poszczególne gminy z uwzględnieniem ich lokalizacji (województwo, powiat) i rodzaju (gminy: miejskie, miejsko-wiejskie i wiejskie). Dane te dotyczą pokrycia stacjonarną usługą głosową i/lub usługą dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej.

U podstaw przyjęcia do bazy wskaźników wszystkich kombinacji usług telefonii stacjonarnej i internetu (tj. zarówno samej usługi telefonicznej, samej usługi dostępu do internetu, jak również obu usług wykorzystywanych łącznie, w tym kombinacji tych wariantów z innymi usługami) leży założenie, że zarówno samodzielna usługa telefonii stacjonarnej, jak i samodzielna usługa dostępu do internetu, w związku z zasadą neutralności technologicznej, spełnią cechy usługi przyłączenia wymienione w art. 81 ust. 3 pkt 1 Pt.

Do analizy jako podstawę zapewniającą porównywalność przyjęto „lokale mieszkalne”, gdyż:

- w bazie danych pozyskanych z GUS, w posiadaniu UKE, znajdują się wyłącznie adresy budynków mieszkalnych, baza GUS nie zawiera adresów budynków biznesowych,
- w kontekście usługi powszechnej, jak i Europejskiej Agencji Cyfrowej, istotniejsza jest dostępność dla gospodarstw domowych. W pewnym uproszczeniu można przyjąć, że liczba lokali mieszkalnych odpowiada liczbie gospodarstw domowych (według danych GUS, liczba lokali mieszkalnych - 13 921 tys., liczba gospodarstw domowych 13 572 tys.).

³ Raport jest dostępny na stronie UKE pod adresem:
http://www.uke.gov.pl/files/?id_plik=10826

Przyjęte dane posiadają jednak pewne ograniczenia:

1. nie wszyscy przedsiębiorcy telekomunikacyjni przekazali swoje dane usługowe,
2. niektórzy przedsiębiorcy telekomunikacyjni przekazali niepoprawne i niepełne dane,
3. dane w zakresie liczby lokali mieszkalnych są danymi, dla których istnieje odpowiednik adresu w referencyjnej bazie GUS; nie zostały uwzględnione rekordy, dla których nie było możliwe określenie adresu świadczenia usługi na podstawie referencyjnej bazy GUS,
4. w przypadku danych podażowych dotyczących technologii radiowej, niektórzy przedsiębiorcy telekomunikacyjni przedstawili jedynie lokalizacje, w których faktycznie świadczyli usługi dostępu do telefonu i/lub internetu (posiadali abonentów), a nie takie gdzie mogliby je świadczyć.

3.2. Analiza niezaspokojonego popytu

W niniejszej analizie dokonano szacowania niezaspokojonego popytu poprzez przedstawienie danych o popycie zaspokojonym, a następnie wyodrębnienie dla pozostałej grupy przyczyn niekorzystania z usług i ich % przyporządkowanie.

Popyt to ilość dobra, którą chcą i mogą kupić np. konsumenci po określonej cenie. Na wielkość popytu wpływ ma wiele czynników, np.:

1. ceny na dane dobro,
2. wielkość dochodów konsumentów,
3. fizyczna dostępność dobra,
4. potrzeby konsumentów (konsument musi chcieć kupić dane dobro).

W pierwszej kolejności zbadano zaspokojony popyt za pomocą wskaźnika, który wyraża w % stosunek liczby lokali mieszkalnych w danej gminie, w których są świadczone usługi telefoniczne i/lub dostępu do internetu do liczby lokali mieszkalnych ogółem w tej gminie, zwany dalej „**wskaźnikiem popytowym**”. Wskaźnik ten pokazuje, w jakim procencie lokali mieszkalnych w gminach w 2012 r. są świadczone: stacjonarna usługa głosowa i/lub usługa dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej.

Dla każdej gminy w Polsce obliczono wysokość wskaźnika popytowego. Następnie określono:

- średnią w gminach ogółem (średnia arytmetyczna z wysokości wskaźników dla wszystkich gmin),
- średnie dla poszczególnych rodzajów gmin (średnia arytmetyczna z wysokości wskaźników dla gmin danego rodzaju).

Wyniki dla średnich przedstawia Tabela 7, a szczegółowe wartości wskaźnika popytowego dla poszczególnych gmin w Polsce zawarte są w Załączniku nr 1 do Dokumentu.

Tabela 7. Wielkość zaspokojonego popytu w 2012 r.

	<i>Wskaźnik popytowy</i>
ŚREDNIA W GMINACH OGÓLEM	56,39%
w gminach miejskich	83,39%
w gminach miejsko-wiejskich	63,13%
w gminach wiejskich	48,54%

Źródło: UKE na podstawie danych za 2012 r. zebranych w ramach inwentaryzacji infrastruktury telekomunikacyjnej.

W gminach średnio w 56,39% lokali mieszkalnych są świadczone: stacjonarna usługa głosowa i/lub usługa dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej.

Poziom popytu w Polsce jest zróżnicowany. Najwyższy – 83,39% występuje w gminach miejskich, w gminach miejsko-wiejskich wynosi on 63,13%, a w gminach wiejskich – 48,54%.

Wskaźnik popytowy w gminach miejsko-wiejskich jest niższy niż w gminach miejskich o 20 punktów procentowych, a w gminach wiejskich aż o 35 punktów procentowych.

Z danych wynika, że gminą o najniższym wskaźniku popytowym równym 0,0% jest gmina Jabłonna Lacka w powiecie sokołowskim, w woj. mazowieckim, a najwyższym - gmina miejska Sopot – 97,60%.

Aby ustalić niezaspokojony popyt, w pierwszej kolejności określono % lokali mieszkalnych, w których nie są świadczone usługi: stacjonarna usługa głosowa i/lub usługa dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej, a następnie przeanalizowano przyczyny nieskorzystania z tych usług.

Tabela 8. % lokali mieszkalnych, w których nie są świadczone usługi: stacjonarna usługa głosowa i/lub usługa dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej

	<i>(100% - wskaźnik popytowy)</i>
ŚREDNIA W GMINACH OGÓLEM	43,61
w gminach miejskich	16,61
w gminach miejsko-wiejskich	36,87
w gminach wiejskich	51,46

Źródło: UKE na podstawie danych za 2012 r. zebranych w ramach inwentaryzacji infrastruktury telekomunikacyjnej.

W gminach średnio w 43,61% lokali mieszkalnych nie są świadczone: stacjonarna usługa głosowa i/lub usługa dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej.

Wskaźnik ten jest zróżnicowany. Najwyższy – 51,46% charakteryzuje gminy wiejskie, w gminach miejsko-wiejskich wynosi on 36,87%, a w gminach miejskich – 16,61%.

O niezaspokojonym popycie możemy mówić wtedy, gdy konsument chce kupić dane dobro, ale nie może, bo np. jest ono fizycznie niedostępne lub konsument nie ma odpowiednich środków finansowych na jego zakup. W związku z tym, w celu ustalenia wielkości niezaspokojonego popytu, trzeba zbadać, jakie są przyczyny nieskorzystania z usług: stacjonarnej telefonii głosowej i/lub dostępu do internetu, wskazane przez konsumentów.

Z uwagi na fakt, iż z badań zapotrzebowania klientów na usługi telefonii głosowej i stacjonarnego dostępu do internetu wynika, że aktualnie przyłączenie do sieci w stałej lokalizacji jest „pożądane” przez klientów przede wszystkim ze względu na usługę dostępu do internetu, do niniejszych obliczeń przyjęto przyczyny nieposiadania usługi dostępu do internetu w domu. Jak wynika z *Wykresu 11. Przyczyny nieposiadania dostępu do Internetu w domu w 2012 r.*, zamieszczonego w części 2.1. Dokumentu, jako powody nieposiadania dostępu do internetu badani wskazali:

1. brak potrzeby korzystania z internetu – 60%,

2. brak umiejętności korzystania z internetu – 38%,
3. brak odpowiedniego sprzętu – 25%,
4. zbyt wysokie koszty usługi – 21%,
5. dostęp do Internetu poza domem wystarczający badanemu – 7%,
6. brak możliwości przyłączenia do sieci z dostępem do internetu – 4%,
7. inne – 2%,
8. trudno powiedzieć – 2%.

Należy zwrócić uwagę, że badani mieli możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi, dlatego suma odpowiedzi przekracza 100 % - w tym przypadku jest równa 159%. Dokonano proporcjonalnego przeliczenia (poprzez pomnożenie każdej z % wartości przez współczynnik 100/159) powyższych udziałów odpowiedzi tak aby ich suma stanowiła 100% i otrzymano następujące wyniki:

1. brak potrzeby korzystania z internetu – 37,74%,
2. brak umiejętności korzystania z internetu – 23,90%,
3. brak odpowiedniego sprzętu – 15,72%,
4. zbyt wysokie koszty usługi – 13,21%,
5. dostęp do internetu poza domem wystarczający badanemu – 4,4%,
6. brak możliwości przyłączenia do sieci z dostępem do internetu – 2,52%,
7. inne – 1,26%,
8. trudno powiedzieć – 1,26%.

Ustalając niezaspokojony popyt kluczowe jest wyeliminowanie tych czynników, które wskazują na brak chęci posiadania przez konsumenta dostępu do internetu. Takimi czynnikami są:

- brak potrzeby korzystania z internetu,
- wystarczający badanemu dostęp do Internetu poza domem.

Wykluczyć można również:

- inne,
- trudno powiedzieć,

gdyż nie pozwalają one ustalić, czy badany wykazuje chęć posiadania internetu.

Wielkość niezaspokojonego popytu ustalono w następujący sposób:

1. dla każdej przyczyny określono odpowiadającą jej wielkość % lokali, w których nie są świadczone: stacjonarna usługa głosowa i/lub usługa dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej (czyli iloczyn % lokali, w których nie są świadczone: stacjonarna usługa głosowa i/lub usługa dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej i % odpowiedzi w zakresie odpowiedniej przyczyny),
2. suma wskaźników obliczonych zgodnie z pkt 1 stanowi wielkość niezaspokojonego popytu.

Tabela 9 . Wielkość niezaspokojonego popytu w 2012 r.

Przyczyny nieposiadania usług	Wielkość niezaspokojonego popytu (w %) w podziale na jego źródło			
	w gminach ogółem (43,61%)	w gminach miejskich (16,61%)	w gminach miejskich (36,87%)	w gminach miejskich (51,46%)
brak umiejętności korzystania z internetu (23,90%)	10,42	3,97	8,81	12,30
brak odpowiedniego sprzętu (15,72%)	6,86	2,61	5,80	8,09
zbyt wysokie koszty usługi (13,21%)	5,76	2,19	4,87	6,80
brak możliwości przyłączenia do sieci z dostępem do internetu (2,52%)	1,10	0,42	0,93	1,30
suma:	24,14	9,19	20,41	28,48

Źródło: UKE na podstawie danych za 2012 r. zebranych w ramach inwentaryzacji infrastruktury telekomunikacyjnej oraz raportu Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012, Millward Brown.

Na podstawie powyższych wyliczeń można zatem przyjąć, iż w gminach niezaspokojony popyt wynosi średnio 24,14%. Poziom niezaspokojonego popytu w gminach jest zróżnicowany. Najwyższy – 28,48% występuje w gminach wiejskich, w gminach miejsko-wiejskich wynosi on 20,41%, a w gminach miejskich – 9,19%.

Poziom niezaspokojonego popytu w gminach miejsko-wiejskich jest wyższy niż w gminach miejskich o 11 punktów procentowych, a w gminach wiejskich o 19 punktów procentowych.

Ustalając, czy potrzeby użytkowników w zakresie przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji są zaspokajane w sposób zadowalający przez rynek, tj. przez działających komercyjnie dostawców usług telekomunikacyjnych, należy uwzględnić fakt, iż dostawcy usług nie mają wpływu na tą część niezaspokojonego popytu, która wynika z:

- braku umiejętności konsumentów korzystania z internetu,
- braku odpowiedniego sprzętu.

Dostawcy mają wpływ jedynie na część niezaspokojonego popytu, tj. część, która wynika wyłącznie z:

- zbyt wysokich kosztów usługi,
- braku możliwości przyłączenia do sieci.

Tabela 10 . Wielkość niezaspokojonego popytu, na którą wpływ mają dostawcy usług

Przyczyny nieposiadania usług	Wielkość niezaspokojonego popytu (w %) w podziale na jego źródło			
	w gminach ogółem	w gminach miejskich	w gminach miejsko-wiejskich	w gminach wiejskich
zbyt wysokie koszty usługi	5,76	2,19	4,87	6,80
brak możliwości przyłączenia do sieci z dostępem do internetu	1,10	0,42	0,93	1,30
suma:	6,86	2,61	5,8	8,1

Źródło: UKE na podstawie danych za 2012 r. zebranych w ramach inwentaryzacji infrastruktury telekomunikacyjnej oraz raportu Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012, Millward Brown..

Jak wynika z powyższych danych główną przyczyną niezaspokojonego popytu, na którą wpływ mają dostawcy usług, jest zbyt wysoki koszt usługi. Wskaźnik ten kształtuje się na poziomie 6,8% w gminach wiejskich, 4,87% w gminach miejsko-wiejskich i 2,19% w gminach miejskich. W mniejszym stopniu przyczyną niezaspokojonego popytu jest brak możliwości przyłączenia do sieci, gdzie wskaźnik kształtuje się na poziomie 1,3 % w gminach wiejskich, 0,93% w gminach miejsko-wiejskich i 0,42% w gminach miejskich.

Podsumowując na podstawie powyższych danych można zatem przyjąć, iż w gminach niezaspokojony popyt, na który mają wpływ dostawcy usług (tj. zbyt wysokie koszty usług i brak możliwości przyłączenia do sieci) wynosi średnio 6,86%. Poziom niezaspokojonego popytu, na który mają wpływ dostawcy usług, w gminach jest zróżnicowany. Najwyższy – 8,1% występuje w gminach wiejskich, w gminach miejsko-wiejskich wynosi on 5,8%, a w gminach miejskich – 2,61%.

4. Abonament telefoniczny i połączenia telefoniczne

4.1 Zapotrzebowanie użytkowników na usługi abonamentu i połączeń telefonicznych

Istotą posiadania telefonu (czy to stacjonarnego, czy też komórkowego) jest przede wszystkim możliwość wykonywania połączeń. Plany telefoniczne, na bazie których użytkownicy mogą realizować swoje indywidualne potrzeby w tym zakresie, są oferowane przez każdego z przedsiębiorców świadczącego te usługi. Popularnym zjawiskiem jest korzystanie z pakietów usług telekomunikacyjnych. Najczęściej wiązane są usługi telefonii stacjonarnej i internetu stacjonarnego, a najpopularniejszymi typami pakietów usług świadczonymi przede wszystkim przez operatorów TVK są pakiety: telefon – telewizja – internet.

Oceniając zapotrzebowanie użytkowników na usługę abonamentu i połączeń telefonicznych wykorzystano wyniki badań ankietowych (Badania ankietowe za 2012 rok i 2013 rok⁴), dane z formularzy UKE oraz informacje ze stron internetowych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

O rzeczywistym zapotrzebowaniu użytkowników na usługę abonamentu i połączeń świadczy liczba wniosków o świadczenie usług połączeń telefonicznych i liczba zawartych/rozwiązanych umów o świadczenie tych usług.

Tabela 11. Wnioski o świadczenie usług połączeń telefonicznych w 2011 r. i 2012 r.

		2011	2012	Różnica [2012-2011]	Zmiana [%]
Liczba wniosków o świadczenie usług połączeń telefonicznych	ogółem	1 375 409	1 142 132	-233 277	-20,42
	konsumenci	1 089 009	968 516	-120 493	-12,44
	biznes	244 014	170 396	-73 618	-43,20
Liczba zawartych umów o świadczenie usług połączeń telefonicznych	ogółem	1 107 775	862 108	-245 667	-28,50
	konsumenci	899 870	767 875	-131 995	-17,19
	biznes	165 597	92 877	-72 720	-78,30
Liczba rozwiązanych umów o świadczenie usług połączeń telefonicznych	ogółem	1 323 087	5 473 986	4 150 899	75,83
	konsumenci	1 102 492	4 457 410	3 354 918	75,27
	biznes	205 045	1 035 941	830 896	80,21

Źródło: Dane UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych F01 za 2011 i 2012 r.

Z zestawienia powyższych danych wynika, że w 2012 roku zostało zawartych o prawie 250 tys. mniej umów o świadczenie usług telefonicznych niż w roku 2011. Jednocześnie w roku 2012 liczba rozwiązanych umów o świadczenie usług telefonicznych wyniosła prawie 5,5 mln, co w porównaniu z 1,3 mln rozwiązanych umów w roku 2011 stanowi wzrost o ponad 75%.

⁴ „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce – Badanie klientów indywidualnych 2012” oraz „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce – Badanie klientów instytucjonalnych 2012”, Millward Brown, grudzień 2012 r. i „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. – badanie klientów indywidualnych” i „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. – badanie klientów instytucjonalnych” i „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. – badanie klientów indywidualnych w wieku 50+” , PBS i Centrum Badań Marketingowych INDICATOR, listopad 2013 r.

Wielkość ruchu w sieciach stacjonarnych

Analizując dostępność połączeń telefonicznych zbadano wielkość ruchu generowanego przez użytkowników telefonii stacjonarnej na przestrzeni lat 2010-2012.

Tabela 12. Liczba minut połączeń w lokalizacji stacjonarnej

Objaśnienia do Tabeli:

Rynek – przedsiębiorcy telekomunikacyjni świadczący w stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej usługi głosowe

LC – połączenia strefowe

DLD – połączenia międzystrefowe

ILD – połączenia międzynarodowe

F2M – połączenia do sieci komórkowych (ruchomych)

Ogółem rynek 2010	Rynek 2010 (czas trwania połączeń w minutach)/udział w %			
	LC	DLD	ILD	F2M
16 093 352 152	9 776 917 562	3 679 182 344	376 638 102	2 260 614 144
100 %	61 %	23 %	2 %	14 %

Ogółem rynek 2011	Rynek 2011 (czas trwania połączeń w minutach) /udział w %			
	LC	DLD	ILD	F2M
14 383 705 458	8 417 554 161	3 328 856 883	405 150 003	2 232 144 411
100 %	59 %	23 %	3 %	16 %

Ogółem rynek 2012	Rynek 2012 (czas trwania połączeń w minutach) /udział w %			
	LC	DLD	ILD	F2M
13 470 610 770	7 863 203 394	2 998 163 956	458 293 093	2 176 397 830
100 %	58 %	21 %	4 %	16 %

Źródło Dane UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych F01 za lata 2010, 2011 i 2012

W 2012 roku w porównaniu z latami 2010 i 2011, czas trwania połączeń mierzony w minutach rósł z roku na rok jedynie w ramach połączeń międzynarodowych. W relacjach połączeń: lokalnych i strefowych odnotowano w 2012 r. spadek o 3 % w porównaniu z rokiem 2010 i o 1 % w odniesieniu do roku 2011. Liczba minut połączeń do sieci komórkowych w porównaniu z rokiem 2010 w roku 2012 wzrosła o 2%, a w stosunku do roku 2011 utrzymała się na niezmiennym poziomie – udział w łącznym ruchu w wysokości 16 %.

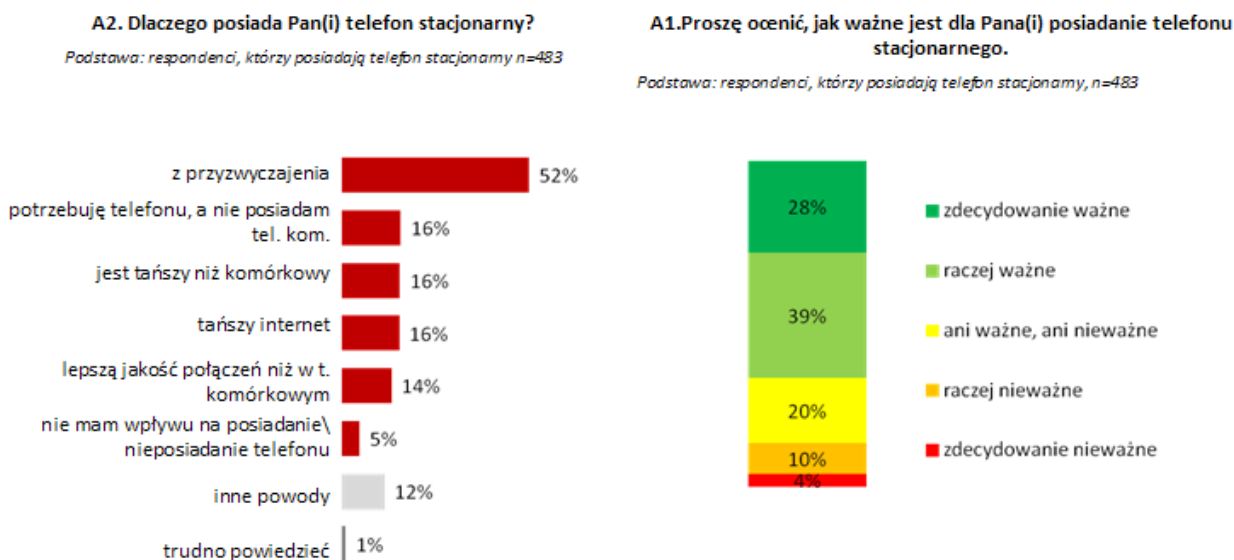
Przez użytkowników usług telekomunikacyjnych, jak wynika z badań ankietowych⁵, usługi telefonii stacjonarnej postrzegane są jako stosunkowo mało istotne - tylko co piąty

⁵ „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce – Badanie klientów indywidualnych 2012” oraz „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce – Badanie klientów instytucjonalnych 2012”, Millward Brown, grudzień 2012 r. i „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. – badanie klientów indywidualnych” i „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. – badanie klientów instytucjonalnych” i „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. – badanie klientów indywidualnych w wieku 50+” , PBS i Centrum Badań Marketingowych INDICATOR, listopad 2013 r.

użytkownik indywidualny w 2012 r. uważał posiadanie telefonu stacjonarnego za zdecydowanie ważne, a w 2013 r. było to ważne dla 28 % respondentów (w telefonii komórkowej odsetek ten wynosił 61 % w 2012 r. i 62% w roku 2013).

Na podstawie badań ankietowych można zauważyć, iż respondenci korzystają z telefonu stacjonarnego głównie z przyzwyczajenia (52%). Kolejnymi powodami są: posiadanie jakiegokolwiek telefonu (16%) lub niższe ceny niż w przypadku telefonii komórkowej.

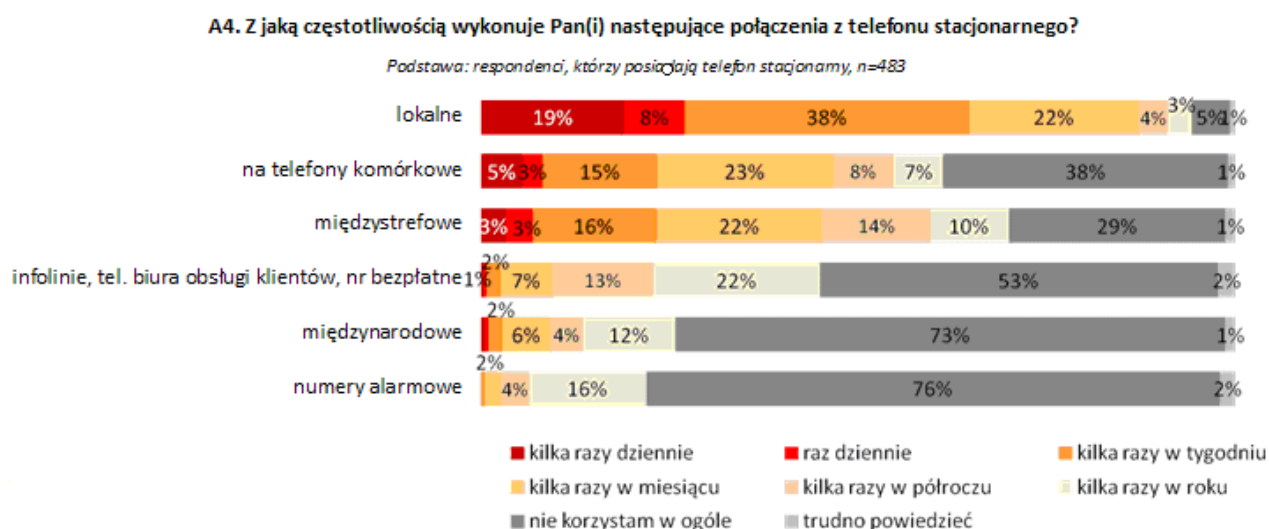
Wykres 26. Powody i ważność korzystania z telefonii stacjonarnej



Źródło: „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. –badanie klientów indywidualnych” PBS i Centrum Badań Marketingowych INDICATOR, listopad 2013 r.

Niewielkie przywiązanie do usługi wiąże się z mało intensywnym wykorzystywaniem telefonu stacjonarnego - nawet najpopularniejszy typ połączeń, czyli połączenia lokalne, wykonywany jest średnio nie częściej niż kilka razy w tygodniu.

Wykres 27. Częstotliwość korzystania z telefonu stacjonarnego



Źródło: „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. –badanie klientów indywidualnych” PBS i Centrum Badań Marketingowych INDICATOR, listopad 2013 r.

Wśród użytkowników telefonii stacjonarnej największą grupę stanowią osoby po 60 roku życia (37%), a głównym motywem korzystania z tych usług jest przyzwyczajenie.

W odniesieniu do klientów instytucjonalnych (biznesowych) badania ankietowe wskazują, iż znaczenie i wykorzystanie telefonów stacjonarnych silnie zależy od wielkości firmy. Liczba pracowników i skala działalności skłania do korzystania z usługi. Szczególnie widoczne jest to wśród dużych firm, które posiadają wiele linii stacjonarnych i ponoszą wysokie wydatki na usługę. Najwyżej oceniane wśród użytkowników telefonii stacjonarnej nie będących konsumentami są: jakość usług oraz zakres i wybór ofert oraz usług. Klienci z tej grupy najniżej oceniają telefoniczną obsługę klienta oraz promocje i rabaty.

W przypadku największych firm znaczenie dla utrzymywania telefonu stacjonarnego mają przede wszystkim dwa czynniki – przekonanie, że korzystanie z telefonu stacjonarnego jest tańsze niż z komórkowego (31%) oraz możliwość korzystania z wewnętrznej sieci telefonicznej (24%).

4.2 Dostępność usług abonamentu i połączeń telefonicznych

Dostęp do usług telefonicznych (abonament i połączenia) jest zapewniany użytkownikom końcowym zarówno przez operatorów infrastrukturalnych, jak i przedsiębiorców nie posiadających własnej infrastruktury. Ci ostatni świadczą swoje usługi przede wszystkim na bazie hurtowego dostępu do sieci operatora o znaczącej pozycji rynkowej, tj. obecnie TP, za pomocą usługi WLR (skrót z ang. *Wholesale Line Rental*) – np. Telekomunikacja Novum, Niezależny Operator Międzystrefowy. Usługę WLR wykorzystują również na potrzeby swoich użytkowników operatorzy infrastrukturalni (np. Netia, Dialog, T-Mobile).

Dzięki usłudze WLR, klienci znajdujący się w zasięgu sieci TP mogą kupować abonament i usługi u operatorów alternatywnych (często są to dotychczasowi klienci TP). Ponadto zyskują oni możliwość wyboru planów telefonicznych dopasowanych do ich faktycznych potrzeb i oczekiwań, tak pod względem cenowym, jak i usługowym.

Od strony technicznej klienci są podłączeni do central TP, korzystają z tego samego przyłącza, jednak pełną obsługę klienta świadczy im operator alternatywny. TP za każdego takiego klienta pobiera od operatora alternatywnego hurtową opłatę abonamentową oraz – w zależności od zapisów umowy – opłaty za generowany przez klienta ruch. Operator alternatywny świadczy klientowi WLR swoją ofertę detaliczną.

Tabela 13. Liczba łączy abonenckich wykorzystywanych w ramach usługi WLR

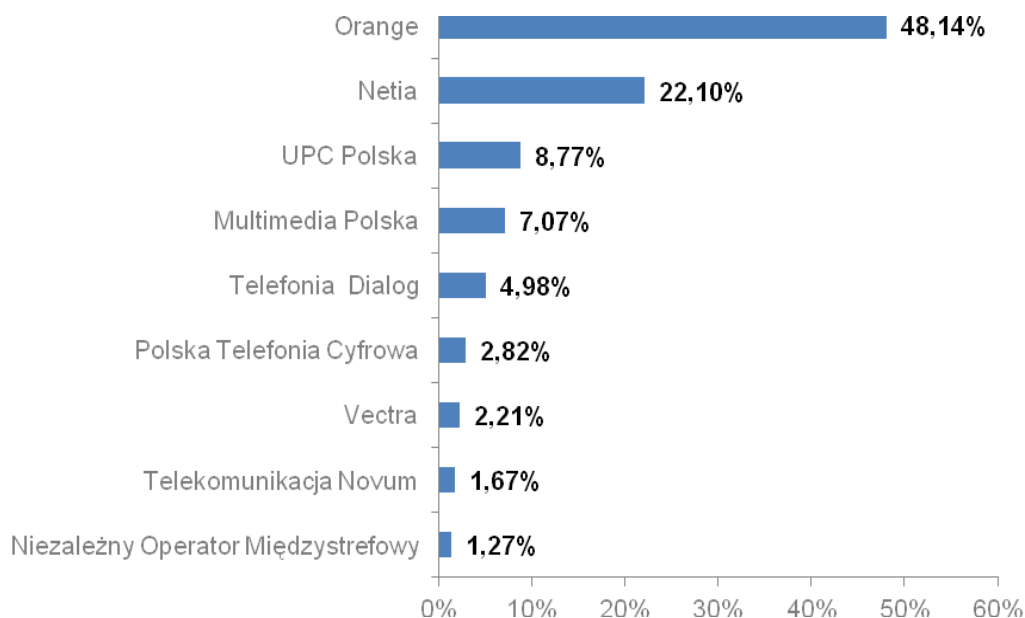
Liczba łączy abonenckich wykorzystywanych w ramach WLR	2010	2011	2012	Różnica [2012-2010]	Różnica [2012-2011]	Zmiana w 2012/2010 [%]	Zmiana w 2012/2011 [%]
Ogółem:	1 283 057	1 364 667	1 362 109	79 052	-2 558	5,8	-18,77
- konsumenci	1 071 722	1 106 970	1 081 473	9 751	-25 497	0,9	-2,36
- biznes	211 335	257 692	271 602	60 267	13 910	22,18	5,12

Źródło: Dane UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych F01 za lata 2010, 2011 i 2012

W badanym okresie tj. w latach 2010-2012, po raz pierwszy spadkowi uległa liczba łączy wykorzystywanych w ramach WLR w segmencie konsumentów (o 2 558 łączy w porównaniu z rokiem 2011 – tj. o 18,77%). Jednocześnie w segmencie klientów biznesowych odnotowany został wzrost liczby łączy na bazie usługi WLR o 5,12 %.

Usługi abonamentu i połączeń telefonicznych świadczy wielu przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Ich udziały pod względem czasu trwania połączeń, odpowiednio dla konsumentów oraz klientów instytucjonalnych, przedstawiają Wykresy 28 oraz 29.

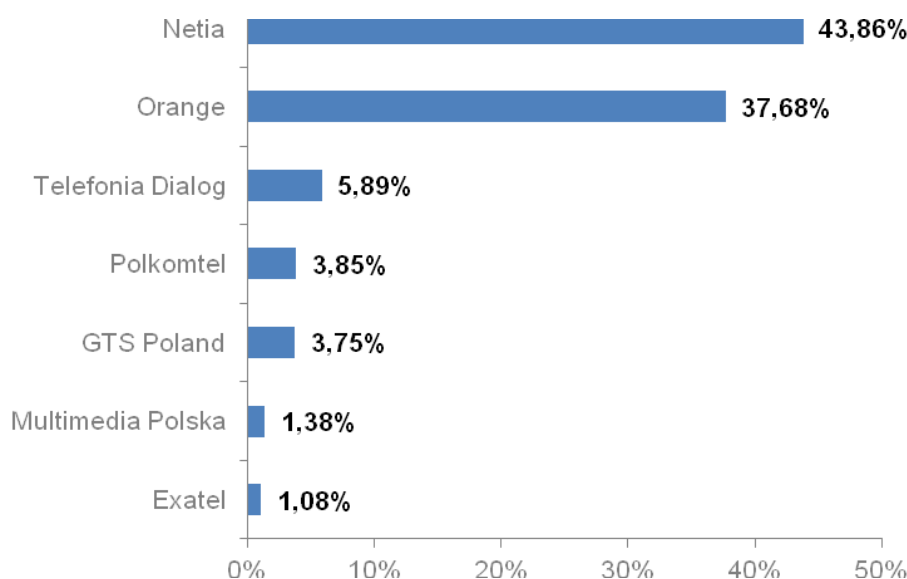
Wykres 28. Udział wybranych operatorów w czasie trwania połączeń dla konsumentów wg stanu na 30.06.2013 r.



Źródło: UKE na podstawie danych przesłanych przez operatorów.

Uwaga: Dane pokrywają ok. 90% rynku. Dane dla Orange liczone łącznie PTK i TP

Wykres 29. Udział wybranych operatorów w łącznym czasie trwania krajowych połączeń telefonicznych dla klientów instytucjonalnych wg stanu na 30.06.2013 r.



Źródło: UKE na podstawie danych przesłanych przez operatorów.

Uwaga: pokrywają ok. 90% rynku. . Dane dla Orange liczone łącznie PTK i TP

Telekomunikacja Polska posiadała 55,7% bazy abonentów telefonii stacjonarnej oraz uzyskiwała 57,4% całkowitych przychodów z usług w stałej lokalizacji (Wykres 60, Wykres 61). Udział operatora zasiedziałego utrzymał trend spadkowy, natomiast wzrost liczby odbiorców odnotowały m.in. UPC, Telekomunikacja Novum, PTK Centertel, Vectra oraz Niezależny Operator Międzystrefowy.

4.3 Jakość usług: abonamentu i połączeń telefonicznych

Na podstawie wyników badania wskaźników jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych przeprowadzonego własnym systemem pomiarowym UKE⁶ w II półroczu 2012 roku w sieci krajowej można zauważyć następujące tendencje zmian w jakości połączeń telefonicznych w poddanych badaniom sieciach operatorów, i tak:

- na dziewięć badanych w II półroczu sieci stacjonarnych PSTN, w siedmiu rekomendowany limit odniesienia 0,5% stopy nieskutecznych wywołań w ruchu międzyoperatorskim nie został przekroczony; w I półroczu 2012 r. takich sieci było trzy,
- w trzech sieciach operatorów PSTN na dziewięć badanych w II półroczu, czas zestawiania połączenia przekroczył limit odniesienia natomiast w I półroczu przekroczenie wystąpiło w czterech sieciach;
- stopa nieskutecznych wywołań z pięciu badanych w II półroczu, sieci operatorów PSTN do trzech sieci GSM łącznie, w dwóch przypadkach istotnie przekroczyła limit odniesienia 0,5%; natomiast w I półroczu wystąpił tylko jeden taki przypadek.

4.4. Przystępność cenowa usług: abonamentu i połączeń telefonicznych

Przystępność cenowa planów telefonicznych została poddana ocenie na podstawie analizy ofert planów telefonicznych dostępnych na rynku telefonii stacjonarnej pod kątem zapewniania przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych możliwości dokonywania wyboru przez użytkowników najbardziej dopasowanego do ich potrzeb i oczekiwań - planu telefonicznego.

Obecnie użytkownicy mają zapewnioną możliwość wyboru odpowiednich dla siebie planów telefonicznych (warunków cenowych) - tak na przez TP, jak i przez operatorów konkurencyjnych wobec TP. Każdy z operatorów posiada w swojej ofercie kilka (kilkanaście) planów telefonicznych różniących się np. wysokością opłaty abonamentowej, wielkością puli minut przedpłaconej w opłacie abonamentowej, rodzajami połączeń możliwymi do wykorzystania w ramach puli minut, okresem zobowiązania warunkami umowy.

Aktualną ofertę planów telefonicznych telefonii stacjonarnej TP przedstawiono w Tabeli 14.

⁶ Pełna treść Raportu zdalnego badania wskaźników jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych II kwartał 2012 r. dostępna pod adresem: http://www.uke.gov.pl/files/?id_plik=12606

Tabela 14. Plany telefoniczne dla konsumentów dostępne w ofercie sprzedażowej TP wg stanu na grudzień 2013 r.

Plan taryfowy	Cena za abonament w zł netto	Cena za abonament w zł brutto
Telekomunikacja Polska S.A.		
Plan Na Każdą Kieszeń (bez puli minut)		
umowa na czas nieokreślony	50,70	62,36
umowa na 12 m-cy	34,44	42,36
umowa na 24 m-ce	26,31	32,36
Plan Na Każdy Wieczór i Weekend (pula minut do wykorzystania na połączenia krajowe do sieci stacjonarnych, oraz międzynarodowe do sieci stacjonarnych i komórkowych Strefa I krajów w wieczory i weekendy)		
umowa na czas nieokreślony	58,10	71,46
umowa na 12 m-cy	41,84	51,46
umowa na 24 m-ce	33,71	41,46
Plan Na Każdy Dzień (pula minut do wykorzystania na połączenia krajowe do sieci stacjonarnych, oraz międzynarodowe do sieci stacjonarnych i komórkowych Strefa I krajów – we wszystkie dni tygodnia w godz. 0-24)		
umowa na czas nieokreślony	64,23	79,00
umowa na 12 m-cy	47,97	59,00
umowa na 24 m-ce	39,84	49,00
Plan Bez Ograniczeń (pula minut do wykorzystania na połączenia krajowe do sieci stacjonarnych, do krajowych sieci komórkowych oraz międzynarodowe do sieci stacjonarnych Strefa I krajów – we wszystkie dni tygodnia w godz. 0-24)		
umowa na czas nieokreślony	80,49	99,00
umowa na 12 m-cy	64,23	79,00
umowa na 24 m-ce	56,10	69,00
Plan Przyjazny (plan specjalny)	15,00	18,45

Źródło: Strona internetowa www.orange.pl

Obecnie klienci indywidualni TP (konsumenty) mogą dokonać wyboru planu telefonicznego z jakiego będą korzystać z pięciu planów telefonicznych (w tym w ramach 4 planów ogólnodostępnych mają możliwość wyboru jednego z jego trzech wariantów).

Jedynym planem telefonicznym, który nie jest ogólnie dostępny jest Plan Przyjazny, który ma charakter planu specjalnego. Skorzystanie z tego planu wymaga spełnienia dodatkowych warunków - m.in. należy uzyskać z Ośrodka Pomocy Społecznej potwierdzenie (w formie bonu), korzystania ze świadczenia pieniężnego w formie zasiłku stałego. Bon uprawnia do korzystania z Planu Przyjaznego przez kolejne 12 okresów rozliczeniowych. Należy zaznaczyć, że do świadczenia planu specjalnego TP zobowiązana była jako przedsiębiorca wyznaczony. Pomimo ustania obowiązku z dniem 8 maja 2011 r., TP świadczy go do dnia dzisiejszego dla około 800 abonentów.

Najtańszym ogólnodostępnym w ofercie TP planem telefonicznym jest obecnie Plan Na Każdą Kieszeń z umową na 24 miesiące (abonament w wysokości 32,36 zł brutto). Plan ten nie zawiera puli minut przedpłaconych w opłacie abonamentowej. Klient ma możliwość dokupienia do tego planu za 2 zł brutto – pakietu 30 minut do wykorzystania na połączenia krajowe do sieci stacjonarnych i komórkowych.

Zarówno TP jak i OA oferują swoim klientom (tak konsumentom, jak i klientom biznesowym) przede wszystkim plany z pulami minut wliczonymi w opłatę abonamentową.

Większość operatorów, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów posiada w swojej ofercie plany z nielimitowanymi pulami minut. Pule minut dotychczas obejmowały przede wszystkim krajowe połączenia do sieci stacjonarnych (lokalne, strefowe i międzystrefowe). Obecnie można w zasadzie uznać już za standard oferowanie przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych planów telefonicznych z wbudowaną w opłatę abonamentową pulą minut, którą można zrealizować na połączenia: krajowe do sieci stacjonarnych, do krajowych sieci komórkowych oraz połączenia międzynarodowe do tzw. I Strefy krajów (kraje UE, USA i Kanada).

W Tabeli 15 przedstawiono porównanie wybranych ofert telefonii głosowej TP, OA, operatorów telewizji kablowych i sieci komórkowych (w lokalizacji stacjonarnej).

Tabela 15. Porównanie wybranych planów telefonicznych

Operator	Opłata abonamentowa [w zł brutto]	Pula minut w abonamencie	Opłaty w zł brutto				
			LC	DL D	ILD (USA i Kanada)	F2M (Orange, Plus, T-Mobile)	F2M (Play)
TP							
Plan Na Każdą Kieszę z umową na 24 m-ce	32,36	Brak	0,20	0,40	0,20		
Plan Bez Ograniczeń (z umową na 24 m-ce)	69,00	nielimitowana pula minut na połączenia LC, DLD, F2M i ILD I strefa	przedpłacone w opłacie abonamentowej				
UPC							
Minuty do wszystkich 60	35,00	60 minut na lokalne i międzystrefowe, komórkowe do T-Mobile, Orange i Plus, do wybranych krajów Europy + 100 minut do sieci UPC	0,32	0,32	0,32		
Minuty do wszystkich 240	50,00	240 minut na lokalne i międzystrefowe, komórkowe do T-Mobile, Orange i Plus, do wybranych krajów Europy + 100 minut do sieci UPC	0,32	0,32	0,32		
Netia							
Do wszystkich 200	59,90	200 minut na LC, DLD, F2M i ILD I strefa	0,20	0,36	0,20		
Do wszystkich bez limitu	79,90	nielimitowane połączenia LC, DLD, F2M i ILD I strefa	w opłacie abonamentowej				
Vectra							
Plan Dla Startujących	15,00	brak puli minut	0,59	0,59	0,59	0,79	
Rozmowy 30	19,00	30 minut na stacjonarne	0,59	0,59	0,59	0,79	
Rozmowy Bez Limitu Świat	79,00	nielimitowane połączenia LC/DLD do krajów UE, USA i Kanady	w opłacie abonamentowej		0,39	0,79	
Rozmowy Bez Limitu	69,00	nielimitowane połączenia LC/DLD	w opłacie abonamentowej	0,59	0,39	0,79	

Tabela 15 (ciąg dalszy). Porównanie wybranych planów telefonicznych

Operator	Opłata abonamentowa [w zł brutto]	Pula minut w abonamencie	Opłaty w zł brutto				
			LC	DLD	ILD (USA i Kanada)	F2M (Orange, Plus, T-Mobile)	F2M (Play)
Dialog							
Profil do wszystkich 200	59,00	200 minut na LC, DLD, F2M i ILD I strefa	0,20		0,36	0,20	
Profil do wszystkich bez limitu	79,90	nielimitowane połączenia LC, DLD, F2M i ILD I strefa	w opłacie abonamentowej		w opłacie abonamentowej	w opłacie abonamentowej	
Plus (stacjonarny)							
Kwotoreduktor stacjonarny 30	30,00	100 minut do krajowych sieci stacjonarnych	0,12		0,62	0,39 0,73	
Kwotoreduktor stacjonarny 45	45,00	200 minut do krajowych sieci stacjonarnych	0,12		0,62	0,39 0,73	
Kwotoreduktor stacjonarny 60	60,00	350 minut do krajowych sieci stacjonarnych	0,12		0,62	0,39 0,73	
Multimedia							
Plan Taryfowy Non Stop	69,00	bez limitu LC/DLD	w abonamencie		0,30	0,29	
Plan Taryfowy Non Stop Świat	79,00	bez limitu LC/DLD/ILD I strefa stacjonarne i komórkowe	w abonamencie			0,19	
Plan Taryfowy Podstawowy 120	39,00	120 minut LC/DLD	0,29		0,30	0,29	
Bez limitu do wszystkich sieci	89,00	nielimitowane do wszystkich sieci	przedpłacone w opłacie abonamentowej				

Źródło: Dane ze stron internetowych operatorów

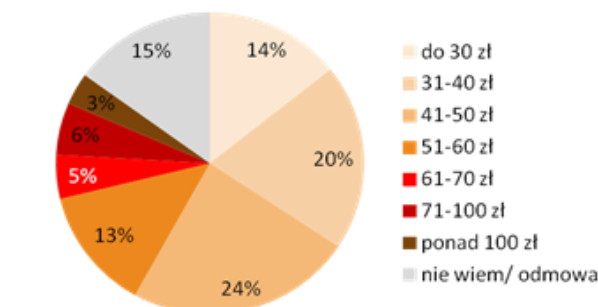
Każdy z uwzględnionych powyżej operatorów świadczy od kilku do kilkunastu planów telefonicznych na zróżnicowanych warunkach cenowych. Powyższe dane potwierdzają panujący na rynku telefonii stacjonarnej trend – im wyższa opłata abonamentowa, tym większa pula minut przedpłacona w opłacie abonamentowej i tym niższe ceny za połączenia płatne poza pulą. Ponadto większość operatorów ma już w swojej ofercie plany z nielimitowaną pulą minut, którą można wykorzystywać na połączenia lokalne, międzystrefowe, do krajowych sieci komórkowych oraz na połączenia międzynarodowe do krajów UE, USA i Kanady.

Na rynku telefonii stacjonarnej wrażliwość cenowa klientów jest duża. Podwyżka kosztów skłoniłaby, aż 41% użytkowników do zmiany usługi na telefonię mobilną.

Wykres 30. Wydatki i wrażliwość cenowa

A7. Jaka jest Pana(i) przeciętna miesięczna wysokość rachunku za telefon u operatora telefonii stacjonarnej, z usług którego Pan(i) korzysta?

Podstawa: respondenci, którzy posiadają telefon stacjonarny, n=483



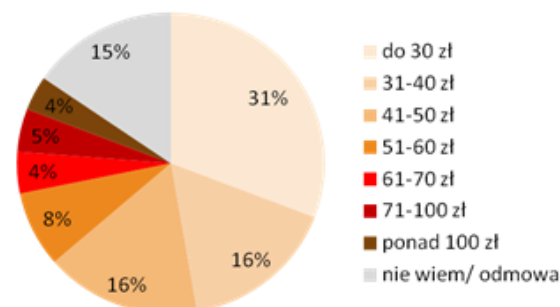
Średnia: 51 zł
Mediana: 49 zł

Średnie wydatki w zależności od dochodu na osobę w gospodarstwie:

poniżej 1100 zł (n=164) - 55 zł
1100-1999 zł (n=150) - 48 zł
2000 zł i więcej (n=104) - 48 zł

A6. Jaka maksymalna całkowita miesięczna opłata za telefon stacjonarny byłaby do zaakceptowania przez Pana (ią)?

Podstawa: respondenci, którzy posiadają telefon stacjonarny, n=483



Średnia: 46 zł
Mediana: 40 zł

Średni próg w zależności od dochodu na osobę w gospodarstwie:

poniżej 1100 zł (n=164) - 46 zł
1100-1999 zł (n=150) - 44 zł
2000 zł i więcej (n=104) - 47 zł

Źródło: „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. – badanie klientów indywidualnych” PBS i Centrum Badań Marketingowych INDICATOR, listopad 2013 r.

W ramach badań konsumenckich ankietowani informowali, że na opłacenie abonamentu za telefon stacjonarny u operatora, z którego usług korzystają wydają miesięcznie średnio około 51 zł i jest to kwota o 5 zł wyższa niż maksymalna akceptowana przez badanych opłata za korzystanie z telefonu. Największą grupę respondentów stanowiły osoby płacące abonament w wysokości od 41 - 50 zł miesięcznie (24 %). Opłaty wynoszące od 51 do 60 zł ponosi 13% badanych, 20% osób płaci rachunki w granicach 31- 40 zł miesięcznie, a 14 % - 21 - 30 zł miesięcznie.

W przypadku abonentów instytucjonalnych 77 % badanych firm posiada jedną linię telefoniczną. Średnie wydatki na usługi telefonii stacjonarnej są zależne od wielkości firmy, gdyż wpływa to na ilość wykorzystywanych linii telefonicznych (dla ogółu badanych średnie wydatki miesięczne wynoszą 164 zł). W przypadku firm zatrudniających 50 i więcej osób, wydatki miesięczne na telefonię stacjonarną wynoszą ok. 1417 zł.

Średnia kwota miesięcznych wydatków na telefonię stacjonarną w badanych firmach to 164 zł.

5. Ogólnokrajowe Biuro Numerów

Usługę Ogólnokrajowego Biura Numerów, zwaną dalej „OBN”, mogą świadczyć wszyscy przedsiębiorcy telekomunikacyjni. Jak wynika z informacji dostępnych Prezesowi UKE TP jest jedynym przedsiębiorcą, który świadczy kompleksowe Ogólnokrajowe Biuro Numerów, tj. takie które obejmuje informacje o numerach telefonicznych i abonentach zarówno instytucjonalnych, jak i indywidualnych w zakresie telefonii stacjonarnej i ruchomej.

5.1. Zapotrzebowanie użytkowników na usługę Ogólnokrajowego Biura Numerów

Zapotrzebowanie użytkowników na usługę OBN zostało ustalone na podstawie liczby połączeń z OBN oraz badań ankietowych.

5.1.1. Liczba połączeń do Ogólnokrajowego Biura Numerów.

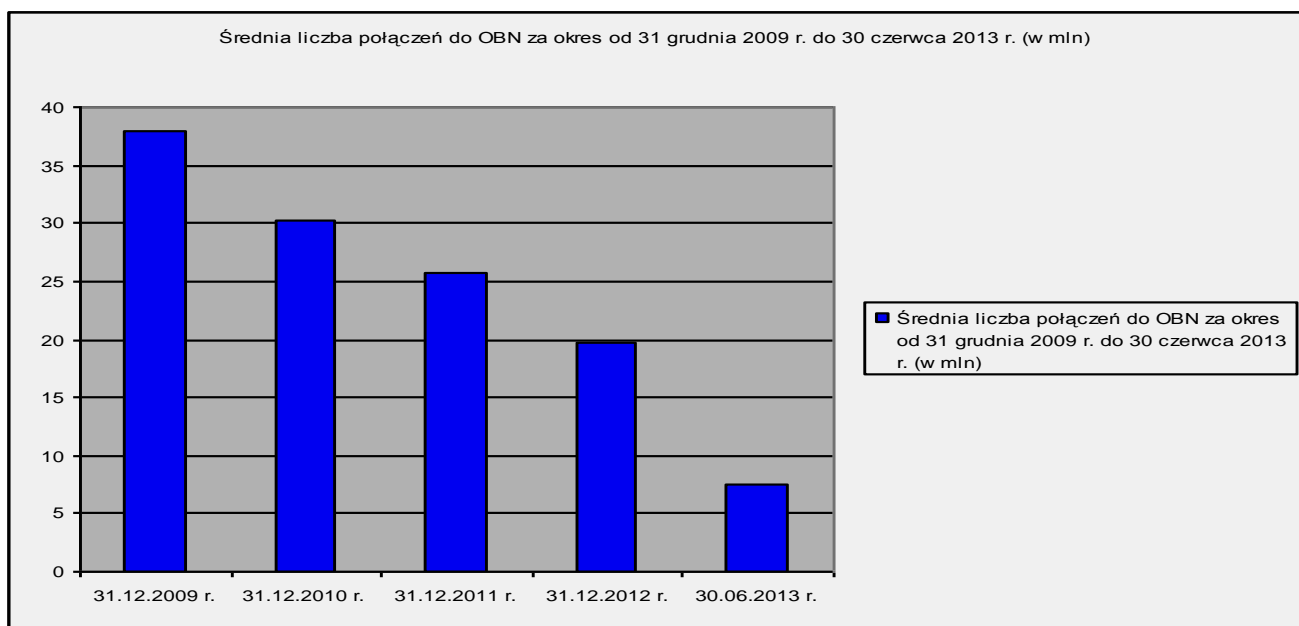
O skali zainteresowania przedmiotową usługą świadczy liczba połączeń wykonanych przez użytkowników do OBN. Dane na ten temat przedstawia poniższa tabela oraz Wykres 31.

Tabela 16. Liczba połączeń do OBN w okresie od 31 grudnia 2009 r. do 30 czerwca 2013 r.

	2011 r.	2012 r. (okres od dnia 1 stycznia do dnia 8 maja 2012 r.)	2012 r.	2013 r. (okres od dnia 1 stycznia do dnia 30 czerwca 2013 r.)
Suma połączeń do OBN	25 773 003	7 719 043	19 792 796	7 669 040
Średnia miesięczna liczba połączeń do OBN	2 147 750	1 819 175	1 649 399	1 278 173

Źródło: dane UKE na podstawie danych przedstawionych przez TP.

Wykres 31. Liczba połączeń z OBN w okresie od 1 stycznia 2011 r. do 30 czerwca 2013 r.



Źródło: dane UKE na podstawie danych przedstawionych przez TP.

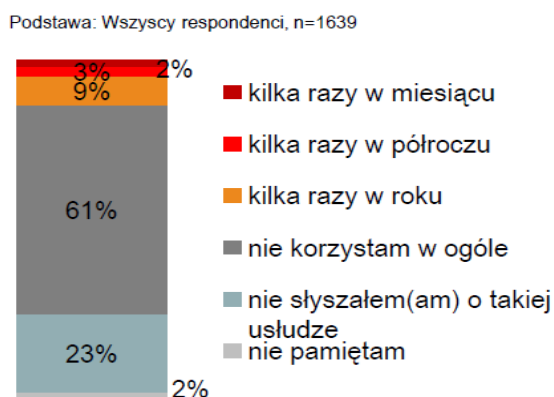
Zaprezentowane dane wskazują na trend spadkowy w zakresie korzystania przez abonentów z bazy danych dostępnych w ramach usługi OBN. Suma wykonanych połączeń do OBN w 2012 r. w odniesieniu do 2011 r. spadła o 23% .

- Badania ankietowe

- Klienci indywidualni

Wskaźnikiem określającym zapotrzebowanie na świadczoną przez TP usługę OBN jest częstotliwość korzystania z niej przez abonentów indywidualnych.

Wykres 32. Częstotliwość korzystania z usługi OBN przez użytkowników indywidualnych w 2012 r.



Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012, Millward Brown.

Z badań ankietowych wynika, że w 2012 r. zdecydowana większość abonentów indywidualnych (61%), nie korzystała w ogóle z numeru informacyjnego 118 913. Co dziesiąty badany (9%) korzystał z niego kilka razy w roku. Częściej z tej usługi korzystało zaledwie 5% respondentów (suma odpowiedzi: „kilka razy w miesiącu” i „kilka razy w półroczu”). 23% abonentów indywidualnych nie słyszało o usłudze OBN.

Wykres 33. Częstotliwość korzystania z usługi OBN przez użytkowników indywidualnych w 2013 r.



Źródło: „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. – badanie klientów indywidualnych” PBS i Centrum Badań Marketingowych INDICATOR, listopad 2013 r.

W 2013 r. zdecydowana większość abonentów indywidualnych (68%) nie korzystała w ogóle z numeru informacyjnego 118 913. Co dziesiąty badany (9%) korzystał z niego kilka razy w roku. Częściej z tej usługi korzystało zaledwie 3% respondentów (suma odpowiedzi: „kilka razy w miesiącu”, i „kilka razy w półroczu”). Odsetek abonentów indywidualnych wskazało, którzy nie słyszeli o usłudze OBN wyniósł 19%.

- Klienci instytucjonalni

Z badań ankietowych dotyczących częstotliwości korzystania z usługi OBN wśród abonentów instytucjonalnych telefonii stacjonarnej i komórkowej w 2012 r. wynika, że zdecydowana większość abonentów instytucjonalnych (58%) nie korzystała w ogóle z numeru informacyjnego 118 913. 16% badanych firm korzystało z niego kilka razy w roku. Częściej z tej usługi korzystało 15 % respondentów (suma odpowiedzi: „codziennie”, „kilka razy w tygodniu”, „kilka razy w miesiącu”). 7% abonentów instytucjonalnych wskazało, że nie słyszeli o usłudze OBN.

W 2013 r. zdecydowana większość abonentów instytucjonalnych (51%), nie korzystała w ogóle z numeru informacyjnego 118 913. 17% badanych firm korzystało z niego kilka razy w roku. Częściej z tej usługi korzystało 13 % respondentów (suma odpowiedzi: „codziennie”, „kilka razy w tygodniu”, „kilka razy w miesiącu”). 8% abonentów instytucjonalnych wskazało, że nie słyszeli o usłudze OBN.

5.2. Dostępność usługi Ogólnokrajowego Biura Numerów

Z usługi OBN, świadczonej pod numerem 118 913, może skorzystać każdy użytkownik końcowy. Oznacza to, że usługa ta jest dostępna dla wszystkich abonentów, niezależnie od tego, z którym z przedsiębiorców abonent ma podpisaną umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Usługa jest dostępna również z Publicznych Automatów Samoinkasujących.

Usługa biura numerów powinna być wykonywana co najmniej w stosunku do abonentów danego dostawcy usług. Zakres usługi biura numerów, tak jak w przypadku usługi OBN, może zostać rozszerzony o wszystkich innych, niż jego własni, użytkownicy końcowi. Konieczne jednak jest w takiej sytuacji zawarcie odpowiednich umów z operatorami, którzy obsługują innych użytkowników końcowych.

5.3. Jakość usługi Ogólnokrajowego Biura Numerów

Jakość usługi OBN określa się na podstawie:

- jej kompletności, a więc liczby przedsiębiorców przekazujących dane swoich abonentów na potrzeby OBN,
- ilości danych przekazanych na potrzeby jej świadczenia,
- wskaźnika stosunku liczby rekordów do liczby abonentów.

- Kompletność usługi OBN

Jak wynika z danych przekazanych przez TP, w okresie pomiędzy 31 grudnia 2011 r. a 30 czerwca 2013 r. w bazie danych OBN dostępne były dane od przedsiębiorców telekomunikacyjnych w liczbie od 111 (na koniec 2011 r.) do 135 (na koniec czerwca 2013 r.).

Tabela 17. Liczba przedsiębiorców telekomunikacyjnych, których dane abonentów były dostępne w OBN

Stan na dzień	31 grudnia 2011 r.	31 grudnia 2012 r.	30 czerwca 2013 r.
Liczba przedsiębiorców telekomunikacyjnych, których dane abonentów były dostępne w OBN	111	137	135

Źródło: dane UKE na podstawie danych przedstawionych przez TP.

Oznacza to, iż w okresie od 31 grudnia 2012 r. do 30 czerwca 2013 r. liczba przedsiębiorców przekazujących dane swoich abonentów na potrzeby OBN zmalała o 2 umowy tj. o około 1,4%.

- Ilość danych przekazanych na potrzeby świadczenia usługi OBN

Liczba rekordów z danymi abonentów, umieszczonych w bazie danych OBN przedstawiono w poniższej tabeli.

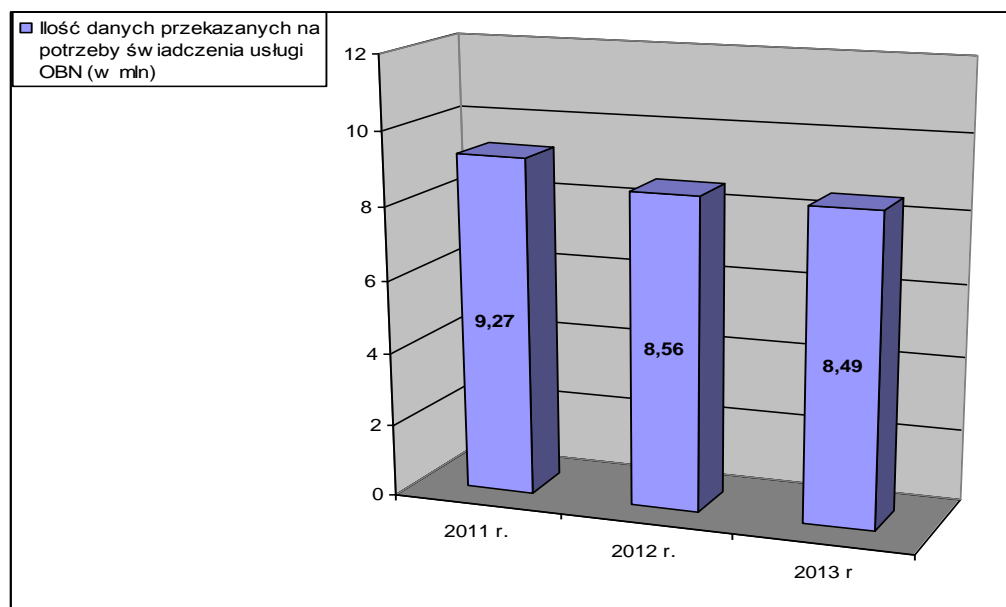
Tabela 18. Ilość rekordów z danymi abonentów w bazie danych OBN

	31 grudnia 2011 r.	31 grudnia 2012 r.	30 czerwca 2013 r.
abonenci instytucjonalni	4 615 173	4 187 597	4 256 438
abonenci indywidualni	4 658 046	4 373 338	4 236 834
suma	9 273 219	8 560 935	8 493 272

Źródło: dane UKE na podstawie danych przedstawionych przez TP.

Dane dotyczące ilości przekazanych danych na potrzeby świadczenia usługi OBN znalazły odzwierciedlenie w Wykresie 34.

Wykres 34. Ilość danych przekazanych na potrzeby świadczenia usługi OBN w latach 2011 – 2013.



Źródło: dane UKE na podstawie danych przedstawionych przez TP.

W tym miejscu należy podkreślić, iż ww. wartości uzależnione są od dwóch czynników:

1. zgód abonentów (zamieszczenie w biurze numerów, w tym w OBN, danych identyfikujących abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności),
2. sposobu udostępniania przez OA danych na potrzeby świadczonej przez TP usługi OBN. Przedstawione wyżej informacje nie uwzględniają bowiem przedsiębiorców telekomunikacyjnych, którzy udostępniają TP dane on-line za pomocą protokołu E-115 (np. zarówno na dzień 31 grudnia 2012 r. jak i na dzień 30 czerwca 2013 r. za pomocą protokołu E-115 dane do OBN udostępniało 2 OA).⁷

Z zaprezentowanych powyżej informacji wynika, iż ilość danych teleadresowych abonentów przekazanych w okresie od 31 grudnia 2009 r. do 30 czerwca 2013 r. przez OA do bazy danych na potrzeby świadczonej przez TP usługi OBN, uległa spadkowi, wynoszącemu odpowiednio:

- 7,6% w 2012 r. (w odniesieniu do liczby danych przekazanych do OBN w 2011 r.);
- 0,79% w dniu 30 czerwca 2013 r. (w odniesieniu do liczby danych przekazanych do OBN w 2012 r.)

⁷Jednocześnie należy zauważyć, iż rzeczywista liczba danych teleadresowych abonentów przedsiębiorców telekomunikacyjnych udostępniających dane za pomocą protokołu E-115 uzależniona jest od liczby zapytań, składanych przez użytkowników OBN. W przypadku udostępniania przez dostawcę danych on-line, to TP występuje do dostawcy z zapytaniem, w którym są określone dane konkretnego abonenta ustalone na podstawie informacji uzyskanych od użytkownika żądającego informacji o numerze tego abonenta, a dostawca udziela informacji o numerze lub numerach danego abonenta. W omawianym przypadku wymiana danych teleadresowych odbywa się on-line, na podstawie zapytania w czasie rzeczywistym.

- Wskaźnik stosunku liczby rekordów do liczby abonentów.

Ważnym indeksem określającym jakość usługi OBN jest także wskaźnik wskazujący stosunek liczby rekordów w stosunku do liczby abonentów w Polsce. Poniższa tabela przedstawia kształtowanie się tego wolumenu w okresie od 2009 r. do 2012 r.

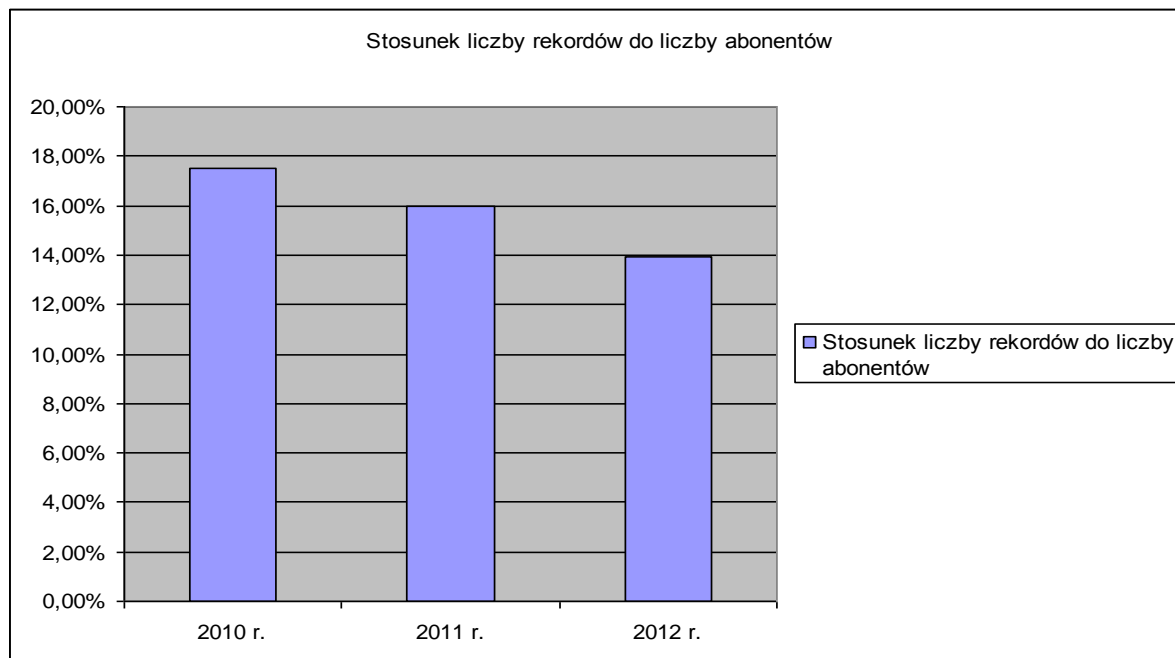
Tabela 19. Udział rekordów zawartych w Ogólnokrajowym Biurze Numerów w porównaniu do ogólnej liczby abonentów telefonii stacjonarnej i ruchomej w Polsce w latach 2010 – 2012

	2010 r.	2011 r.	2012 r.
Ilość abonentów	55 681 578	57 678 047	61 325 989
Ilość rekordów	9 761 738	9 273 219	8 560 935
Stosunek liczby rekordów do liczby abonentów	17,5%	16%	13,9%

Źródło: dane UKE na podstawie danych przedstawionych przez TP.

Dynamikę zmian wskaźnika stosunku liczby rekordów do liczby abonentów przedstawiono na poniższym wykresie.

Wykres 35. Dynamika zmian wskaźnika stosunku liczby rekordów do liczby abonentów w latach 2010-2012.



Źródło: dane UKE na podstawie danych przedstawionych przez TP.

Udział rekordów zawartych w Ogólnokrajowym Biurze Numerów w porównaniu do ogólnej liczby abonentów telefonii stacjonarnej i ruchomej w Polsce w latach 2009 – 2012 ulegał zmniejszeniu i w poszczególnych latach przedstawiał się następująco:

- 17,5% w 2010 r.

- 16% w 2011 r.
- 13,9% w 2012 r.

5.4. Przystępność cenowa usługi Ogólnokrajowego Biura Numerów

Analizując warunki cenowe, na jakich TP świadczy usługę OBN, należy podkreślić, iż od 2006 r. wysokość stawki za połączenie do OBN nie uległa zmianie i wynosi 1,16 zł netto (1,43 zł brutto)⁸. Sytuacja ta nie zmieniła się pomimo wygaśnięcia w dniu 8 maja 2011 r. obowiązku świadczenia przez TP usługi powszechnej, w tym usługi OBN

⁸ Cena za połączenie z Ogólnokrajowym Biurem Numerów na podstawie Cennika usług telekomunikacyjnych – Dopasowane Plany dla Domu obowiązuje od dnia 1 stycznia 2013 r., Część III. Pozostałe opłaty w Dopasowanych Planach dla Domu, pkt 2 Opłaty za usługi informacyjno-zleceniowe, s. 15

6. Ogólnokrajowy Spis Abonentów

Usługę Ogólnokrajowego Spisu Abonentów, zwaną dalej „OSA”, podobnie jak w przypadku OBN, mogli i mogą świadczyć wszyscy przedsiębiorcy telekomunikacyjni. Jak wynika z informacji dostępnych Prezesowi UKE - podobnie jak w przypadku OBN – TP jest jedynym przedsiębiorcą, który świadczy kompleksowy Ogólnokrajowy Spis Abonentów, tj. taki który obejmuje informacje o numerach telefonicznych i abonentach zarówno instytucjonalnych, jak i indywidualnych w zakresie telefonii stacjonarnej i ruchomej. W okresie od 8 maja 2006 do 8 maja 2011 r. został nałożony na TP taki obowiązek, natomiast po jego ustaniu TP nadal świadczy tą usługę tylko na warunkach rynkowych/komercyjnych.

6.1. Zapotrzebowanie użytkowników na usługę Ogólnokrajowego Spisu Abonentów

Zapotrzebowanie użytkowników na usługę OSA zostało określone na podstawie:

- liczby egzemplarzy OSA zamówionych przez abonentów,
- częstotliwości korzystania ustalonego na podstawie badań ankietowych

Ilość egzemplarzy Ogólnokrajowego Spisu Abonentów zamówionych przez abonentów

O wolumenie zapotrzebowania na usługę OSA można wnioskować na podstawie danych dotyczących liczby egzemplarzy zamówionych przez abonentów, które przedstawia poniższa tabela.

Tabela 20. Ilość egzemplarzy OSA zamówionych przez abonentów w danym roku w latach 2010-2012.

Stan na dzień			
Forma dystrybucji	31 grudnia 2010 r.	31 grudnia 2011 r.	31 grudnia 2012 r.
Liczba egzemplarzy wydanych w salonach sprzedaży	57 079	21 529	41 314
Liczba egzemplarzy zamówionych za pośrednictwem kuriera	8 354	2 929	Brak możliwości zamawiania
Liczba egzemplarzy zamówionych przez OA za dany rok	66 100	45 762	28 610
Suma ⁹	131 533	70 220	69 924

Źródło: dane UKE na podstawie danych przedstawionych przez TP.

Planowany termin publikacji OSA 2013 przewidziany był na październik 2013 r. Termin publikacji uległ jednak przesunięciu i spis ostatecznie udostępniony został 16 grudnia 2013 r.

Łączna ilość rozprowadzonego nakładu OSA (%) wyniosła w latach 2009 – 2012 odpowiednio:

⁹ Suma OSA udostępnionych w danym roku w ogóle, tj. OSA wydane w poszczególnych latach w salonach sprzedaży np. w roku 2012 suma OSA wydanych w tym roku uwzględniająca OSA wydane w 2010, 2011 i 2012 r. oraz liczba egzemplarzy zamówionych przez OA za dany rok.

Tabela 21. Dystrybucja OSA w latach 2010 - 2012

	2010 r.	2011 r.	2012r.
Łączna liczba wydanych w danym roku egzemplarzy OSA (wersja papierowa i/lub CD)	395 500	532 299	375 000
Łączna ilość rozprowadzonego nakładu w danym roku (%)	33,25%	13,2%	18,6%

Źródło: dane UKE na podstawie danych przedstawionych przez TP.

W 2012 r. TP udostępniała klientom w salonach sprzedaży również wydania OSA z lat ubiegłych, o których mowa jest w poniższej tabeli. Dane zawarte w tabeli wskazują, że w 2012 r. wydano łącznie 41 314 OSA, z czego 26 267 wydanych było w wersji książkowej i 15 047 wydanych było w wersji CD. Tak więc w 2012 r. wydano więcej (o 42,7%) wersji książkowych niż CD.

Tabela 22. Dystrybucja OSA w okresie od 2012 do kwietnia 2013

Wydania OSA	OSA wydane w 2012 w salonach sprzedaży	OSA wydane od stycznia do kwietnia 2013 w salonach sprzedaży
OSA 2010 - wersje książkowe	11 288	1 206
OSA 2010 CD	7 070	1 231
OSA 2011 - wersje książkowe	14 979	2 240
OSA 2011 CD	7 637	1 511
OSA 2012 CD	340	1 797
Suma	41 314	7 985

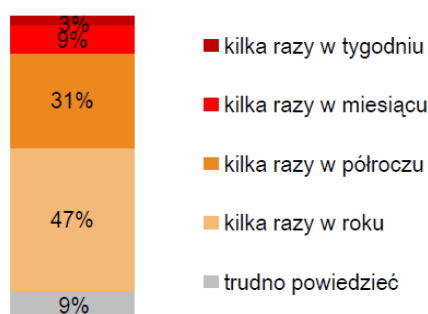
Źródło: dane UKE na podstawie danych przedstawionych przez TP.

- Częstotliwość korzystania z usługi OSA

- abonenci indywidualni

Częstotliwość korzystania z usługi OSA przez abonentów indywidualnych została określona na podstawie badań ankietowych.

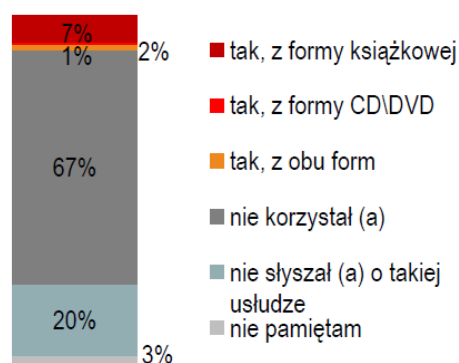
Wykres 36. Częstotliwość korzystania z Ogólnokrajowego Spisu Abonentów.



Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012, Millward Brown.

Jak pokazują przytoczone powyżej wyniki badań konsumenckich z 2012 r. 78% użytkowników OSA korzystają ze spisu rzadko – raz lub kilka razy w roku. Częściej z OSA korzystało 12% respondentów (suma odpowiedzi: „kilka razy w miesiącu” i „kilka razy w tygodniu”).

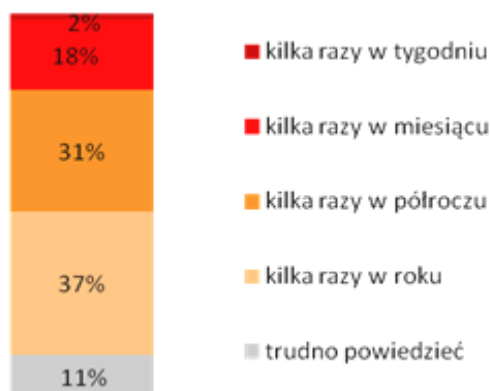
Wykres 37. Forma korzystania z OSA



Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012, Millward Brown.

W 2012 r. z OSA korzystał jedynie co dziesiąty abonent indywidualny (10%) (suma odpowiedzi: „tak, z obu form”, „tak, z formy CD/DVD”, „tak, z formy książkowej”). Najczęściej osoby te wykorzystywały wersje książkowe spisu (7% badanych). Natomiast 90% badanych w ogóle nie użytkowało żadnej z form spisu (suma odpowiedzi: „nie korzystał(a)”, „nie słyszał(a) o takiej usłudze”, „nie pamiętam”).

Wykres 38. Korzystanie z OSA



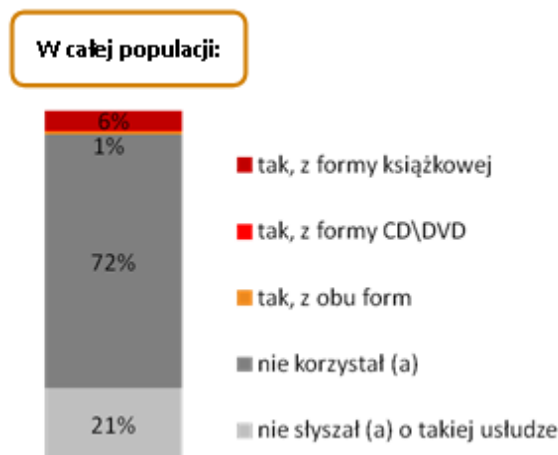
Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 roku. Raport z badania klientów indywidualnych. Indicator centrum badań marketingowych.

W 2013 r. użytkownicy 68% użytkowników OSA korzystało ze spisu rzadko – raz lub kilka razy w roku. (suma odpowiedzi: „kilka razy w roku” i „kilka razy w półroczu”). Częściej z OSA korzystało 20% respondentów (suma odpowiedzi: „kilka razy w miesiącu” i „kilka razy w tygodniu”).

Statystycznie z OSA w 2013 r. skorzystał jedynie co dziesiąty abonent indywidualny (7%) (suma odpowiedzi: „tak, z obu form”, „tak, z formy CD/DVD”, „tak, z formy książkowej”). Najczęściej osoby te wykorzystywały wersje książkowe spisu (6% badanych). Natomiast 93%

badanych w ogóle nie użytkowało żadnej z form spisu (suma odpowiedzi: „nie korzystał(a)”, „nie słyszał(a) o takiej usłudze”).

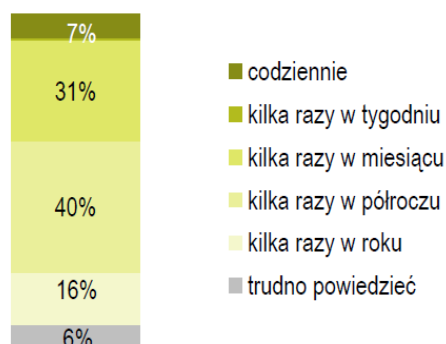
Wykres 39. Korzystanie z OSA przez klientów indywidualnych. Podział ze względu na formę.



Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 roku. Raport z badania klientów indywidualnych. Indicator centrum badań marketingowych.

- abonenci instytucjonalni

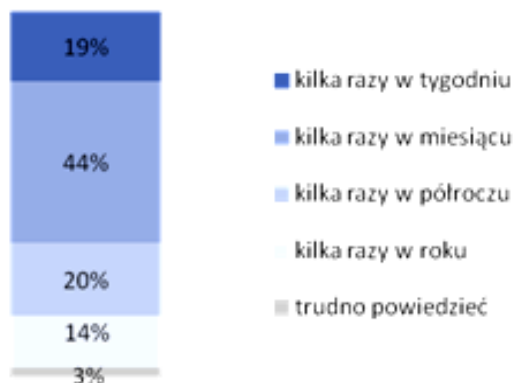
Wykres 40. Częstotliwość korzystania z OSA przez abonentów instytucjonalnych w 2012 r.



Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów instytucjonalni 2012, Millward Brown.

Częściej niż kilka razy w miesiącu po OSA sięga 38% korzystających(suma odpowiedzi: „kilka razy w tygodniu” i „codziennie”. Użytkownicy OSA korzystają ze spisu rzadko – raz lub kilka razy w roku – 56% (suma odpowiedzi: „kilka razy w roku” i „kilka razy w półroczu”).

Wykres 41. Częstotliwość korzystania z OSA przez abonentów instytucjonalnych w 2013 r.



Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 roku. Raport z badania klientów instytucjonalnych. Indicator centrum badań marketingowych

Częściej niż kilka razy w miesiącu po OSA sięga 63% korzystających (suma odpowiedzi: „kilka razy w tygodniu” i „kilka razy w miesiącu”). 34% użytkowników OSA korzystają ze spisu rzadko – raz lub kilka razy w roku (suma odpowiedzi: „kilka razy w roku” i „kilka razy w półroczu”).

Jak wynika z poniższego wykresu korzystanie z OSA w jakiegokolwiek formie deklaruje 14% firm (suma odpowiedzi: „tak, korzystaliśmy z formy książkowej”, „tak, korzystaliśmy z formy CD/DVD” i „tak, korzystaliśmy z obu form”). Z narzędzia OSA wyraźnie częściej korzystają przedsiębiorstwa średnie i duże (pow. 50%) – wśród takich podmiotów odsetek użytkowników sięga 42%.

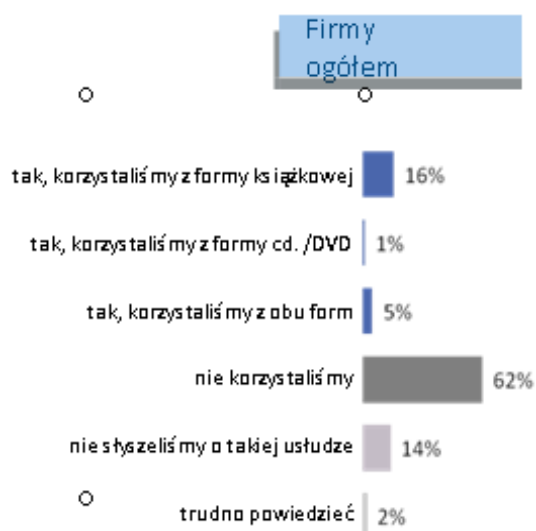
Wykres 42. Korzystanie z OSA przez klientów instytucjonalnych w 2012 r. Podział ze względu na formę.



Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012, Millward Brown.

Jak wynika z poniższego wykresu korzystanie z OSA w 2013 r. w jakiegokolwiek formie deklaruje 22% firm (suma odpowiedzi: „tak, korzystaliśmy z formy książkowej”, „tak, korzystaliśmy z formy CD/DVD” i „tak, korzystaliśmy z obu form”). Z narzędzia OSA wyraźnie częściej korzystają przedsiębiorstwa średnie i duże (pow. 50%) – wśród takich podmiotów odsetek użytkowników sięga 33%.

Wykres 43. Korzystanie z OSA przez klientów instytucjonalnych w 2013 r. Podział ze względu na formę.



Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 roku. Raport z badania klientów instytucjonalnych. Indicator centrum badań marketingowych.

6.2. Dostępność usługi Ogólnokrajowego Spisu Abonentów

Dostępność usługi OSA określa ilość egzemplarzy spisu opublikowanych przez TP.

- Ilość egzemplarzy Ogólnokrajowego Spisu Abonentów opublikowanych w wersji papierowej i/lub elektronicznej

Liczba ta w okresie od 31 grudnia 2009 r. do 30 czerwca 2013 r. przedstawiała się następująco:

- 532 299 - egzemplarzy OSA (CD z OSA 2011 oraz książki dla poszczególnych stref informacyjnych) – dane z 22 stref numeracyjnych, wg stanu na dzień 31 grudnia 2011 r.,
- 375 000 – egzemplarzy OSA (CD z OSA 2012 dla poszczególnych stref informacyjnych) – dane z 27 stref numeracyjnych, wg stanu na dzień 31 grudnia 2012 r.,
- 80 000 - egzemplarzy OSA (CD z OSA 2013 dla poszczególnych stref informacyjnych) – dane z 22 stref numeracyjnych, wg stanu na dzień 30 czerwca 2012 r.,

W 2012 r. TP nie wydała OSA w formie papierowej, tylko w wersji elektronicznej, tj. na płycie CD obejmującej dane teleadresowe abonentów z 27 stref numeracyjnych. W 2013 r. TP planuje wydanie OSA tylko w wersji elektronicznej, tj. na płycie CD obejmującej dane teleadresowe abonentów z 22 stref numeracyjnych.

6.3. Jakość usługi Ogólnokrajowego Spisu Abonentów

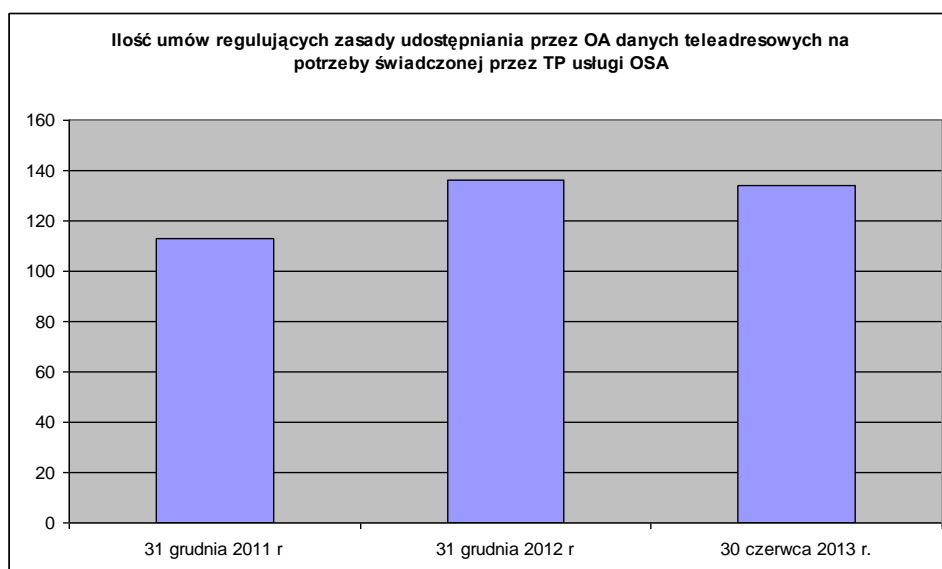
-Ilość umów zawartych przez Telekomunikację Polską S.A. z Operatorami Alternatywnymi

Jak wynika z danych przekazanych przez TP, w latach 2009 – 2011, wskutek podpisania umów o współpracy z OA które regulują zasady udostępniania przez OA, danych

teleadresowych na potrzeby świadczonej przez TP usługi OSA, w bazie danych OSA były dostępne dane od:

- 113 przedsiębiorców telekomunikacyjnych – stan na dzień 31 grudnia 2011 r.,
- 136 przedsiębiorców telekomunikacyjnych – stan na dzień 31 grudnia 2012 r.,
- 134 przedsiębiorców telekomunikacyjnych – stan na dzień 30 czerwca 2013 r.

Wykres 44. Ilość umów zawartych przez Telekomunikację Polską S.A. z Operatorami Alternatywnymi



Źródło: Dane UKE na podstawie danych przedstawionych przez TP.

Tym samym liczba umów regulujących zasady współpracy w powyższym zakresie wzrosła w okresie od 31 grudnia 2009 r. do 31 grudnia 2012 r. o 172% z poziomu 50 umów do pułapu 136 umów. Jednocześnie liczba przedmiotowych umów w okresie od 31 grudnia 2012 r. do 30 czerwca 2013 r. zmalała o 1,4% z poziomu 136 umów do pułapu 134 umów.

- Ilość przekazanych danych na potrzeby usługi Ogólnokrajowego Spisu Abonentów

Jakość usługi OSA można określić także poprzez wskazanie ilości danych przekazanych na potrzeby jej świadczenia. W bazie danych OSA umieszczonych zostało w okresie od 31 grudnia 2011 r. do 30 czerwca 2013 r. odpowiednio:

Tabela 23. Ilość przekazanych danych na potrzeby usługi Ogólnokrajowego Spisu Abonentów

	31 grudnia 2011 r.	31 grudnia 2012 r.	30 czerwca 2013 r.
abonenci instytucjonalni	2 207 768	4 123 273	4 235 817
abonenci indywidualni	1 006 677	2 621 548	2 806 367
suma	3 214 445	6 744 821	7 042 184

Źródło: dane UKE na podstawie danych przedstawionych przez TP.

W okresie od 31 grudnia 2012 r. do 30 czerwca 2013 r. ilość danych teleadresowych przekazanych przez OA do bazy danych na potrzeby świadczonej przez TP usługi OSA, zwiększyła się o:

- 109,8% w 2012 r. (w odniesieniu do liczby danych przekazanych do OSA w 2011 r.),
- 4,4% w dniu 30 czerwca 2013 r. (w odniesieniu do liczby danych przekazanych do OSA w dniu 31 grudnia 2012 r.),

Usługa OSA na przestrzeni ostatnich lat stała się narzędziem bardziej kompletnym biorąc pod uwagę liczbę umów zawartych przez TP z OA. Na uwagę zasługuje fakt, że po wygaśnięciu – w dniu 8 maja 2011 r. – obowiązku świadczenia usługi powszechnej spoczywającym na TP, liczba danych teleadresowych przekazanych przez OA do bazy TP wzrosła – mimo braku obowiązku nałożonego na TP – wzrosła o 109,8%.

6.4. Przystępność cenowa usługi Ogólnokrajowego Spisu Abonentów

Warunki cenowe na jakich TP świadczy usługę OSA po dniu 8 maja 2011 r. (po ustaniu obowiązku świadczenia usługi powszechnej) nie uległy zmianie – OSA w dalszym ciągu jest świadczona bezpłatnie, a koszty obejmują jedynie dostarczenie spisu pod wskazany przez abonenta adres (koszt usługi kurierskiej w okresie dostępności tej formy dystrybucji, tj. do 2012 r.). Od 2012 r. TP nie zbierała zamówień kurierskich – OSA była dostępna dla klientów wyłącznie w salonach sprzedaży.

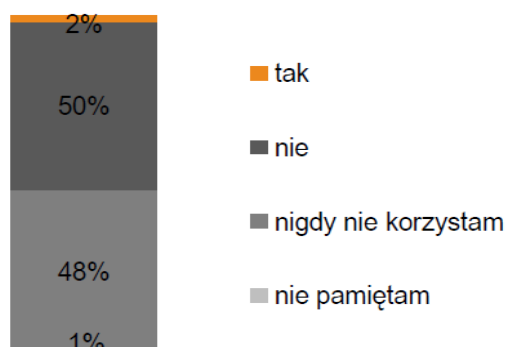
7. Publiczne Aparaty Samoinkasujące

Świadczenie usług telefonicznych za pomocą aparatów publicznych lub innych punktów dostępowych umożliwiających komunikację głosową, zwanych dalej „PAS”, wchodzi w skład zestawu usługi powszechnej. Usługi te może świadczyć każdy przedsiębiorca telekomunikacyjny.

7.1. Zapotrzebowanie użytkowników na usługi telefoniczne świadczone za pomocą Publicznych Aparatów Samoinkasujących

Do zidentyfikowania zapotrzebowania użytkowników na usługi świadczone za pomocą PAS wykorzystano wyniki badań ankietowych, o których mowa w punkcie 2.1. Odsetek badanych osób, które w 2012 r. nie korzystały z PAS wyniósł 98%. Korzystanie z automatów i budek telefonicznych zadeklarowało 2% respondentów. Najczęściej podawanym przez ankietowanych powodem braku zainteresowania usługą PAS było posiadanie własnego telefonu oraz brak potrzeby wykonywania rozmów telefonicznych.

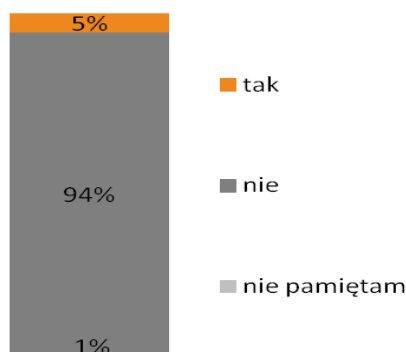
Wykres 45. Korzystanie z publicznych automatów samoinkasujących w ciągu ostatniego roku (2012 r.)



Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012, Millward Brown.

Opisany wyżej stan potwierdzają badania z grudnia 2013 r. Odsetek osób, które nie korzystały w 2013 r. z PAS wyniósł 94%, a osób telefonujących z PAS 5%. Należy mieć jednak na uwadze, iż wynoszący 3 punkty procentowe wzrost mieści się w granicy błędu statystycznego.

Wykres 46. Korzystanie z publicznych automatów samoinkasujących w ciągu ostatniego roku (2013 r.)



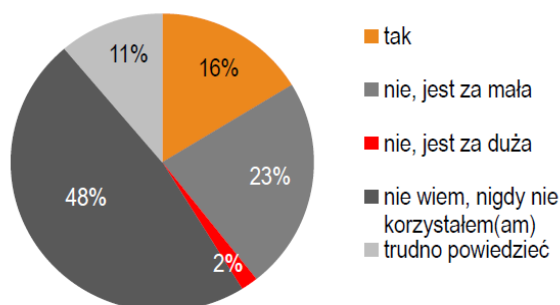
Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 roku. Raport z badania klientów indywidualnych. PBS, Indicator.

Z badań wynika, że respondenci korzystający z telefonów publicznych dzwonią z nich sporadycznie. Większość badanych korzystała w ciągu ostatniego roku z budek telefonicznych kilka razy w półroczu lub rzadziej. Mimo to wiele osób (23%) uważa, że automatów w ich okolicy jest zbyt mało. Za tą deklaracją w większości przypadków nie idzie jednak chęć korzystania z nich częściej.

Wykres 47. Ocena dostępności PAS przez konsumentów (2012 r.)

C5. Czy w najbliższej okolicy, w której Pan(i) mieszka, jest odpowiednia liczba budek telefonicznych/ publicznych aparatów telefonicznych?

Podstawa: Wszyscy respondenci, n=1639



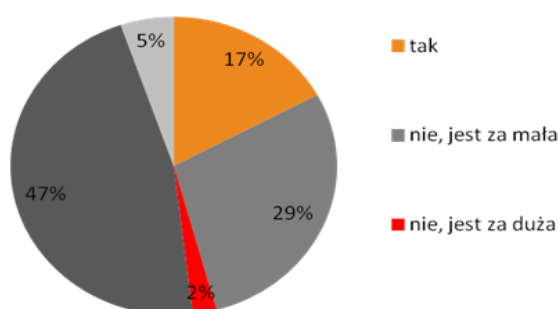
Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012...

Badania z 2013 roku wskazują, iż rośnie odsetek osób, zdaniem których liczba PAS w ich najbliższej okolicy jest zbyt mała. Wydaje się, iż jest to zauważalny efekt procesu likwidacji PAS. Niemniej jednak liczba osób zadowolonych z liczby budek telefonicznych w ich okolicy pozostała niezmienną.

Wykres 48. Ocena dostępności PAS przez konsumentów (2013 r.)

C8. Czy w najbliższej okolicy, w której Pan(i) mieszka, jest odpowiednia liczba budek telefonicznych/ publicznych aparatów telefonicznych?

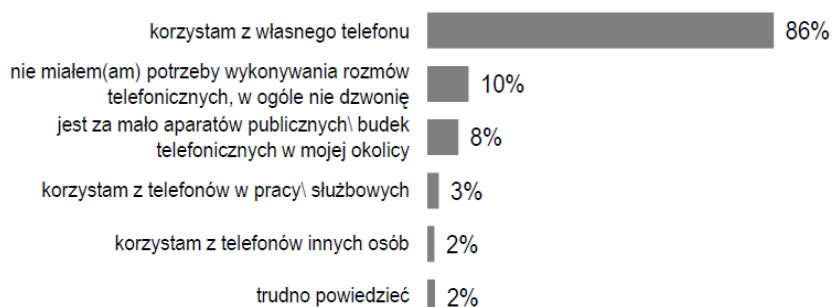
Podstawa: wszyscy respondenci, n=1600



Źródło: „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. – badanie klientów indywidualnych” PBS i Centrum Badań Marketingowych INDICATOR, listopad 2013 r.

Jako powód braku zainteresowania usługą PAS respondenci najczęściej podają korzystanie z własnego telefonu (86%). Niskie wykorzystanie PAS wynika głównie z rozpowszechnienia telefonów komórkowych.

Wykres 49. Przyczyny braku zainteresowania usługą PAS w 2012 r.



Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012...

Wyniki badania z 2013 są w zakresie przyczyny braku zainteresowania usługą PAS są niemal identyczne z uzyskanymi w roku poprzednim. Niski odsetek wykorzystania publicznych aparatów telefonicznych wynika głównie z powszechnego korzystania z telefonów komórkowych oraz z braku potrzeby wykonywania rozmów telefonicznych.

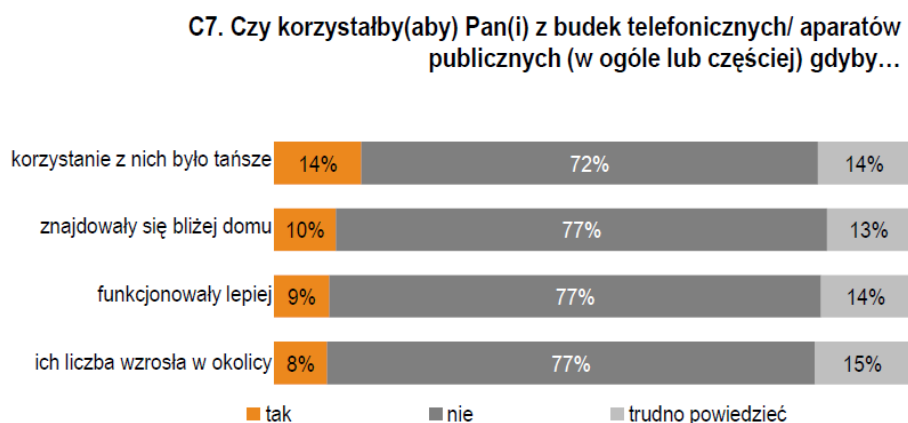
Wykres 50. Przyczyny braku zainteresowania usługą PAS w 2013 r.



Źródło: „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. –badanie klientów indywidualnych” PBS i Centrum Badań Marketingowych INDICATOR, listopad 2013 r.

Tylko około jednej dziesiątej badanych deklaruje, że korzystałoby z PAS, gdyby były tańsze lub bardziej dostępne. 77% osób nie korzystałoby z PAS częściej, nawet gdyby te znajdowały się bliżej ich domu, funkcjonowały lepiej lub ich liczba była większa. 72% respondentów uznało, że niższe koszty użytkowania z PAS również nie miałyby wpływu na ich zainteresowanie korzystaniem z usługi. Warto nadmienić, że w roku 2009, 80% respondentów nie wyraziło chęci częstszego korzystania z budek telefonicznych nawet w przypadku obniżenia cen połączeń, czy też zwiększenia ich dostępności, podczas gdy w 2006 r. chęć korzystania z PAS, pod warunkiem obniżenia cen tych usług, deklarowało ok. 55% respondentów.

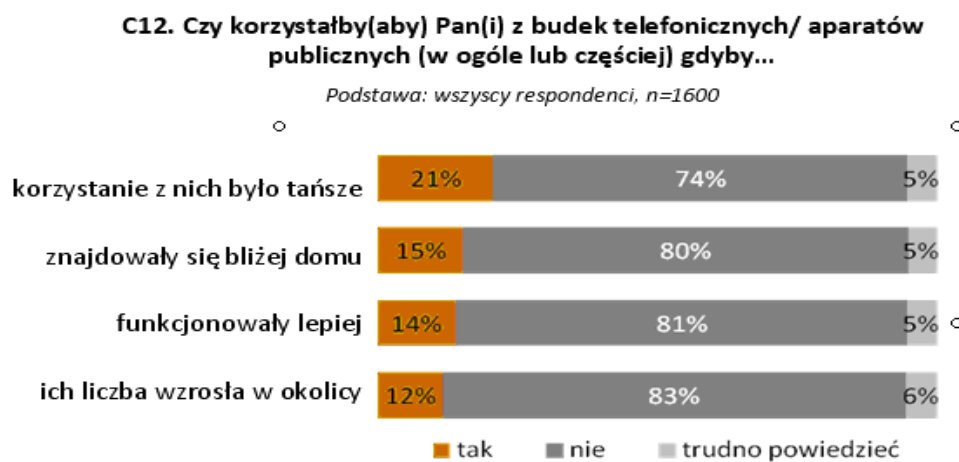
Wykres 51. Czynniki stanowiące zachętę do częstszego korzystania z aparatów publicznych (2012 r.)



Źródło: Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012 r..

Wyniki badań z 2013 r. są bardzo zbliżone do tych uzyskanych w 2012 r. Argumentem, który mógłby przekonać osoby do korzystania z nich byłoby obniżenie ceny, aczkolwiek chęć korzystania z aparatów telefonicznych wciąż jest bardzo niska.

Wykres 52. Czynniki stanowiące zachętę do częstszego korzystania z aparatów publicznych (2013 r.)



Źródło: „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 r. – badanie klientów indywidualnych” PBS i Centrum Badań Marketingowych INDICATOR, listopad 2013 r.

7.2. Dostępność usług telefonicznych świadczonych za pomocą Publicznych Aparatów Samoinkasujących

Usługa PAS jest obecnie świadczona przez kilkunastu przedsiębiorców telekomunikacyjnych, spośród których zdecydowanie największą liczbą aparatów publicznych dysponuje TP. Poniżej przedstawione zostało zestawienie wszystkich przedsiębiorców telekomunikacyjnych oferujących w 2012 r. usługę PAS, wraz z podaniem liczby PAS oferowanych przez każdego z nich.

Tabela 24. Zestawienie przedsiębiorców telekomunikacyjnych oferujących w 2012 r. usługę PAS

Nazwa przedsiębiorcy	Liczba aparatów publicznych, w tym samoinkasujących (PAS) - Zmiana procentowa 2012/2011
Telekomunikacja Polska S.A.	-38%
Multimedia Polska - Południe S.A.	-8%
MNI Telecom S.A.	0%
Telefony Podlaskie S.A.	+2,7%
Okręgowa Spółdzielnia Telefoniczna w Tyczynie	-2,5%
Petrotel Sp. z o.o.	-8,6%
Multimedia Polska S. A.	+140%
Spółdzielnia Telekomunikacyjna "WIST" w Łące	0%
PGE Górnictwo i Energetyka Konwencjonalna S.A.	0%
Zakłady Azotowe Puławy S.A.	-26%
Netia S.A.	-96,9%
Przedsiębiorstwo Telekomunikacyjne "Telgam" S.A.	0%
Kompania Węglowa S.A.	0%
PGE Energia Odnawialna S.A.	0%
Elterix S.A.	0%
Infocentrum Sp. z o.o. Centrum Informatyki i Telekomunikacji F-my H.Cegielski - Poznań S.A.	wzrost o 3 sztuki z poziomu 0
Dolsat Sp. z o.o.	0%
Telbeskid Sp. z o.o.	-100%
Telefony Opalenickie	-100%
Energomedia Sp. z o.o.	-100%
Razem	-37,4%

Źródło: Dane z formularzy sprawozdawczych F01 za rok 2012.

Ze względu na brak danych pochodzących od pozostałych operatorów dalsza analiza została oparta na danych uzyskanych wyłącznie od TP. Należy przy tym zauważyć, że udział TP w świadczeniu usługi PAS wynosi ponad 95 procent.

Średnia liczba mieszkańców przypadających na 1 PAS w przeliczeniu na gminę wynosi:

- 4279 mieszkańców dla PAS ogółem,
- 6635 mieszkańców dla PAS przystosowanych dla osób niepełnosprawnych.

Powyższe wartości różnią się w zależności od rodzajów gmin.

Tabela 25. Średnia liczba mieszkańców przypadających na 1 PAS w poszczególnych rodzajach gmin.

	gminy wiejskie	gminy miejsko-wiejskie	gminy miejskie
Liczba mieszkańców przypadająca na 1 PAS	4552	4362	2711
Liczba mieszkańców przypadająca na 1 PAS dla niepełnosprawnych	5957	8413	6633

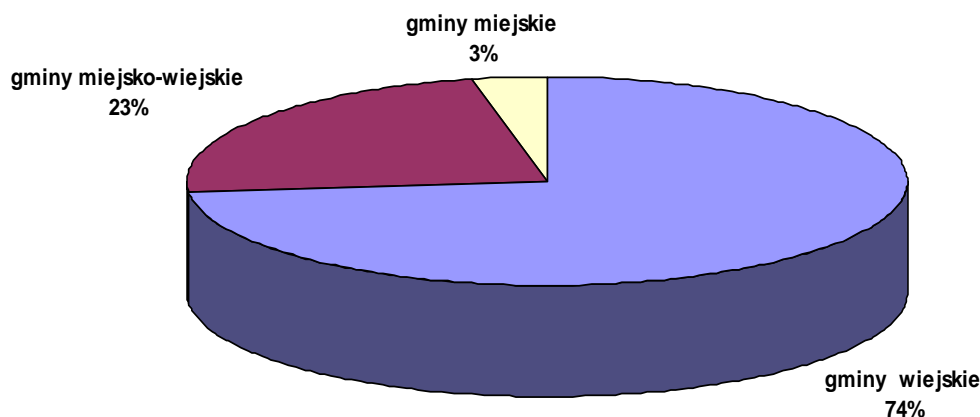
Źródło: Dane z TP

W 1537 gminach liczba osób przypadających na 1 PAS była niższa niż średnia krajowa, a w 942 wyższa. W przypadku PAS przystosowanych dla osób niepełnosprawnych wskazaną powyżej średnią krajową przekracza 891 gmin, zaś wartość niższą od średniej zanotowano w 1588 gminach.

Spośród gmin, w których dostępność PAS jest niższa niż średnia krajowa (a więc na 1 PAS przypada więcej niż 4279 mieszkańców):

- 32 to gminy miejskie,
- 219 miejsko-wiejskie,
- 691 wiejskie.

Wykres 53. Udział procentowy gmin, w których dostępność PAS ogółem jest niższa niż średnia krajowa. Podział ze względu na rodzaje gmin.

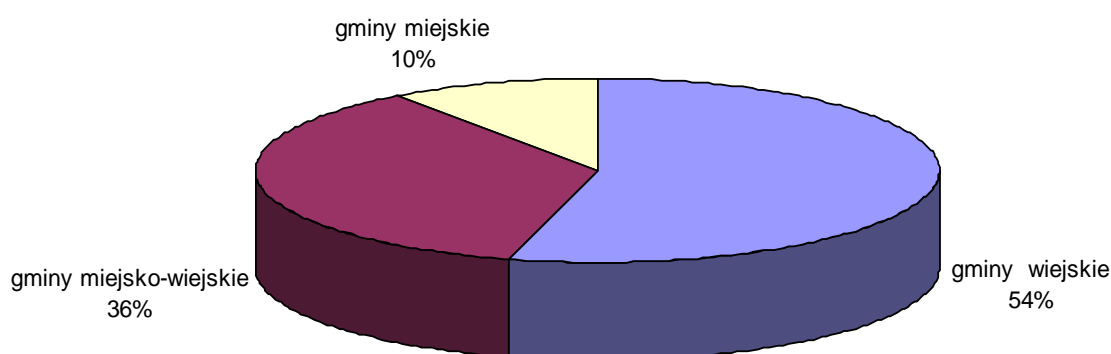


Źródło: Dane TP

W przypadku PAS przystosowanych dla osób niepełnosprawnych zestawienie wygląda następująco:

- 89 gmin miejskich,
- 319 miejsko-wiejskich
- 483 wiejskie.

Wykres 54. Udział procentowy gmin, w których dostępność PAS przystosowanych dla osób niepełnosprawnych jest niższa niż średnia krajowa. Podział ze względu na rodzaje gmin.



Źródło: Dane TP

Jak wskazują powyższe dane zdecydowaną większość gmin, w których dostępność PAS, w tym PAS dostosowanych dla potrzeb osób niepełnosprawnych, jest niższa niż średnia krajowa, stanowią gminy wiejskie.

Akcja likwidacyjna PAS – założenia i przebieg akcji

Świadcząc usługę PAS na warunkach rynkowych, TP podjęła decyzję o zmniejszeniu liczby aparatów publicznych na obszarze kraju ze względu na wysokie koszty ich utrzymania.

I etap likwidacji PAS – 2012 r.

TP podejmując działania zmierzające do częściowej likwidacji PAS (przede wszystkim tych, które są deficytowe i nie były z nich realizowane połączenia lub realizowanych było zaledwie kilka połączeń w roku i nie były to połączenia na numery alarmowe), zobowiązała się do przeprowadzenia w tym zakresie akcji informacyjnej skierowanej do poszczególnych gmin. W jej ramach gminy miały być informowane o możliwości pozostawienia aparatów publicznych (wszystkich, bądź w wybranych lokalizacjach) w danej gminie, pod warunkiem przejścia przez samorząd gminny kosztów ich utrzymania.

Akcja likwidacyjna TP, przebiegała przy następujących założeniach:

- pozostawienie w każdej gminie co najmniej jednego aparatu publicznego
- pozostawienie wszystkich aparatów w zakładach karnych,

- pozostawienie wybranych aparatów w szpitalach,
- pozostawienie ok. 5200 aparatów przystosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych,

Mając na uwadze zarówno względy ekonomiczne, jak i społeczne, na rynku zaplanowano pozostawienie ok. 19 tys. aparatów publicznych.

Sam przebieg procesu likwidacji PAS był następujący:

1. Wytypowane zostały lokalizacje PAS przeznaczone do likwidacji, których listę przekazano wykonawcy likwidacji.

2. Wykonawca likwidacji, przed usunięciem aparatu, powiadamiał zarządzającego terenem/powierzchnią/obiektem o zamiarze likwidacji.

3. Likwidacja PAS:

- w przypadku braku uwag do likwidacji ze strony zarządzającego, dokonywana była likwidacja;

- w przypadku wniesienia sprzeciwu, uwag technicznych, formalnych lub innych, wykonawca odstępował od likwidacji i przekazywał TP informacje o zgłoszonych uwagach oraz kontakt do osoby je zgłaszającej.

4. Służby TP kontaktowały się telefonicznie z zarządzającym zgłaszającym uwagi do likwidacji PAS. W trakcie rozmowy służby TP identyfikowały problem i wspólnie ze zgłaszającym uwagi, rozwiązywały go. Ustalano dalsze czynności, jakie powinny być wykonane, celem uzyskania zgody na likwidację:

- jeśli osiągnięto konsensus, dokonywano skutecznej likwidacji PAS;

- jeśli uznane zostały argumenty zarządzającego, TP wycofywała daną lokalizację z listy PAS przeznaczonych do likwidacji.

W sytuacji, gdy sprzeciw zarządcy lub gminy umotywowany był społeczną potrzebą zachowania PAS, dana lokalizacja wycofywana była z listy aparatów przeznaczonych do usunięcia. Na koniec roku 2012 r. w bazie TP znajdowały się 344 lokalizacje PAS, które ze względu na protesty jednostek samorządowych nie zostaną zlikwidowane.

II etap likwidacji PAS – 2013 r.

W październiku 2012 r. TP przedstawiła plan likwidacji PAS w 2013 r. Plan ten również podyktowany był względami ekonomicznymi, bowiem utrzymywanie dużej liczby nierentownych PAS stanowi dla TP obciążenie finansowe, które Spółka chce zminimalizować.

Nowy plan zakładał zachowanie dotychczasowej procedury likwidacyjnej, przy czym TP uwzględniła dodatkowe kryteria, które uzasadniały likwidację lub pozostawienie PAS w danej lokalizacji. TP decydując o pozostawieniu PAS kierowała się następującymi kryteriami:

- pozostawienie wszystkich aparatów w zakładach karnych,
- pozostawienie wszystkich Telefonów do Mamy na oddziałach dziecięcych w ramach programu prowadzonego przez Fundację Orange,
- pozostawienie w każdym szpitalu przynajmniej 1 PAS,
- pozostawienie pojedynczych lokalizacji PAS w Miejscach Obsługi Pasażera przy autostradach,

- pozostawienie 344 lokalizacji, których likwidacja została wstrzymana z powodu protestów samorządów.

Ponadto w wyniku konsultacji z UKE, TP zapewniła, że w każdej gminie pozostanie przynajmniej 1 PAS przy czym każdy z tych PAS musiał być przystosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Wyznaczenie lokalizacji PAS, które rozpatrywane były pod kątem likwidacji następowało przy zastosowaniu następujących kryteriów:

- lokalizacje wielokrotne
- aparaty w kabinach wymagających inwestycji
- aparaty znajdujące się w miejscach z utrudnionym dostępem dla niepełnosprawnych
- PAS zlokalizowane u klientów biznesowych.

TP wybierając spośród PAS spełniających powyższe kryteria aparaty przeznaczone do likwidacji, jako ostateczną przesłankę jej dokonania uznawała średni ruch w 2012 r. W przypadku szpitali, przychodni lekarskich, ośrodków zdrowia, sanatoriów, domów zdrojowych, domów dziecka oraz domów pomocy społecznej do likwidacji wyznaczono wielokrotne lokalizacje PAS oraz te, w których średni ruch nie przekroczył 25 impulsów na miesiąc. TP kierowała się również zasadą, by w każdym szpitalu pozostawić przynajmniej 1 PAS. W przypadku PAS zlokalizowanych u klientów biznesowych TP oraz należących do pozostałych kategorii, do likwidacji wyznaczono te aparaty, w których średni ruch był niższy niż 62 impulsy na miesiąc.

Ponadto zgodnie z sugestią Prezesa UKE TP zrezygnowała z likwidacji PAS, dla których udział liczby połączeń na numery alarmowe, trwających 10 sekund i więcej, w liczbie wszystkich takich połączeń realizowanych w gminie wyniósł:

- 50% i więcej, bez względu na to, ile po likwidacji PAS pozostanie aparatów publicznych w danej gminie
- 25% i więcej, jeżeli w gminie po likwidacji PAS pozostanie 1 aparat publiczny.

W sumie PAS spełniających powyższe kryteria, wycofanych z planów likwidacji było 190.

W sumie w 2013 r. TP zaplanowała zlikwidowanie ok. 5 tys. aparatów publicznych.

Informowanie użytkowników o lokalizacji aparatów publicznych

W związku z malejącą liczbą PAS TP zobowiązała się udostępniać na stronie internetowej <http://www.publitel.pl/> wyszukiwarkę automatów telefonicznych, która – po wpisaniu nazwy miejscowości – pozwala na odnalezienie wszystkich występujących w danej lokalizacji aparatów, w tym przystosowanych dla osób niepełnosprawnych, jak również tych z funkcją sms i e-mail. Wyszukiwarka przedstawia również wszystkie dane szczegółowe dotyczące danej lokalizacji PAS, łącznie ze zdjęciem danego aparatu. Dane zawarte w przedmiotowej wyszukiwarce, jak wynika z danych pozyskanych z TP, aktualizowane są co 15 minut.

Liczba PAS zlikwidowanych przez TP

Na dzień 8 maja 2011 r. aktywnych było 41 808 aparatów publicznych TP, w tym 23 911 aparatów publicznych przystosowanych dla osób niepełnosprawnych.

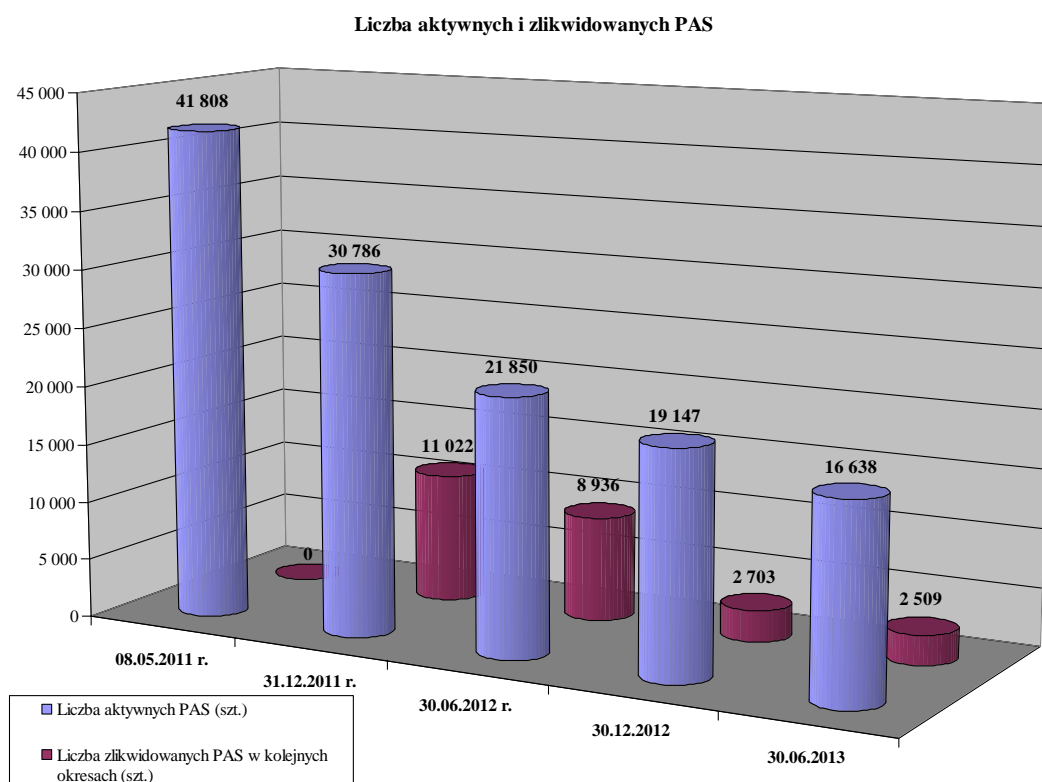
Do końca czerwca 2013 r. zlikwidowanych zostało w sumie 22 467 PAS, w tym 16 115 PAS przystosowanych dla osób niepełnosprawnych. Zatem ogólna liczba PAS zmniejszyła się o 54%, natomiast liczba PAS przystosowanych dla osób niepełnosprawnych – o 67%.

Tabela 26. Liczba zlikwidowanych PAS

	08.05. 2011 r.	31.12. 2011 r.	31.03. 2012 r.	30.06. 2012 r.	31.12. 2012 r.	30.06. 2013 r.
Liczba aktywnych PAS (szt.)	41 808	30 786	27 368	21 850	19 147	16 638
w tym przystosowanych dla osób niepełnosprawnych	23 911	16 093	13 635	10 227	8 963	7 796
Liczba zlikwidowanych PAS – ogółem (szt.)	-	11 022	14 440	19 958	22 661	25 170
w tym przystosowanych dla osób niepełnosprawnych	-	7 818	10 276	13 684	14 948	16 115
Liczba zlikwidowanych PAS (różnica pomiędzy poprzednim i obecnie badanym okresem (szt.))	-	11 022	3 418	5 518	2 703	2509
w tym przystosowanych dla osób niepełnosprawnych	-	7 818	2 458	3 408	1 264	1 167

Źródło: Dane TP

Wykres 55. Liczba aktywnych i zlikwidowanych PAS (maj 2011 – czerwiec 2013)



Źródło: Dane TP

Szczegółowe dane dotyczące ilości PAS aktywnych na dzień 8 maja 2011 r. oraz 30 czerwca 2013 r. w poszczególnych województwach, oraz wielkości spadku ilości PAS przedstawione zostały w tabeli poniżej.

Tabela 27. Likwidacja PAS w poszczególnych województwach

Województwo	Populacja wg stanu na dzień 30.06.2012 r. (w mln osób)[1]	Liczba aktywnych PAS (stan na dzień 8 maja 2011 r.)		Liczba aktywnych PAS (stan na dzień 30 czerwca 2013 r.)		Spadek ilości PAS	
		ogółem	przystosowane dla osób niepełnosprawnych	ogółem	przystosowane dla osób niepełnosprawnych	ogółem	przystosowane dla osób niepełnosprawnych
Województwo Dolnośląskie	2 915 245	3 185	1 759	1 745	792	1 440 szt. ogółem (-45%)	967 szt. dla niepełnosprawnych (-55%)
Województwo Kujawsko-Pomorskie	2 097 818	2 247	1 324	922	393	1 325 szt. ogółem (-59%)	931 szt. dla niepełnosprawnych (-41%)
Województwo Lubelskie	2 168 616	2 345	1 590	948	580	1 397 szt. ogółem (-59%)	1 010 szt. dla niepełnosprawnych (-63%)
Województwo Lubuskie	1 023 102	1 122	682	517	318	605 szt. ogółem (-54%)	364 szt. dla niepełnosprawnych (-53%)
Województwo Łódzkie	2 528 632	2 751	1 399	1 083	664	1 668 szt. ogółem (-61%)	735 szt. dla niepełnosprawnych (-53%)
Województwo Małopolskie	3 350 350	3 675	2 034	1 692	888	1 983 szt. ogółem (-54%)	1 146 szt. dla niepełnosprawnych (-56%)
Województwo Mazowieckie	5 293 224	5 661	3 267	2 849	970	2 812 szt. ogółem (-50%)	2 297 szt. dla niepełnosprawnych (-70%)
Województwo Opolskie	1 012 296	1 135	627	755	235	380 szt. ogółem (-33%)	392 szt. dla niepełnosprawnych (-63%)
Województwo Podkarpackie	2 128 921	2 303	1 480	896	399	1 407 szt. ogółem (-61%)	1 081 szt. dla niepełnosprawnych (-73%)
Województwo Podlaskie	1 199 724	1 315	721	635	383	660 szt. ogółem (-50%)	338 szt. dla niepełnosprawnych (-26%)
Województwo Pomorskie	2 286 746	2 436	1 294	856	323	1 580 szt. ogółem (-65%)	971 szt. dla niepełnosprawnych (-75%)
Województwo Śląskie	4 620 624	5 030	2 878	2 564	1 035	2 466 szt. ogółem (-49%)	1 843 szt. dla niepełnosprawnych (-64%)
Województwo Świętokrzyskie	1 275 511	1 369	748	482	337	887 szt. ogółem (-)	411 szt. dla niepełnosprawnych

						65%)	(-55%)
Województwo Warmińsko- Mazurskie	1 451 950	1 59 5	919	823	582	772 szt. ogółem (- 48%)	337 szt. dla niepełnosprawnych (-37%)
Województwo Wielkopolskie	3 458 881	3 72 9	2 161	1667	880	2 062 szt. ogółem (- 55%)	1 281 szt. dla niepełnosprawnych (-59%)
Województwo Zachodnio- pomorskie	1 722 149	1 91 0	1 028	713	184	1197 szt. ogółem (- 63%)	844 szt. dla niepełnosprawnych (-82%)

Z powyższych danych wynika, iż poziom spadku ilości PAS w danych województwach kształtował się w przedziale od 33% (woj. opolskie) do 65% (woj. świętokrzyskie) dla aparatów publicznych ogółem oraz od 21% (woj. warmińsko-mazurskie) do 82% (woj. zachodniopomorskie) dla aparatów publicznych przystosowanych dla osób niepełnosprawnych.

Liczba PAS oprotestowanych i działania podjęte przez TP w tym zakresie

W 2012 r. protesty dotyczące likwidacji PAS napłynęły do TP z ponad 202 gmin i dotyczyły w sumie 714 aparatów publicznych. Po konsultacjach z przedstawicielami jednostek samorządowych TP uzyskała zgodę na likwidację 370 lokalizacji. Pozostałe 344 lokalizacje zostały wycofane z planu likwidacji z względu na zgłoszoną społeczną potrzebę zachowania PAS.

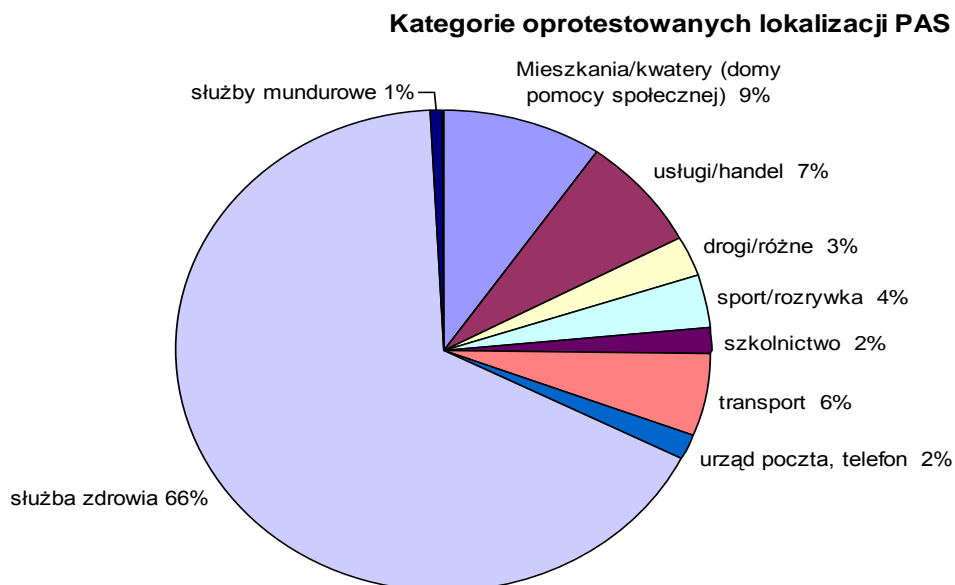
W ramach likwidacji w 2013 r. oprotestowanych zostało w sumie 905 lokalizacji. W podziale na ich kategorię większość stanowiły aparaty znajdujące się w jednostkach służby zdrowia (66%), głównie w szpitalach. W ramach planu likwidacji PAS z tej kategorii TP przyjęła zobowiązanie, że:

1. w szpitalach zostaną zlikwidowane tylko te aparaty publiczne, z których realizowano bardzo mało połączeń (średnio miesięcznie w 2012 r. poniżej 25 impulsów), przy czym w każdym szpitalu pozostanie minimum jeden aparat publiczny,
2. TP będzie stosowała procedurę likwidacji, respektującą sprzeciw zarządzającego terenem/powierzchnią/obiektem, na których zlokalizowany jest aparat publiczny, w sytuacji, gdy sprzeciw nie dotyczy kwestii formalnych i występuje społeczna potrzeba zachowania danej lokalizacji PAS.

Pozostałe kategorie oprotestowanych lokalizacji PAS to:

- mieszkania i kwatery (głównie domy pomocy społecznej) – 88 PAS;
- usługi/handel – 68 PAS;
- drogi/różne (głównie stacje benzynowe) – 24 PAS;
- sport/rozrywka – 33 PAS;
- szkolnictwo – 17 PAS;
- transport – 50 PAS;
- urząd, poczta -14 PAS;
- służby mundurowe – 8 PAS.

Wykres 56. Kategorie oprotestowanych w 2013 r. lokalizacji PAS



Źródło: Dane TP

Spośród wszystkich oprotestowanych likwidacji PAS, na dzień 30 czerwca 2013 r. w przypadku 88 automatów TP nie uzyskała zgody na likwidację, a 228 protestów było w trakcie lub przed rozpatrzeniem. W przypadku 590 protestów TP uzyskała zgodę na likwidację PAS.

7.3. Jakość usług telefonicznych świadczonych za pomocą Publicznych Aparatów Samoinkasujących

Jakość usługi PAS można ocenić na podstawie wskaźnika, którego parametrem jest odsetek aparatów publicznych będących w stanie pełnej zdolności do pracy. Należy podkreślić, że TP po ustaniu obowiązku świadczenia przez nią usługi powszechnej nie jest zobowiązana do realizowania żadnych wartości wskaźników jakości PAS.

W ujęciu krajowym wskaźnik sprawnych aparatów publicznych TP osiągnął następujące wartości:

- 1) w 2012 r. – 98,1%
- 2) w I połowie 2013 r. - 97,3%

W poszczególnych strefach numeracyjnych wskaźnik ten był zróżnicowany i wynosił odpowiednio:

- 1) w 2012 - od 97% do 99,1%
- 2) w I połowie 2013 - od 95,1% do 99,6%.

7.4. Przystępność cenowa usług telefonicznych świadczonych za pomocą Publicznych Aparatów Samoinkasujących

Podstawowe ceny połączeń z aparatów publicznych TP od maja 2011 r. nie uległy zmianie.

Tabela 28. Ceny połączeń z aparatów samoinkasujących TP

Rodzaj połączenia	Cena połączeń z aparatów samoinkasujących (w zł brutto/1 minutę)
połączenia lokalne	0,18 – 0,31
połączenia międzystrefowe	0,49 – 0,86
połączenia do sieci komórkowych	1,28 – 2,25
połączenia międzynarodowe	1,92 – 15,00

Źródło: Dane z cennika TP

W celu przedstawienia wysokości kosztów połączeń realizowanych z PAS na tle pozostałych ofert, przedstawiono poniżej zestawienie wysokości opłat za rozmowy wykonane z PAS z cenami połączeń realizowanych z telefonów stacjonarnych i komórkowych. Porównanie to nie daje jednak pełnego obrazu sytuacji, gdyż odnosi się do cen za 1 minutę samego połączenia, nie uwzględniając różnic w całkowitych kosztach tych usług. Inna będzie bowiem cena połączenia lokalnego wykonywanego przez abonenta telefonii stacjonarnej czy komórkowej w planie z wysokim abonamentem, a przy tym dużą pulą minut wliczonych w opłatę abonamentową, inna natomiast w planie bez puli minut, a jeszcze inna z aparatów publicznych, gdzie opłata o abonamentowa nie występuje.

W tabeli poniżej przedstawiono porównanie cen podstawowych rodzajów połączeń, realizowanych z PAS, w zależności od wykorzystywanej do tego celu karty telefonicznej lub monet z cenami połączeń realizowanych w ramach wybranych planów taryfowych dedykowanych klientom indywidualnym:

- Planu Na Każdą Kieszeń TP (bez puli minut w abonamencie),
- Do wszystkich 200 Netii (z pulą minut)

oraz cenami połączeń realizowanych w ramach oferty pre-paid Plusa

Tabela 29. Porównanie cen podstawowych rodzajów połączeń realizowanych z PAS

Rodzaj połączenia	Cena 1 minuty połączenia (w zł brutto)			
	PAS (TP)	Plan Na Każdą Kieszęć - TP (bez puli minut w abonamencie)	Do wszystkich 200 – Netia (ceny poza pulą w abonamencie)	Oferta Plus na Kartę Więcej do Wszystkich
połączenia lokalne	0,18 – 0,31	0,20	0,20	0,29
połączenia międzystrefowe	0,49 – 0,86	0,20	0,20	0,29
połączenia do sieci komórkowych	1,28 – 2,25	0,20	0,20	0,29
połączenia międzynarodowe*	1,92 – 4,83	0,49 – 0,98	0,36-1,97	2,02 – 4,03

* Do krajów Unii Europejskiej, USA i Kanady (do sieci stacjonarnych i komórkowych)

Źródło: Dane z cenników operatorów

Jak wynika z powyższej tabeli tylko ceny połączeń lokalnych realizowanych z PAS kształtują się na poziomie porównywalnym z cenami obowiązującymi w ofertach abonamentowych oraz pre-paid. W przypadku pozostałych rodzajów połączeń, tj. międzystrefowych, do sieci komórkowych oraz międzynarodowych, opłaty za połączenia z PAS są wyraźnie wyższe. W przypadku PAS nie ma jednak opłaty abonamentowej tak jak u operatorów stacjonarnych oraz nie jest wymagane posiadanie aparatu telefonicznego, jak w przypadku ofert pre-paidowych operatorów komórkowych.

8. Ocena dostępności, przystępności cenowej i jakości usług wchodzących w skład usługi powszechnej

8.1. Ocena dostępności, przystępności cenowej i jakości przyłączenia do sieci

Przyłączenie do sieci w stałej lokalizacji w ramach usługi powszechnej musi umożliwiać przede wszystkim komunikację głosową i funkcjonalny dostęp do sieci internet. Zapotrzebowanie użytkowników na dostęp do usług telefonii stacjonarnej i do sieci internet jest różne. Rokrocznie liczba abonentów telefonii stacjonarnej maleje (w 2011 r. wyniosła – 7,9 mln abonentów, w 2012 r. - 7,4 mln), podczas gdy liczba abonentów stacjonarnego dostępu do sieci internet wzrasta (w 2011 r. wyniosła 6,7 mln abonentów, w 2012 r. - 7,6 mln).

Z badań ankietowych wynika, że powodem odchodzenia od telefonii stacjonarnej zarówno przez klientów indywidualnych, jak i instytucjonalnych, jest jej substytucja przez telefonię mobilną. Zarówno w 2012 r. jak i 2013 r. ponad 2/3 osób, jako powód nieposiadania telefonu stacjonarnego wskazywało posiadanie telefonu komórkowego.

Prawie 90% badanych osób posiada/korzysta z telefonu komórkowego, a trzy razy mniej (31%) - z telefonu stacjonarnego. W przypadku firm te wskaźniki kształtują się odpowiednio: ok. 90% i ok. 50%.

Zapotrzebowanie użytkowników na dostęp do sieci internet wygląda zupełnie inaczej. Większą popularnością cieszy się dostęp stacjonarny. W 2012 r. i 2013 r. ponad 3/4 badanych osób posiadających prywatny dostęp do internetu korzystało ze stałego stacjonarnego dostępu do internetu, a jedynie ok. 1/4 z mobilnego dostępu.

Mając na uwadze powyższe, można ocenić, że aktualnie zapotrzebowanie użytkowników na usługę przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji wynika przede wszystkim z potrzeby dostępu do sieci internet a nie komunikacji głosowej.

Należy jednak w tym miejscu podkreślić, iż przyłączenie do sieci w stałej lokalizacji zapewniane w ramach usługi powszechnej, zgodnie z przepisami Pt:

1. powinno umożliwiać „*funkcjonalny dostęp do sieci internet, którego prędkość umożliwia korzystanie z aplikacji używanych powszechnie w drobnych bieżących sprawach życia codziennego, w szczególności korzystanie z poczty elektronicznej lub aplikacji umożliwiających dokonywanie płatności.*”

Taki dostęp nie wymaga wysokich przepływności. Zdaniem PIIT, „*Generalnie wszyscy operatorzy na terenie RP zapewniają aktualnie taki poziom podstawowej przepływności w sieci, iż nawet najniższa wielkość zapewni dostęp do takich usług jak dostęp do poczty czy też skorzystanie z płatności.*” W opinii KIGEiT „*przepływność, o której mowa w nowelizacji Pt, wynosi 64 kbit/s down oraz 32 kbit/s up*”, a PIKE uważa, że „*dla zapewnienia funkcjonalnego dostępu do sieci internet, pozwalającego na sprawdzenie poczty, zlecenie przelewu, czy przeglądanie stron internetowych o charakterze informacyjnym (rozkłady jazdy, strony urzędowe) wystarczy przepływność łącza na poziomie 1 Mb/s.*”

2. może być także zrealizowane w technologii wąskopasmowej, o ile będzie ono zapewniało odpowiednią funkcjonalność, o której mowa w przepisach Pt.

Zatem zgodnie z przepisami o usłudze powszechnej, w ramach ewentualnie nałożonego obowiązku świadczenia usługi powszechnej w zakresie przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji od przedsiębiorcy wyznaczonego nie można wymagać przyłączenia o wysokich przepływnościach.

Niezależnie od opinii izb gospodarczych, na podstawie badań ankietowych ustalono, jak użytkownicy oceniają dostęp do sieci internet w zakresie powyżej opisanej funkcjonalności. Zarówno w 2012 r. jak i w 2013 r. ok. 85% badanych osób oceniło, że jest możliwe sprawne korzystanie z poczty elektronicznej, a 72% uznało, że możliwe jest sprawne dokonywanie płatności przez internet w ramach stacjonarnego dostępu do internetu, z którego korzystają.

Natomiast oceny, iż nie jest możliwe sprawne korzystanie z poczty elektronicznej i dokonywanie płatności w ramach tego dostępu dokonało w 2012 r. - 2%, a w 2013 r. - 8% badanych.

Należy zwrócić uwagę, że pomimo wzrostu przepływności, z jakich korzystają klienci w ramach usługi dostępu do sieci internet (w 2012 r. 16,6% użytkowników korzystało z łączności o przepływności do 2 Mb/s, a w 2013 r. – 8%), nastąpił wzrost negatywnych ocen w zakresie sprawnego korzystania z poczty elektronicznej i dokonywanie płatności w ramach tego dostępu o 6 punktów procentowych.

W przypadku usług telefonii stacjonarnej, jakość usług w 2012 i 2013 r. była najlepiej ocenianym elementem świadczenia tych usług zarówno przez klientów indywidualnych, jak i instytucjonalnych. Średnia ocen badanych posiadających telefon stacjonarny wyniosła w 2012 r. i 2013 r. ok. 4 w pięciopunktowej skali ocen. W pełni lub raczej zadowolonych z jakości usług było ok. 80% tych badanych, „raczej albo w ogóle niezadowolonych” – jedynie ok. 5%.

Badając przystępność cenową usługi przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji, należy zaznaczyć, że:

- za tę usługę pobiera jest opłata jednorazowa,
- przedsiębiorcy telekomunikacyjni pobierają opłaty w promocyjnej wysokości generalnie od 1 zł brutto do 39,30 zł brutto.

Należy przy tym podkreślić, że opłaty w promocyjnej wysokości za przyłączenie do sieci w stałej lokalizacji są pobierane bez względu na to, czy przyłączenie jest realizowane na potrzeby komunikacji głosowej, czy dostępu do sieci internet. Z badań ankietowych wprawdzie wynika, że ponad połowa klientów indywidualnych uważa, że usługa przyłączenia nie powinna wiązać się z kosztami, 12% - chciałaby zapłacić mniej niż 20 zł, jedynie 16% jest skłonnych zapłacić więcej niż 20 zł, ale taka ocena dotyczy kosztu przyłączenia na potrzeby telefonii stacjonarnej. W przypadku pytania ankietowego o koszt przyłączenia na potrzeby telefonii stacjonarnej i/lub dostępu do internetu prawdopodobnie odpowiedzi byłyby inne. Z badań zapotrzebowania użytkowników na usługę przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji wynika bowiem, iż stacjonarny dostęp do internetu jest usługą cieszącą się dużym zainteresowaniem zarówno klientów indywidualnych, jak i instytucjonalnych, natomiast zapotrzebowanie na usługę telefonii stacjonarnej maleje.

Ponadto, jednorazowa opłata za przyłączenie do sieci w stałej lokalizacji jest niższa od średnich miesięcznych wydatków klientów indywidualnych za usługi telefoniczne (w 2012 r. i w 2013 r. ok. 50 zł) i dostępu do sieci internet (w 2012 r. i w 2013 r. ok. 55 zł).

Z uwagi na powyższe, zasadnym jest uznanie, że usługa przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji jest zapewniana przez rynek po przystępnej cenie.

Ocenę dostępności usługi przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji przygotowano na poziomie kraju i lokalnym. Zbadano potrzeby użytkowników na tę usługę i sprawdzono, czy są one zaspokajane przez działających komercyjnie dostawców usług telekomunikacyjnych (przez rynek).

Pełen obraz dostępności usługi przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji uzyskano na podstawie zebranych w ramach inwentaryzacji infrastruktury telekomunikacyjnej, danych za 2012 r. dotyczących pokrycia lokali mieszkalnych stacjonarną usługą głosową i/lub usługą dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej.

Jako podstawę zapewniającą porównywalność przyjęto „lokale mieszkalne”, przede wszystkim z uwagi na fakt, iż w kontekście usługi powszechnej, jak i Europejskiej Agencji Cyfrowej, istotniejsza jest dostępność dla gospodarstw domowych, a w pewnym uproszczeniu można przyjąć, że liczba lokali mieszkalnych odpowiada liczbie gospodarstw domowych.

Na poziomie krajowym ustalono, że w 2012 r. poziom podaży przedstawiał się następująco:

- w 84,78% lokali mieszkalnych w Polsce są lub w każdej chwili mogą być świadczone stacjonarne usługi głosowe i/lub usługi dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej,
- w 95,64 % lokali mieszkalnych w gminach miejskich są lub w każdej chwili mogą być świadczone stacjonarne usługi głosowe i/lub usługi dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej,
- w 79,21% w gminach miejsko-wiejskich,
- w 64,17% w gminach wiejskich.

Aby ocenić, czy taki poziom podaży w ujęciu krajowym zaspokaja w sposób zadowalający potrzeby użytkowników w zakresie przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji:

1. oszacowano poziom zaspokojonego popytu na tą usługę:

Na poziomie krajowym ustalono, że w 2012 r. poziom popytu przedstawiał się następująco:

- w 75,77% lokali mieszkalnych w Polsce są świadczone stacjonarne usługi głosowe i/lub usługi dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej,
- w 90,53 % lokali mieszkalnych w gminach miejskich są świadczone stacjonarne usługi głosowe i/lub usługi dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej,
- w 66,73% lokali mieszkalnych - w gminach miejsko-wiejskich,
- w 49,08% lokali mieszkalnych - w gminach wiejskich.

2. porównano poziom podaży i zaspokojonego popytu na poziomie krajowym

Średni poziom podaży w kraju jest wyższy o 9 punktów procentowych od średniego poziomu popytu, w gminach miejskich – o 5,11, w gminach miejsko-wiejskich – o 12,48, a w gminach wiejskich – o 15,09 punktu procentowego.

3. porównano wyniki z pkt. 2 z wynikami badań ankietowych klientów indywidualnych w zakresie przyczyn nieposiadania telefonu i dostępu do internetu

Wyniki porównania poziomu podaży i zaspokojonego popytu na poziomie krajowym znajdują swoje potwierdzenie w wynikach badań ankietowych klientów indywidualnych, z których wynika, że przyczyną nieposiadania telefonu i/lub dostępu do internetu tylko w niewielkim/marginalnym stopniu jest brak możliwości przyłączenia do sieci (w 2012 r. i 2013 r. jedynie 1% badanych wskazywało jako powód braku telefonu stacjonarnego oczekiwanie na przyłączenie do sieci, a 4% brak technicznych możliwości przyłączenia do internetu).

Z uwagi na potrzebę analizy dostępności usługi przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji również **na poziomie lokalnym**, zbadano, czy potrzeby użytkowników na tę usługę są zaspokajane przez działających komercyjnie dostawców usług telekomunikacyjnych (przez rynek) na poziomie lokalnym tj. gminy.

Do tej analizy wykorzystano te same dane, co do analizy na poziomie krajowym, przy czym podstawą ustalenia wielkości końcowych były średnie wielkości ustalone dla każdej gminy (szczegółowa metodologia w części 3.1. Dokumentu).

1. Na poziomie lokalnym/gminy ustalono, że w 2012 r. poziom zaspokojonego popytu przedstawiał się następująco:

- średnio w 56,39% lokali mieszkalnych w gminach są świadczone stacjonarne usługi głosowe i/lub usługi dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej,

- średnio w 83,39 % lokali mieszkalnych w gminach miejskich są świadczone stacjonarne usługi głosowe i/lub usługi dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej,

- w 63,13% lokali mieszkalnych - w gminach miejsko-wiejskich,

- w 48,54% lokali mieszkalnych - w gminach wiejskich.

2. na podstawie:

- wskaźnika % lokali mieszkalnych, w których nie są świadczone usługi: stacjonarna usługa głosowa i/lub usługa dostępu do internetu, bez względu na rodzaj technologii: przewodowej i/lub bezprzewodowej,

- wskaźnika % odpowiedzi dotyczących przyczyn nieskorzystania przez klientów indywidualnych z usług dostępu do internetu (szczegółowa metodologia w części 3.1. Dokumentu)

ustalono, że poziom niezaspokojonego popytu na usługę przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji w 2012 r. przedstawiał się następująco.

- 24,14% w gminach ogółem,

- 9,19% w gminach miejskich,

- 20,41% w gminach miejsko-wiejskich,

- 28,48% w gminach wiejskich.

Analizując przyczyny powstania niezaspokojonego popytu należy stwierdzić, iż przedsiębiorcy telekomunikacyjni mają wpływ jedynie na część niezaspokojonego popytu, która wynika ze:

- zbyt wysokich kosztów usługi dostępu do sieci internet,

- braku możliwości przyłączenia do sieci.

Jeżeli chodzi o zbyt wysokie koszty usługi dostępu do sieci internet, należy ponownie podkreślić, iż w ramach usługi powszechnej ma być zapewnione jedynie przyłączenie do sieci w stałej lokalizacji zapewniające m.in. funkcjonalny dostęp do sieci internet, natomiast już sama usługa dostępu do internetu, za którą pobierana jest miesięczna opłata abonamentowa, nie wchodzi w zakres usługi powszechnej. Zatem badając przystępność cenową dostępu do internetu w ramach usługi powszechnej zostały wzięte pod uwagę wyłącznie opłaty za przyłączenie do sieci. Jak oceniono powyżej, można wyciągnąć wniosek, iż usługa przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji jest zapewniana przez rynek po przystępnej cenie.

Dlatego też ustalając, czy potrzeby użytkowników w zakresie przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji są zaspokajane w sposób zadowalający przez działających komercyjnie dostawców usług telekomunikacyjnych należy wziąć pod uwagę jedynie tą część niezaspokojonego popytu, która wynika z braku możliwości przyłączenia do sieci. Oszacowano, że wielkość popytu spowodowana brakiem możliwości przyłączenia do sieci w 2012 r. przedstawiała się następująco:

- 1,1% w gminach ogółem,
- 0,42% w gminach miejskich,
- 0,93% w gminach miejsko-wiejskich,
- 1,30% w gminach wiejskich.

8.2. Ocena dostępności, przystępności cenowej i jakości usługi abonamentu i połączeń telefonicznych

Jak wykazano w analizie z roku na rok maleje liczba wniosków składanych u operatorów o świadczenie usług telefonicznych. W 2012 r. do przedsiębiorców świadczących usługi telefonii stacjonarnej wpłynęło o ponad 200 tys. mniej tego typu wniosków niż w roku 2011. Jednocześnie znacząco, bo aż o prawie 76 % wzrosła liczba rozwiązanych umów o świadczenie usług połączeń telefonicznych (w 2011 r. rozwiązano 1.323 tys. umów, a w 2012 r. było to już 5 473 tys.).

Z roku na rok zmniejsza się liczba abonentów telefonii stacjonarnej. Ten malejący trend przekłada się również na liczbę minut połączeń zrealizowanych w ramach telefonii stacjonarnej. Czas trwania połączeń mierzony w minutach systematycznie maleje.

Klienci mają możliwość wyboru planu telefonicznego odpowiadającego ich indywidualnym potrzebom zarówno w ramach usług telefonii stacjonarnej, jak i komórkowej. Dzięki usłudze WLR, operatorzy alternatywni mogą sprzedawać abonament i usługi odbiorcom znajdującym się w zasięgu sieci TP (często - dotychczasowym klientom TP) pod własną marką. Wprowadzenie usługi WLR przyczyniło się do wzrostu konkurencji na rynku telekomunikacyjnym i umożliwia skuteczniejsze konkurowanie z ofertą detaliczną TP. Na koniec roku 2012 liczba łączy wykorzystywanych w ramach WLR wynosiła ponad 1,3 mln. Po raz pierwszy od wejścia w życie usługi WLR liczba łączy wykorzystywanych w ramach tej usługi zmniejszyła się o ok. 2,5 tys. łączy. Dane te potwierdzają trend o odchodzeniu klientów od korzystania z telefonii stacjonarnej.

W ramach opłat abonamentowych w planach telefonicznych oferowane są użytkownikom różnorodne rozwiązania odnośnie wielkości pul minut do wykorzystania – od pul małych 15, 30 czy 60 minutowych do pul bez ustalonego limitu minut. Od 2012 roku operatorzy wprowadzają do swoich ofert sprzedażowych plany telefoniczne z nielimitowanymi pulami minut dostępnymi w ramach opłaty abonamentowej. Minuty te mogą być wykorzystywane na połączenia krajowe w sieciach stacjonarnych i do sieci komórkowych oraz połączenia międzynarodowe do krajów UE, Stanów Zjednoczonych i Kanady.

Zarówno TP, jak i OA oraz operatorzy telefonii komórkowej i telewizji kablowych oferują szereg ofert planów telefonicznych zróżnicowanych cenowo. Wypełnia to obowiązek przystępności cenowej pod kątem zróżnicowania ofert. Należy przy tym odnotować, że nieliczni operatorzy świadczą dodatkowe usługi umożliwiające abonentowi obniżenie kosztów połączeń – najczęściej należą do takich usług - odrębnie płatnych - pakiety dodatkowych minut na połączenia do sieci komórkowych lub na połączenia międzynarodowe. Spadek zainteresowania usługami dodatkowymi z jednej strony wynika z przyczyn ekonomicznych (brak możliwości i niechęć do ponoszenia dodatkowych opłat), z drugiej zaś

strony ze zmian kształtu planów telefonicznych – coraz „bogatsze” pule minut dostępne w opłacie abonamentowej (połączenia międzynarodowe, do sieci komórkowych), zgodnie z regułą „im wyższa opłata abonamentowa, tym więcej dostępnych minut przedpłaconych w jej ramach”.

Generalnie konsumenci uważają, iż ceny za usługi telefoniczne są „za wysokie”.

Taka ocena konsumentów prawdopodobnie uwarunkowana jest możliwościami ekonomicznymi użytkowników, bowiem ceny za te usługi generalnie stale maleją i pomimo braku obowiązku świadczenia usługi powszechnej jest zapewniona przystępność cenowa w rozumieniu przepisów Pt, tj. różnorodność ofert i pakiet specjalny w postaci Planu Przyjazny świadczonego dobrowolnie przez TP klientom będącym w trudnej sytuacji ekonomicznej.

Różnorodność oferowanych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych planów telefonicznych umożliwia klientom wybór oferty dopasowanej do ich indywidualnych potrzeb i oczekiwań.

Podsumowując - usługi utrzymania łącza abonenckiego i połączeń telefonicznych są dostępne, świadczone z zachowaniem dobrej jakości i po przystępnej cenie. Szczególnie skuteczny wydaje się mechanizm rynkowy w zakresie tych usług. W szczególności usługa WLR zwiększa użytkownikom, którym są świadczone usługi na łączu TP, możliwość wyboru innych niż TP przedsiębiorców telekomunikacyjnych do świadczenia usługi utrzymania łącza abonenckiego i połączeń telefonicznych.

8.3. Ocena dostępności, przystępności cenowej i jakości usługi Ogólnokrajowego Biura Numerów

Zapotrzebowanie na korzystanie z usługi OBN przez abonentów indywidualnych jest niskie. W 2012 r. zdecydowana większość abonentów indywidualnych (61%) nie korzystała w ogóle z numeru informacyjnego 118 913. W 2013 r. wolumen ten uległ zwiększeniu o 7% do poziomu 68%. Wynik powyższy podyktowany jest głównie faktem powszechnej dostępności telefonii komórkowej. Abonenci indywidualni posiadający telefony komórkowe posiadają książki adresowe w terminalach.

Zapotrzebowanie na korzystanie z usługi OBN przez abonentów instytucjonalnych jest niskie. W 2012 r. zdecydowana większość abonentów instytucjonalnych (58%) nie korzystała w ogóle z numeru informacyjnego 118 913. W 2013 r. wolumen ten uległ zmniejszeniu o 7% do poziomu 51%.

Powyższe dane pokazują różnice w zakresie zapotrzebowania na usługę OBN wśród abonentów indywidualnych i instytucjonalnych. W grupie abonentów indywidualnych zapotrzebowanie na usługę OBN spadło, natomiast w grupie abonentów instytucjonalnych – wzrosło. Powyższa rozbieżność podyktowana jest faktem różnej motywacji korzystania z usługi OBN w przywołanych powyżej grupach. Abonenci indywidualni korzystają z usługi OBN dla własnych potrzeb, natomiast abonenci instytucjonalni dla potrzeb związanych z prowadzoną przez nich działalnością gospodarczą. Mimo różnic podkreślenia wymaga fakt, że w obu przywołanych powyżej grupach zapotrzebowanie nie przekroczyło 50%, a więc należy je ocenić jako niskie.

W zakresie dostępności usługi OBN, która obecnie jest świadczona przez TP, należy wskazać, że jest ona dostępna dla wszystkich abonentów – zarówno indywidualnych, jak również instytucjonalnych na obszarze całego kraju.

Obecnie z usługi informacji o numerach telefonicznych, świadczonej pod numerem 118 913, może skorzystać każdy użytkownik końcowy, tzn. usługa ta jest dostępna dla wszystkich

abonentów, niezależnie od faktu, z którym z przedsiębiorców telekomunikacyjnych świadczących usługi telefoniczne dany abonent ma podpisaną umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

W kontekście powyższego należy wskazać, że liczba połączeń do OBN maleje. Systematycznie malejąca liczba połączeń do OBN świadczy o zmniejszającym się zainteresowaniu tą usługą wśród abonentów. Powyższy trend utrzymuje się mimo, iż w analogicznym okresie zwiększyła się liczba OA, którzy przekazali – na podstawie umów regulujących zasady współpracy - dane teled adresowe na potrzeby świadczonej przez TP usługi OBN.

Usługa OBN na przestrzeni ostatnich lat stała się usługą o lepszej jakości o czym świadczy ilość zawartych przez TP z OA umów regulujących zasady udostępniania przez OA danych teled adresowych na potrzeby świadczonej przez TP usługi OBN. W tym kontekście wartym podkreślenia jest fakt, że już po ustaniu obowiązku świadczenia usługi OBN nałożonego przez Prezesa UKE jakość nie uległa pogorszenia, a wręcz przeciwnie:

- w okresie od 31 grudnia 2011 r. do 31 grudnia 2012 r. ilość przedmiotowych umów wzrosła o 26 umów;
- jakość mierzona czasem oczekiwania na zgłoszenie się informacji o numerach telefonicznych - po ustaniu obowiązku świadczenia usługi powszechnej - uległa znaczącej poprawie o 38,3%;

W zakresie danych przekazanych przez OA do bazy TP wolumen ten uległ - w okresie od 31 grudnia 2011 r. do dnia 30 czerwca 2013 r. - spadkowi o ok. 21%. Jednakże spadek ten był niezależny od działań podejmowanych przez operatora biura numerów (TP), ponieważ zamieszczenie w biurze numerów, w tym OBN, danych identyfikujących abonenta może nastąpić wyłącznie po uzyskaniu jego zgody na dokonanie takich czynności

W kontekście usługi OBN jakość określa także wskaźnik pokazujący udział rekordów zawartych w OBN w porównaniu do ogólnej liczby abonentów telefonii stacjonarnej i ruchomej. Wskaźnik ten zmalał – w okresie od 2011 r. do 30 czerwca 2012 r. – o 9,2%. Pod tym względem jakość usługi OBN uległa pogorszeniu, jednak składa się na to wiele składowych, m.in. zwiększająca się ilość abonentów telefonii stacjonarnej i ruchomej, jak również wymóg uzyskania zgody abonenta na umieszczenie jego danych w OBN.

W zakresie przystępności cenowej należy wskazać, że warunki cenowe, na jakich TP świadczy usługę OBN – w okresie od 2006 r. do chwili obecnej - nie uległy zmianie. Opłata za połączenie do OBN - pomimo wygaśnięcia w dniu 8 maja 2011 r. obowiązku świadczenia przez TP usługi powszechnej - wynosi 1,16 zł netto (1,43 zł brutto) za połączenie. Pomimo inflacji wpływającej na realną cenę omawianej usługi, w omawianym okresie czasu przystępność cenowa usługi OBN dla abonentów, zarówno indywidualnych, jak i instytucjonalnych, poprawiła się w ujęciu realnym.

8.4. Ocena dostępności, przystępności cenowej i jakości usługi Ogólnokrajowego Spisu Abonentów

Zapotrzebowanie na korzystanie z usługi OSA przez abonentów indywidualnych jest niskie. W 2012 r. zdecydowana większość abonentów indywidualnych (78%) korzystała ze spisu rzadko - raz lub kilka razy w roku. W 2013 r. wolumen ten uległ zmniejszeniu o 10% do poziomu 68%.

Zapotrzebowanie na korzystanie z usługi OSA przez abonentów instytucjonalnych w 2013 r. w porównaniu do 2012 r. wzrosła o 25% z poziomu 38% do poziomu 63% (suma odpowiedzi „kilka razy w miesiącu”, „kilka razy w tygodniu”, „codziennie”).

Powyższe dane pokazują różnice w zakresie zapotrzebowania na usługę OSA wśród abonentów indywidualnych i instytucjonalnych. W grupie abonentów indywidualnych zapotrzebowanie na usługę OSA spadło, natomiast w grupie abonentów instytucjonalnych – wzrosło. Powyższa rozbieżność podyktowana jest faktem różnej motywacji korzystania z usługi OSA w przywołanych powyżej grupach. Abonenci indywidualni korzystają z usługi OSA dla własnych potrzeb, natomiast abonenci instytucjonalni dla potrzeb związanych z prowadzoną przez nich działalnością gospodarczą.

Jak wynika z danych dotyczących OSA, omawiana usługa jest dostępna dla wszystkich abonentów zarówno indywidualnych, jak i instytucjonalnych na obszarze całego kraju.

Analiza dostępności usługi OSA świadczonej przez TP w latach 2009 – 2011 r. wskazuje, iż również ta usługa była dostępna dla wszystkich użytkowników końcowych. Z uwagi na różnorodność form dystrybucji OSA, tj.:

- dostęp do publikacji OSA w salonach sprzedaży TP,
- możliwość zamówienia spisu za pośrednictwem kuriera lub OA,

każdy z użytkowników końcowych, miał możliwość pozyskania OSA w wersji papierowej lub elektronicznej (lub obu) w prosty i najbardziej dla siebie dogodny sposób.

Analiza dostępności usługi OSA w okresie od 2012 r. do dnia 30 czerwca 2013 r. wskazuje, iż ta usługa była dostępna dla wszystkich użytkowników końcowych. TP jednak utrzymała wyłącznie dystrybucję OSA w formie płyt CD.

Niemniej jednak należy jeszcze raz podkreślić, iż powyższa usługa nie cieszyła się wśród abonentów dużym zainteresowaniem.

W latach 2011 – 2012 łączna ilość rozprowadzonego nakładu OSA stanowiła odpowiednio jedynie 13,2% (2011) i 18,6% (2012) całkowitej liczby opublikowanych egzemplarzy OSA.

Usługa OSA na przestrzeni ostatnich lat stała się usługą o lepszej jakości o czym świadczy ilość zawartych przez TP z OA umów regulujących zasady udostępniania przez OA danych teleadresowych na potrzeby świadczonej przez TP usługi OSA. W tym kontekście wartym podkreślenia jest fakt, że już po ustaniu obowiązku świadczenia usługi OSA nałożonego przez Prezesa UKE jakość nie uległa pogorszenia, a wręcz przeciwnie:

- w okresie od 31 grudnia 2011 r. do 31 grudnia 2012 r. ilość przedmiotowych umów wzrosła o 23 umowy;
- w okresie od 31 grudnia 2011 r. do 30 czerwca 2013 r. wolumen określający ilość przekazanych do OSA danych uległ zwiększeniu o ok. 114%.

Analiza przystępności cenowej OSA dowodzi, iż są one świadczone po przystępnej cenie. Warunki cenowe na jakich TP świadczy usługę OSA po dniu 8 maja 2011 r. (po ustaniu obowiązku świadczenia usługi powszechnej) nie uległy zmianie – OSA w dalszym ciągu jest świadczona bezpłatnie, a koszty obejmują jedynie dostarczenie spisu pod wskazany przez abonenta adres (koszt usługi kurierskiej w okresie dostępności tej formy dystrybucji, tj. do 2012 r.).

8.5. Ocena dostępności, przystępności cenowej i jakości usług telefonicznych świadczonych za pomocą Publicznych Aparatów Samoinkasujących

Zapotrzebowanie użytkowników na usługi telefoniczne świadczone za pomocą Publicznych Aparatów Samoinkasujących jest bardzo niskie. Korzystanie z automatów i budek telefonicznych deklaruje ok. 5% użytkowników. Tak niski wynik to efekt przede wszystkim wysokiego stopnia dostępności telefonii komórkowej i stacjonarnej. Dostęp do telefonu komórkowego lub stacjonarnego posiada bowiem 96% Polaków. Główną przyczyną braku

zainteresowania usługą PAS jest właśnie korzystanie z własnego telefonu. Należy przy tym podkreślić, że nawet osoby korzystające z PAS telefonują z nich sporadycznie. Większość osób w ciągu ostatniego roku dzwoniło z budek telefonicznych kilka razy w półroczu lub rzadziej. Telefon samoinkasujący, w konkurencji z aparatem komórkowym, „przegrywa” w zakresie możliwości dynamicznej adaptacji do zmieniających się potrzeb użytkowników.

Coraz mniejsze zainteresowanie usługą PAS ze strony konsumentów skutkuje ograniczaniem liczby PAS przez operatorów telekomunikacyjnych lub całkowitą rezygnacją ze świadczenia tej usługi. Usługa PAS jest bowiem jedną z najbardziej nierentownych usług wchodzących w skład zestawu usługi powszechnej. Niskie zainteresowanie użytkowników usługami realizowanymi za pomocą aparatów publicznych powoduje coroczny spadek przychodów przedsiębiorców telekomunikacyjnych z usług świadczonych za pomocą PAS, pomimo utrzymania niezmiennych cen za połączenia. Należy przy tym zauważyć, że największemu dostawcy usługi PAS - TP nie przysługuje już dopłata z tytułu strat poniesionych w wyniku świadczenia tej usługi, a pomimo to jest ona ciągle na rynku zapewniana. Informacje przedstawione w Dokumencie pozwalają sformułować wniosek, iż potrzeby użytkowników w zakresie połączeń telefonicznych są zaspokajane w inny sposób niż poprzez PAS – głównie za pomocą telefonii komórkowej.

W 2012 r. usługę PAS świadczyła TP i 16 innych operatorów telekomunikacyjnych, przy czym operatorzy alternatywni przedmiotową usługę oferowali na niewielką skalę i jedynie w wybranych lokalizacjach.

Dostępność budek telefonicznych dla zdecydowanej większości konsumentów nie stanowi problemu. Tylko 8% osób jako przyczynę niekorzystania z PAS podało brak wystarczającej liczby aparatów samoinkasujących w ich okolicy. Usługa PAS świadczona jest na terenie całego kraju, a w każdej polskiej gminie znajduje się przynajmniej 1 PAS. W związku z tym usługa jest dostępna dla każdego potencjalnego użytkownika. Średnia liczba osób w gminie, na które przypada jeden aparat publiczny wynosi 4279 i waha się w poszczególnych rodzajach gmin od 2711 mieszkańców w gminach miejskich do 4552 mieszkańców w gminach wiejskich. Ilość aparatów publicznych z roku na rok systematycznie spada. Pomiędzy 30 czerwca 2012 r. a 30 czerwca 2013 r. ubyło ponad 5 tysięcy PAS. Przyczyną ich likwidacji było małe zainteresowanie użytkowników usługą oraz wysokie koszty jej świadczenia, co przekłada się na jej wysoką nierentowność.

W związku ze zmniejszającą się liczbą PAS na stronie internetowej <http://www.publitel.pl/> dostępna jest wyszukiwarka automatów telefonicznych, która – po wpisaniu nazwy miejscowości – pozwala na wyszukanie wszystkich występujących w danej lokalizacji aparatów należących do TP.

Oceniając poziom opłat za połączenia z PAS pod kątem ich przystępności dla użytkowników, należy stwierdzić, iż użytkownik PAS tylko w przypadku rozmów lokalnych będzie ponosił koszt połączenia porównywalny z tym, jaki obowiązuje w przypadku planów taryfowych oraz oferty pre-paid. Pozostałe rodzaje połączeń są dla użytkowników PAS znacznie droższe. Należy mieć jednak na uwadze, iż różnice te wynikają nie z podwyżki opłat za korzystanie z PAS, ale z obniżenia się cen połączeń w innych ofertach. Cennik usług PAS świadczonych przez TP nie zmienił się od maja 2011 r. W związku z tym oraz biorąc pod uwagę, iż:

- wykonywanie przez użytkowników połączeń z PAS ma charakter incydentalny,
- użytkownik PAS nie ponosi kosztów opłaty abonamentowej tak jak u operatorów stacjonarnych oraz nie jest wymagane od niego posiadanie własnego aparatu telefonicznego, jak w przypadku ofert pre-paidowych operatorów komórkowych,

można wskazać, iż połączenia realizowane za pomocą PAS są świadczone po przystępnej cenie. Należy podkreślić, że powodem niskiego wykorzystania PAS – zgodnie z wynikami badań ankietowych - nie jest wysoka cena usługi, ale w głównej mierze rozpowszechnienie telefonii mobilnej.

TP po ustaniu obowiązku świadczenia przez nią usługi powszechnej nie jest zobowiązana do realizowania żadnych wartości wskaźników jakości PAS. Pomimo braku obowiązków w tym zakresie, TP utrzymuje wskaźnik jakości PAS na bardzo wysokim poziomie. W ujęciu krajowym odsetek aparatów publicznych będących w stanie pełnej zdolności do pracy wyniósł 98,1% sprawnych aparatów w 2012 r. i 97,3% sprawnych aparatów w pierwszej połowie 2013 r. Wyniki te pozwalają stwierdzić, iż usługa jest świadczona użytkownikom w dobrej jakości.

Znaczenie usługi PAS z roku na rok maleje. Coraz mniejszy popyt ze strony użytkowników przekłada się na coraz mniejszą podaż usługi ze strony przedsiębiorców telekomunikacyjnych mogących świadczyć tę usługę. Wydaje się jednak, iż usługa PAS nie powinna zostać całkowicie wycofana z rynku. Jest bowiem w dalszym ciągu istotna z punktu widzenia możliwości realizacji połączeń na numery alarmowe, czy też innych rodzajów połączeń, zwłaszcza w miejscach o niedostatecznym zasięgu telefonii komórkowej, jak również niedostępnej z różnych powodów telefonii stacjonarnej. PAS może również stanowić jedyną możliwość wykonania połączenia w sytuacjach kryzysowych, np. w przypadku zgubienia telefonu komórkowego, a także w miejscach, w których posiadanie telefonów mobilnych jest zabronione, jak więzienia, czy niektóre oddziały szpitalne. Ewentualne ograniczenie obowiązku świadczenia usługi PAS do ściśle sprecyzowanych rodzajów lokalizacji powinno jednak zostać poprzedzone szczegółową analizą zapotrzebowania oraz spełnienia przesłanki/posiadania przymiotu powszechności tak ograniczonej usługi.

9. Wyniki konsultacji

Wyniki powyżej przedstawionej analizy dostępności, jakości i przystępności cenowej usług wchodzących w skład usługi powszechnej oraz wstępnej oceny Prezesa UKE zostały, zgodnie z art. 81a ust. 2 Pt, opublikowane w dniu 28 stycznia 2014r. w celu ich konsultacji z zainteresowanymi podmiotami, w szczególności użytkownikami końcowymi, konsumentami i przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi.

Przekazując Raport do konsultacji Prezes UKE w szczególności skierował do zainteresowanych podmiotów następujące pytania:

1. Czy usługa przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji jest dostępna na terytorium Polski z zachowaniem dobrej jakości i po przystępnej cenie? Jeżeli nie, to dlaczego.
2. W przypadku braku dostępności usługi usługa przyłączenia do sieci w stałej lokalizacji na jakich warunkach powinien zostać wyznaczony przedsiębiorca do jej świadczenia?
3. Czy (...) można wnioskować, że usługa utrzymania łącza abonenckiego z zakończeniem sieci w gotowości do świadczenia usług (abonament) i usługi połączeń telefonicznych krajowych i międzynarodowych powinny podlegać obowiązkowi ich świadczenia przez przedsiębiorcę wyznaczonego do świadczenia usługi powszechnej? Proszę uzasadnić odpowiedź.
4. Czy zasadne jest wyznaczenie przedsiębiorcy/-ów zobowiązanych do świadczenia usługi ogólnokrajowej informacji o numerach telefonicznych (OBN)? Jeżeli tak, to dlaczego i na jakich warunkach?
5. Czy zasadne jest wyznaczenie przedsiębiorcy/-ów zobowiązanych do świadczenia usługi udostępniania ogólnokrajowego spisu abonentów? Jeżeli tak, to dlaczego i na jakich warunkach?
6. Czy istnieje potrzeba wyznaczenia przedsiębiorcy telekomunikacyjnego zobowiązanego do świadczenia usługi PAS?

W ramach konsultacji, które odbyły się w dniach 29 stycznia 2014 r. – 28 lutego 2014 r., do UKE wpłynęły stanowiska złożone przez przedsiębiorstwa telekomunikacyjne, izby gospodarcze oraz przedstawiciela jednostki samorządu terytorialnego, reprezentującej użytkowników końcowych, tj.

Orange Polska S.A.,

P4 Sp. z o.o.,

Peplefone Polska S.A.,

UPC Sp. z o.o.,

Krajową Izbę Gospodarczą Elektroniki i Telekomunikacji,

Polską Izbę Informatyki i Telekomunikacji (PIIT),

Polską Izbę Komunikacji Elektronicznej (PIKE),

Starostwo Powiatowe w Krapkowicach.

Wszystkie podmioty, które przedstawiły swoje stanowiska, były zgodne co do braku przesłanek do wyznaczenia przedsiębiorcy do świadczenia usługi powszechnej oraz że

obecny stan zapewnienia przez rynek usług wchodzących w jej skład nie wymaga od Prezesa UKE podejmowania działań czy interwencji.

Powyższe uzasadniają, jak wynika ze stanowisk konsultacyjnych, analizy, dane i obserwacje poszczególnych podmiotów.

Jedynie Polska Izba Informatyki i Telekomunikacji (PIIT) oraz Orange Polska S.A. postulowały rozważenie ewentualnego wyznaczenia Orange Polska S.A. - jako przedsiębiorcy o największych kompetencjach i możliwościach systemowych - dla świadczenia usługi ogólnokrajowej informacji o numerach telefonicznych (OBN) oraz usługi udostępniania ogólnokrajowego spisu abonentów (OSA), jednak jedynie na ściśle określonych warunkach oraz przy zmianie podejścia do refinansowania usługi (kosztu netto). PIIT i Orange Polska S.A. nie przedstawiły jednak danych ani argumentów uzasadniających potrzebę wyznaczenia operatora do świadczenia tych dwóch usług.

Ponadto wartym podkreślenia jest fakt, iż pomimo szerokich konsultacji bezpośrednio zaadresowanych również do przedstawicieli jednostek samorządu terytorialnego w Polsce (dedykowana korespondencja e-mail), jedynie jedno starostwo powiatowe (w Krapkowicach) wypowiedziało się w ramach tychże konsultacji, również opowiadając się za brakiem potrzeby wyznaczania przedsiębiorcy do świadczenia usługi powszechnej.

W odniesieniu do przedstawionych stanowisk konsultacyjnych warto podkreślić, iż:

1. Prezes UKE podziela stanowiska wyrażone w konsultacjach, że zapewniona jest dostępność, przystępność cenowa i dobra jakość usługi przyłączenia do sieci, jednak z zaznaczeniem, że:

- dostępność usługi przyłączenia do sieci na terenie całego kraju zapewniona jest za pomocą dowolnej technologii, podczas gdy w przypadku usługi dostępu do internetu pożądanym przez użytkowników dostępem jest dostęp za pomocą technologii przewodowej (z uwagi jednak na neutralność technologiczną usługi powszechnej nie może on być obligatoryjny w ramach obowiązku świadczenia usługi powszechnej),

- usługa przyłączenia do sieci świadczona jest w dobrej jakości, przy czym zapewniany w ramach usługi powszechnej - w przypadku usługi przyłączenia do sieci na potrzeby dostępu do sieci internet - funkcjonalny dostęp do internetu nie wymaga wysokich przepływności.

Dlatego też należy pamiętać, iż pozytywna ocena dostępności i jakości usługi przyłączenia do sieci uwarunkowana jest specyfiką obowiązku świadczenia usługi powszechnej.

2. Prezes UKE podziela stanowisko, iż:

- ewentualne rozwiązania oparte na usłudze powszechnej nie stanowią właściwej odpowiedzi na wyzwania związane z cyfryzacją i dostępem do usług cyfrowych,

- nie brak możliwości technicznych czy cena usługi przyłączenia do sieci, która umożliwia użytkownikowi korzystanie z usługi telefonicznej lub dostępu do internetu, stanowią główny problem, a potrzeby i preferencje określonych grup społecznych, w których obszarze zainteresowań nie ma miejsca na dane usługi.

3. Prezes UKE zgadza się z jednoznaczną opinią podmiotów uczestniczących w konsultacjach, iż:

- usługa utrzymania łącza w gotowości do świadczenia usług (abonament) i usługi połączeń telefonicznych są dostępne na terenie RP i popyt na nie jest zaspokojony.

Powyższe potwierdzają dane przedstawione w raporcie. Zarówno operatorzy stacjonarni, jak i komórkowi oferują swoim klientom szeroki wybór ofert telefonicznych, od ofert „czystych” (bez puli minut), poprzez oferty z przedpłaconą w opłacie abonamentowej pulą minut do

wykorzystania w określonym okresie (np. wieczory i weekendy), do ofert z przedpłaconą nielimitowaną pulą minut. Różnorodność dostępnych ofert pozwala każdemu klientowi na dopasowanie planu telefonicznego do jego oczekiwań.

4. Prezes UKE podziela pogląd, iż obecnie nie ma konieczności wyznaczenia operatora/-ów do świadczenia usługi OBN i usługi OSA - usługi te są obecnie świadczone na zasadach komercyjnych, umożliwiających pokrywanie kosztów ich świadczenia, a kwestie współpracy międzyoperatorskiej w tym zakresie podlegają regulacji art. 27-31 Pt. Ponadto należy zgodzić się z przedstawionymi w ramach konsultacji opiniami, z których wynika, że zapotrzebowanie abonentów na korzystanie z usługi OBN i usługi OSA jest na niskim poziomie, a liczba połączeń do OBN stale maleje.

Ocena przedstawiona w Raporcie jednoznacznie wskazuje, że zarówno:

- dostępność dla użytkowników końcowych (obie usługi są dostępne dla wszystkich abonentów zarówno indywidualnych, jak i instytucjonalnych na obszarze całego kraju),
- jakość świadczenia (usługa OSA i usługa OBN na przestrzeni ostatnich lat stały się usługami o lepszej jakości, o czym świadczy liczba zawartych przez TP z OA umów regulujących zasady udostępniania przez OA danych teleadresowych na potrzeby świadczonej przez TP usługi OSA i usługi OBN. W tym kontekście wartym podkreślenia jest fakt, że już po ustaniu obowiązku świadczenia usług OSA i OBN nałożonego przez Prezesa UKE jakość nie uległa pogorszeniu, a wręcz przeciwnie - w okresie od 31 grudnia 2011 r. do 31 grudnia 2012 r. liczba przedmiotowych umów wzrosła o 23 umowy, wzrósł również wolumen przekazanych danych),
- jak również przystępność cenowa usługi OSA i usługi OBN (warunki cenowe, na jakich TP świadczy te usługi po dniu 8 maja 2011 r., tj. po ustaniu obowiązku świadczenia usługi powszechnej, nie uległy zmianie – OSA w dalszym ciągu jest świadczona bezpłatnie, a koszty obejmują jedynie dostarczenie spisu pod wskazany przez abonenta adres, natomiast cena za połączenie z OBN od 2006 roku wynosi 1,43 zł brutto)

nie uzasadniają, na chwilę obecną konieczności wyznaczenia przedsiębiorcy/-ów zobowiązanego/-ych do ich świadczenia.

Powyższe przemawia za pozostaniem przy stanowisku, iż obecnie nie ma konieczności wyznaczenia przedsiębiorcy zobowiązanego do świadczenia usługi OSA ani usługi OBN, w szczególności, że PIIT oraz Orange Polska S.A. nie przedstawiły danych ani merytorycznych argumentów wykazujących, że obecnie usługi te świadczone są w sposób uzasadniający podjęcie przez Prezesa UKE decyzji o wyznaczeniu przedsiębiorcy/ów zobowiązanych do ich świadczenia.

5. Prezes UKE zgadza się z opinią podmiotów uczestniczących w konsultacjach, iż brak jest przesłanek do wyznaczenia operatora do świadczenia usług telefonicznych za pomocą aparatów publicznych lub innych punktów dostępowych umożliwiających komunikację głosową (PAS).

Przy czym:

- należy poprzeć sugestię PIKE dotyczącą aktywnego udziału jednostek samorządu terytorialnego w zakresie monitorowania zapotrzebowania użytkowników końcowych na PAS-y oraz współfinansowania przez nie nierentownych PAS o dużym znaczeniu społecznym,
- należy także zgodzić się ze stanowiskiem, iż jeśli brak obowiązku świadczenia usługi PAS doprowadzi do niedostatecznej dostępności aparatów publicznych bez odpowiedniego

substytutu, konieczna będzie weryfikacja i ponowna analiza dostępności usługi PAS, uwzględniająca w szczególności zapotrzebowanie użytkowników końcowych na tę usługę,

- należy zgodzić się ze stanowiskiem UPC Sp. z o.o. oraz P4 Sp. z o.o., iż ewentualne ograniczenie obowiązku świadczenia usługi PAS do ściśle sprecyzowanych rodzajów lokalizacji powinno być poprzedzone szczegółową analizą zapotrzebowania oraz spełnienia przesłanki/posiadania przymiotu powszechności tej usługi.

Szczegółowy wykaz stanowisk konsultacyjnych poszczególnych podmiotów wraz z odniesieniem się do nich przez Prezesa UKE zawiera Załącznik nr 2 do niniejszego Raportu.

10. Podsumowanie i ocena końcowa

Uwzględniając wyniki powyżej przedstawionej analizy wszelkich danych będących w posiadaniu Prezesa UKE oraz stanowisk zainteresowanych podmiotów przedstawionych w konsultacjach Raportu, Prezes UKE potwierdza wstępnie zaprezentowaną w przedstawionym do konsultacji Raporcie ocenę, iż wszystkie usługi wchodzące w skład usługi powszechnej na rynku telekomunikacyjnym są obecnie dostępne na terytorium Polski, świadczone z zachowaniem dobrej jakości i po przystępnej cenie, co implikuje brak przesłanek do zainicjowania procedury konkursowej na przedsiębiorcę wyznaczonego do realizacji obowiązku świadczenia usługi powszechnej.

Jednocześnie Prezes UKE pragnie zapewnić, iż będzie w dalszym ciągu (stale) monitorować potrzeby użytkowników końcowych oraz rynek w zakresie usług wchodzących w skład usługi powszechnej, zarówno od strony popytu, jak i podaży tych usług – w tym kontynuując podjęte projekty związane z pozyskiwaniem i analizą wszechstronnych danych rynkowych i konsumenckich (badania ankietowe wśród klientów indywidualnych i biznesowych), a wyniki tej analizy będzie cyklicznie konsultować z zainteresowanymi podmiotami, w tym użytkownikami końcowymi, konsumentami oraz przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi.

W przypadku stwierdzenia w przyszłości, iż którakolwiek z usług wchodzących w skład usługi powszechnej nie jest dostępna lub świadczona z zachowaniem dobrej jakości i po przystępnej cenie, Prezes UKE podejmie przewidziane przepisami prawa działania w celu wyznaczenia przedsiębiorcy zobowiązanego do świadczenia tej usługi lub usług.