

## UKE: WZROST TRANSMISJI DANYCH NIE PRZEKŁADA SIĘ NA OFERTĘ DOSTAWCÓW USŁUG INTERNETOWYCH

---

Wyniki pomiarów jakości usług pokazują zauważalny wzrost prędkości transmisji danych w odniesieniu do minionych lat, jednak dostawcy usług internetowych nie oferują nowych usług specjalistycznych - wskazuje sprawozdanie UKE dotyczące dostępu do otwartego internetu.

Chodzi o czwarte sprawozdanie Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej dotyczące przestrzegania na polskim rynku Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 w zakresie dostępu do otwartego internetu w okresie od 1 maja 2019 r. do 30 kwietnia 2020 r.

Urząd wskazał, że niektóre dane za 2020 r. istotnie odbiegają od podawanych w latach ubiegłych i wynikają z innych zachowań użytkowników, takich jak praca zdalna, zdalne nauczanie, zwiększone zapotrzebowanie na usługi streamingowe. Jest to - jak wskazano - spowodowane nadzwyczajną sytuacją, jaka panuje od momentu pojawienia się pandemii związanej z wirusem SARS-CoV-2.

Jak ocenia UKE, analiza sytuacji rynkowej pokazuje, że dostawcy usług internetowych publikują informacje o jakości świadczonych usług, w szczególności wskazują w dokumentach umownych dotyczących usługi dostępu do internetu jasne i zrozumiałe informacje dotyczące prędkości pobierania i wysyłania danych. Wykazują także spadek średniego poziomu zajętości pasma przeznaczanego na świadczenie usług specjalistycznych, a na podstawie przedstawionych informacji można stwierdzić, że nie stosują środków zarządzania ruchem, mogących stanowić naruszenie przepisów Rozporządzenia.

Według UKE, dostawcy nie wskazują nowych usług specjalistycznych - najczęściej wskazywanymi usługami specjalistycznymi są nadal: telewizja IPTV, telefonia VoIP oraz VPN.

Dzieje się tak, mimo że - zdaniem UKE - wyniki pomiarów jakości usług wykazują wyraźny (względem poprzednich lat objętych monitoringiem) wzrost prędkości transmisji danych. Świadczy o tym wzrost liczby pomiarów, których wyniki prędkości pobierania znajdują się w przedziałach z zakresu 30-100 Mb/s i powyżej 100 Mb/s.

Jak podał Urząd, ta ocena sytuacji rynkowej została przygotowana w oparciu o bieżące działania Prezesa UKE, w szczególności ocenę dokumentów umownych dostawców usług internetowych oraz analizę reklamacji i skarg użytkowników końcowych, odpowiedzi 27 dostawców usług internetowych na pytania zawarte w kwestionariuszu UKE dotyczące głównie środków zarządzania ruchem oraz

zasad świadczenia usług specjalistycznych i ich wpływu na ogólną jakość dostępu do internetu. Chodzi również o dane pomiarowe jakości usługi dostępu do internetu (sieci mobilne i stacjonarne), działania dostawców usług internetowych w zakresie uprawnień abonenckich, w szczególności zgodności dokumentów umownych z wymogami Rozporządzenia przedmiot i procedury rozpatrywania skarg, oferowanie usług specjalistycznych w zakresie stosowanych środków zarządzania ruchem.

Jak napisano w sprawozdaniu, przedmiotem skarg związanych z prawem do otwartego internetu kierowanych do Prezesa UKE była przede wszystkim jakość świadczonych usług dostępu do internetu. Użytkownicy końcowi przekazywali informacje o zaniżonych - względem treści umowy - prędkościach usług, a także skarżyli się na wysokie wartości opóźnień i utraty pakietów. Skargi te stanowiły mały udział, około 4-procentowy wszystkich skarg złożonych do Urzędu Komunikacji Elektronicznej w okresie od 1 maja 2019 r. do 30 kwietnia 2020 r. Spośród wpływających w tym czasie skarg ponad 30 proc. dotyczyło jakości usług świadczonych w sieciach mobilnych; 29 proc. skarg było związanych z jakością usług w sieciach stacjonarnych, natomiast pozostałe 41 proc. nie dotyczyło jakości świadczonych usług dostępu do internetu, a innych kwestii związanych z neutralnością sieci.

Urząd przypomniał także, iż mając na uwadze wspieranie użytkowników końcowych udostępniono certyfikowany system pomiarowy przeznaczony do pomiaru m.in. prędkości transmisji danych dla usługi dostępu do internetu świadczonych w stacjonarnych publicznych sieciach telekomunikacyjnych. System umożliwia pomiary z poziomu aplikacji komputerowej oraz serwisu internetowego.