



## **Dyskryminacja pozacenowa**

- analiza prawna zjawiska w polskim i wspólnotowym prawie konkurencji oraz analiza wybranych wskaźników dotyczących obsługi, dostarczania usług hurtowych i detalicznych na przykładzie Telekomunikacji Polskiej SA

**Warszawa, 30 października 2008 r.**

## Podsumowanie dokumentu

Centrum Studiów Antymonopolowych i Regulacyjnych wspólnie z firmą Accenture Sp z o.o. podjęły się na prośbę Telekomunikacji Polskiej SA przygotowania raportu opisującego zjawisko dyskryminacji pozacenowej w wymiarze prawnym a także w odniesieniu do codziennej praktyki biznesowej operatora. Raport składa się z dwóch części :

- Analizy prawnej dyskryminacji pozacenowej w polskim i europejskim prawie ochrony konkurencji
- Analizy wybranych wskaźników dotyczących obsługi i dostarczania usług hurtowych i detalicznych oraz analizy możliwości ich porównywania.

Od momentu prowadzenia analiz rynków właściwych przez Urząd Komunikacji Elektronicznej na TP na wszystkich rynkach hurtowych nałożony jest obowiązek do niedyskryminacji operatorów alternatywnych w porównywalnych okolicznościach. Nie oznacza to jednak dokładnie tego samego traktowania wszystkich operatorów a występujące różnice mogą uzasadnione innymi czynnikami, t.j. **wolumen** zamówienia, miejsce dostarczania usługi, uwarunkowaniami infrastruktury teletechnicznej, etc.

Telekomunikacja Polska, jako pierwszy krok w programie zapewnienia równości traktowania – wzorem innych operatorów o pozycji znaczącej, w celu zagwarantowania przejrzystości poziomu świadczonych usług hurtowych i detalicznych, rozpoczyna program cyklicznego raportowania kluczowych wskaźników wydajności. Wskaźniki pozwalają ocenić aktualne, potencjalne występowanie dyskryminacji oraz bieżące monitorowanie obszarów odchyłań powodujących konieczność uruchomienia akcji naprawczych.

Wstępna lista wskaźników związanych z kryterium czasowym dyskryminacji pozacenowej została poddana analizie przez firmę Accenture, by następnie doprowadzić do stworzenia listy wskaźników spełniających cele (ang. *fit for purpose*) analizy możliwości występowania dyskryminacji. Jako jeden z głównych paradygmatów definicji wskaźników została przyjęta reguła przedstawiania wartości zakładających działanie przedsiębiorstwa po wprowadzeniu zasad podziału funkcjonalnego. Metodologia ta pozwala ocenić czy obecnie stosowane narzędzia procesowe spełniają wymogi regulacyjne dotyczące równości traktowania, przez co umożliwia wnioskowanie nad potencjalnymi zmianami jakości obsługi, lub ich brakiem, jakich doświadczyliby operatorzy alternatywni przy wprowadzeniu podziału funkcjonalnego. Stanowi ona przejaw świadomej autoewaluacji wertykalnie zintegrowanego operatora w kontekście ryzyka dyskryminacji pozacenowej.

## Spis treści:

Podsumowanie dokumentu .....	2
DYSKRYMINACJA POZACENOWA W POLSKIM I WSPÓLNOTOWYM PRAWIE OCHRONY KONKURENCJI .....	4
I. Wprowadzenie .....	5
2. Dyskryminacja niecenowa – istota, przejawy .....	8
3. Dyskryminacja pozacenowa w świetle prawa i orzecznictwa antymonopolowego.....	11
3.1. Wspólnotowe i polskie prawo ochrony konkurencji a dyskryminacja .....	11
3.2. Przesłanki zakazanej dyskryminacji.....	14
3.3. Dyskryminacja niecenowa jako przejaw nadużywania pozycji dominującej .....	20
4. Przegląd orzecznictwa antymonopolowego w sprawach dyskryminacji pozacenowej, ze szczególnym uwzględnieniem telekomunikacji.....	23
5. Podsumowanie i wnioski.....	29
Bibliografia.....	33
Wykaz wyroków i decyzji:.....	35
Inne.....	37
ANALIZA WYBRANYCH WSKAŹNIKÓW DOTYCZĄCYCH OBSŁUGI I DOSTARCZANIA USŁUG HURTOWYCH I DETALICZNYCH .....	38
Wprowadzenie.....	39
Podsumowanie badania .....	39
<b>Ocena wskaźników</b> .....	43
Wskaźnik Terminowość realizacji zgłoszeń uszkodzeń WLR % [24h/51h] .....	43
Wskaźnik Terminowość realizacji zgłoszeń uszkodzeń dla usług głosowych (PSTN/ISDN) [24h/51H] .....	44
Ocena możliwości Porównania pary wskaźników dla uszkodzeń dla usług głosowych ....	46
Wskaźnik Terminowość rozpatrzenia reklamacji WLR .....	47
Wskaźnik Terminowość rozpatrzenia reklamacji dla usług głosowych (PSTN/ISDN) .....	48
Ocena możliwości Porównania pary wskaźników dla Reklamacji usług głosowych.....	49
Wskaźnik: Terminowość odejść WLR.....	51
Wskaźnik: Terminowość powrotów WLR.....	52
Możliwość porównywania pary wskaźników Dostarczania i Odejść WLR: .....	53
Wskaźnik Terminowość usuwania uszkodzeń LLU .....	54
<b>Wskaźnik: Terminowość usuwania uszkodzeń BSA w 24h [%]</b> .....	55
Wskaźnik: Terminowość usuwania uszkodzeń Neostrady w 24h[%] .....	56
Możliwość porównywania pary wskaźników Uszkodzeń BSA i Neostrady .....	58
Wskaźnik: Terminowość rozpatrywania reklamacji BSA [%] (email).....	60
Wskaźnik: Terminowość rozpatrywania reklamacji Neostrady.....	61
Możliwość porównania pary wskaźników reklamacji Neostrady i BSA .....	62
Wskaźnik Terminowość dostarczania BSA [%] .....	64
Wskaźnik: Terminowość dostarczania Neostrady [%] .....	65
Możliwość porównania pary dostarczania usługi szerokopasmowej.....	66
WYLICZENIE WSKAŹNIKÓW KLUCZOWYCH MIERNIKÓW WYDAJNOŚCI KPI Z UWZGLĘDNIENIEM REKOMENDACJI FIRMY ACCENTURE SP. Z O.O. ORAZ PRZEDSTAWIENIE PODJĘTYCH PRZEZ TP DZIAŁAŃ NAPRAWCZYCH .....	68
Wprowadzone akcje naprawcze .....	69
Wartości wskaźników KPI wyliczone za wrzesień 2008 r. :	71
PODSUMOWANIE .....	83

## **Część I**

# **DYSKRYMINACJA POZACENOWA W POLSKIM I WSPÓLNOTOWYM PRAWIE OCHRONY KONKURENCJI**

**Raport z badań**

**Autorzy:**

**dr Agata Jurkowska**

**prof. UW dr hab. Tadeusz Skoczny**

**Konsultacja:**

**prof. UW dr hab. Stanisław Piątek**

# I. Wprowadzenie

1. Dyskryminacja jest jedną ze stosowanych w grze rynkowej „strategii wykluczających” (*exclusionary strategies*), które mogą wykorzystywać tak cenowe, jak i pozacenowe instrumenty konkurencyjne. Dyskryminacji innych podmiotów rynkowych mogą dopuszczać się zarówno przedsiębiorcy działający indywidualnie, szczególnie dominujący na rynku, jak i przedsiębiorcy działający kolektywnie (zbiorowo). W ostatnich latach zjawisko dyskryminacji pozacenowej (niecenowej) stanowi przedmiot szczególnego zainteresowania regulatorów, głównie w kontekście komunikacji elektronicznej i w odniesieniu do wertykalnie zintegrowanych „zasiedziały” operatorów telekomunikacyjnych. Zarzut dyskryminacji pozacenowej podnosi się obecnie jako jedną z głównych przesłanek narzucenia lub „przymuszenia” do podziału funkcjonalnego (*functional separation*) takich operatorów. Zarzut ten wspierany jest ustaleniami ekonomistów, wskazującymi na wysoki poziom motywacji zintegrowanych pionowo przedsiębiorców do stosowania dyskryminacji pozacenowej (zob. m.in. Economides, 1997; Mandy, 2000; Mandy, Sappington, 2004; Reiffen, Ward, 2002; Sand, 2003; zob. rozdz. 2 niniejszego raportu). Uznaniu zasadności tego zarzutu sprzyja także rzeczywistość regulowanych rynków, zwłaszcza rynków sektora komunikacji elektronicznej. W 2004 r. brytyjski Office of Communications (dalej OFCOM) w swoim przeglądzie krajowego rynku telekomunikacyjnego (*Strategic Review of Telecommunications*, 2004) stwierdził, że British Telecom (dalej BT) posiada motywację (*incentive*) i zdolności (*ability*) do angażowania się w praktyki dyskryminacyjne (głównie pod adresem konkurentów na rynkach niższego szczebla), które mogą zapobiegać, ograniczać i zniekształcać konkurencję. OFCOM uznał, że jego ówczesne kompetencje nie pozwalały właściwie zająć się tym problemem, w związku z czym przedstawił propozycję podziału funkcjonalnego BT i wzmocnienia zasad niedyskryminacji (*non-discriminatory rules*). Środki te zostały ostatecznie przyjęte i wdrożone w 2005 r. (szerzej zob. OFCOM, 2005; OFCOM, 2006; Cave, Correa, Crocioni, 2006).

Koncepcja podziału funkcjonalnego ma wielu zwolenników, pozostaje ona bowiem realną alternatywą wobec podziału własnościowego (*ownership separation*), uznawaną przez wielu autorów za kosztowną i ryzykowną (OECD, 2003; Cave, Correa, Crocioni, 2006).

Komisja Europejska (KE) wskazuje różnice w podejściu krajowych regulatorów do problemu dyskryminacji pozacenowej jako jeden z czynników przesądzających o niespójności regulacji telekomunikacyjnej w UE (Komunikat KE do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów, Sprawozdanie okresowe na temat jednolitego rynku łączności elektronicznej w 2007 r. (sprawozdanie nr 13), COM 2008(153), s. 17).

Także polski regulator telekomunikacyjny (Prezes UKE) uważa, że „[w] sytuacji, gdy nałożone obowiązki [w tym obowiązek niedyskryminacji – przyp. Aut.] i stosowane środki są niewystarczające zasadnym jest rozważenie wprowadzenia dalej idących środków regulacyjnych takich jak funkcjonalna separacja” (Informacja Prezesa UKE w sprawie możliwości zastosowania funkcjonalnej separacji jako środka regulacyjnego w telekomunikacji, wrzesień 2007, s. 5). Jednocześnie Prezes UKE stwierdza jednak, że „obowiązek niedyskryminacji (...) stanowi ważny element środków zaradczych, mających wpłynąć na warunki świadczenia usługi [dostępu szerokopasmowego] (...)” (dec. Prezesa UKE z 14.2.2007 r. nr DRT-SMP-6043-23/05(33), s. 88), zaliczając przy tym niedyskryminację do „mniej obciążających operatora środków” (ibidem, s. 93).

2. Wszelka dyskryminacja, tak cenowa, jak i pozacenowa, jest zakazana przez prawo ochrony konkurencji, w tym wspólnotowe i polskie. Dyskryminacja stanowi zakazaną praktykę ograniczającą konkurencję, podlegającą bądź to zakazowi porozumień ograniczających konkurencję z art. 6 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej uokik) i art. 81 Traktatu o Wspólnocie Europejskiej (dalej TWE), bądź to zakazowi nadużywania pozycji dominującej z art. 9 ust. 1 uokik i art. 82 TWE. Na potrzeby niniejszego raportu zjawisko dyskryminacji będzie analizowane przede wszystkim w kontekście zakazu nadużywania pozycji dominującej.

Zgodnie z przesłankami zakazu praktyk ograniczających konkurencję zróżnicowane traktowanie innych podmiotów rynkowych (dyskryminacja) jest zakazana wówczas, gdy jej celem i/lub skutkiem jest ograniczenie konkurencji, tj. gdy skutki działania przedsiębiorcy (przedsiębiorców) godzą w wolność i równość przedsiębiorców (*freedom and fairness*) lub/i obniżają poziom dobrobytu konsumentów (*consumer welfare*).

3. Nie każde zatem zróżnicowanie cen i innych warunków umów jest dyskryminacją zakazaną w świetle prawa ochrony konkurencji – niedopuszczalna jest tylko dyskryminacja powodująca „zróżnicowanie antykonkurencyjne”. Przepisy prawa ochrony konkurencji, tak wspólnotowego, jak i polskiego, nie definiują wprost „zakazanej dyskryminacji”, ale wymieniają zestaw przesłanek, które pełnią rolę testu dyskryminacji. Jeżeli określone zachowanie przedsiębiorcy/przedsiębiorców spełnia te przesłanki, uznawane jest za dyskryminacyjne, a więc bezwzględnie (nadużywanie pozycji dominującej) lub względnie (antykonkurencyjne porozumienia) zakazane. W przypadku, gdy praktyka rynkowa przedsiębiorcy/przedsiębiorców nie spełnia przesłanek zakazanej dyskryminacji, jest ona dozwolona (dopuszczalna) na gruncie prawa ochrony konkurencji.

4. Ze względu na to, że współczesna regulacja telekomunikacyjna bazuje na standardach prawa ochrony konkurencji (por. *Guidelines on the application of ECC competition rules in the telecommunications sector*, 1991), zasadną jest szczegółowa analiza norm i orzeczeń antymonopolowych dotyczących dyskryminacji w ogóle (przynajmniej na poziomie analizy przesłanek testu dyskryminacji), a dyskryminacji pozacenowej – w szczególności. Powinna ona ukazać, jakie zachowania generalnie (przesłanki normatywne) i jakie konkretne przejawy zróżnicowania warunków umów (przykłady z orzecznictwa) są antykonkurencyjne, czyli zakazane. Ich stosowanie przez dominującego operatora telekomunikacyjnego może stanowić podstawę sankcji antymonopolowych (KE lub Prezesa UOKiK) podejmowanych *ex post* lub środków regulacyjnych (Prezesa UKE lub KE) podejmowanych *ex ante* („Regulator działa *ex ante*, natomiast Prezes UOKiK działa *ex post*. Działania regulatora mogą nie mieć nic wspólnego z rzeczywistością rynkową (...)” - wyrok SN z 19.10.2006 r., sygn. akt III SK 15/06). Jedynie na gruncie oceny koncentracji, która niekiedy także obejmuje aspekty dyskryminacji pozacenowej, organy antymonopolowe stosują również ocenę *ex ante*. Zasadą jest, że regulacja *ex ante* jest stosowana wtedy, gdy ochrona konkurencji *ex post* nie może doprowadzić do wyeliminowania zakazanych zachowań (tu: dyskryminacji pozacenowej).

5. Zasadniczym celem raportu jest przede wszystkim prezentacja i analiza przesłanek oraz przejawów dyskryminacji pozacenowej (zdefiniowanej w kategoriach ekonomicznych w rozdz. 2 raportu) w świetle prawa i orzecznictwa antymonopolowego WE i Polski. Rozdział 3 raportu prezentuje, obok reguł prawnych, także dorobek orzeczniczy (wspólnotowy i polski) związany z interpretacją przesłanek zakazu praktyk dyskryminacyjnych. Raport zawiera równocześnie przegląd wspólnotowego i polskiego orzecznictwa antymonopolowego w

zakresie dyskryminacji pozacenowej, ze szczególnym uwzględnieniem oceny dyskryminacji w sektorze komunikacji elektronicznej (rozdz. 4). Raport kończy podsumowanie i wnioski (rozdz. 5).

## **2. Dyskryminacja niecenowa – istota, przejawy**

6. Dyskryminacja konkurentów jest jedną z metod rywalizacji rynkowej, w której wykorzystywane są instrumenty tak cenowe (dyskryminacja cenowa; *price discrimination*), jak i pozacenowe (dyskryminacja pozacenowa (niecenowa)/pozataryfowa; *non-price/non-tariff discrimination*). Fenomen dyskryminacji pozacenowej (określanej w literaturze ekonomicznej także jako „sabotaż” (Höffler, Kranz, 2007) ujawnia się przede wszystkim w przypadku firm zintegrowanych wertykalnie w sektorach sieciowych, poddanych regulacji na rynkach hurtowych (*upstream markets*) (Reiffen, Ward, 2002).

Według poglądów szkoły chicagowskiej, jeśli rynek detaliczny (*downstream market*) jest (doskonale) konkurencyjny, zanika motywacja do przenoszenia („lewarowania”) swojej siły rynkowej na ten rynek przez podmiot zintegrowany wertykalnie. Przyczyną takiego stanu rzeczy miało być to, że w warunkach doskonałej konkurencji nie występują ponadprzeciętne korzyści i zyski warte angażowania się w rywalizację rynkową.

Nowsze badania wskazują jednak, że powyższe twierdzenie doznaje pewnych wyjątków, zwłaszcza w obszarze telekomunikacji, gdzie wertykalnie zintegrowany operator, stwarzając niekorzystne warunki przedsiębiorcom na rynku niższego szczebla, może pozyskać większy udział w tymże rynku. Według N. Economides’a (1997) operatorzy tacy są zawsze zmotywowani do angażowania się w dyskryminację pozacenową poprzez obniżanie jakości dóbr (usług) sprzedawanych konkurentom działającym na niedoskonale konkurencyjnych rynkach niższego szczebla. N. Economides (1997) uważa nawet, że motywacja taka istnieje także wówczas, gdy pionowo zintegrowany operator jest mniej efektywny niż jego konkurenci (inaczej: Weisman, 1999). Twierdzenie to będzie prawdziwe tylko przy założeniu, że rynek niższego szczebla nie jest doskonale konkurencyjny, co dotyczy – zdaniem wielu autorów – większości rynków niższego szczebla w sektorze telefonii stacjonarnej (Cave, Correa, Crocioni, 2006).



Niektórzy autorzy podnoszą, że motywacja do stosowania dyskryminacji pozacenowej występuje wówczas, gdy na rynkach wyższego szczebla istnieją ograniczenia regulacyjne – regulacja cenowa (Beard, Kaserman, Mayo, 2001). W braku regulacji dyskryminacja pozacenowa nie miałaby racji bytu, gdyż operator dominujący wdrażałby raczej odpowiednie strategie cenowe, zamiast stosować subtelniejsze, a tym samym trudniejsze do aplikowania, instrumenty dyskryminacji pozacenowej.

Analiza dotychczasowego dorobku ekonomicznego w omawianym zakresie prowadzi do wniosków, że motywacja do stosowania dyskryminacji pozacenowej wzrasta: (a) im intensywniejsza jest regulacja cenowa, a im mniej intensywna jest konkurencja na rynkach hurtowych, (b) im większe są możliwości potencjalnych zysków na rynku detalicznym, (c) im wyższy jest stopień substytucyjności produktów zintegrowanego pionowo operatora i jego konkurentów, (d) im większe są korzyści skali na rynkach detalicznych (Mandy, 2001, podają za: Cave, Correa, Crocioni, 2006; Reiffen, Ward, 2002).

Należy jednak odnotować, że wśród ekonomistów pojawiają się również odmienne koncepcje, wskazujące, iż zintegrowana pionowo firma niekoniecznie musi być zorientowana na podejmowanie działań dyskryminujących na bazie innej niż ceny (por. Sibley, Weisman, 1998a).

7. Dyskryminacja cenowa może być definiowana jako sprzedawanie tego samego (pod względem jakości i kosztów wytworzenia) produktu różnym nabywcom (bądź temu samemu nabywcy, ale w różnym czasie) po różnej cenie (Posner, 2001). Dyskryminacja cenowa może polegać również na sprzedawaniu produktu/usługi po podobnej cenie, mimo różnych kosztów towarzyszących transakcjom (Cave, Correa, Crocioni, 2006). Dyskryminacja pozacenowa (niecenowa) oznacza zatem dostarczanie dóbr o różnym poziomie jakości, przy jednakowej cenie i kosztach związanych z transakcjami (Cave, Correa, Crocioni, 2006), z tym, że pojęcie „jakości” należy tu interpretować szeroko, obejmując nim wszystkie warunki transakcji, nie tylko jakość dóbr sensu stricto. W odniesieniu do sektorów sieciowych dyskryminacja pozacenowa może być definiowana albo jako obniżanie jakości dostępu (wejścia) do sieci, albo jako podnoszenie kosztów (innych niż sama cena za dostęp (*access price*) zakupu takiego dostępu (Sand, 2004).

Dyskryminacja cenowa i pozacenowa, posługując się różnymi instrumentami, wywierają w praktyce **takie same skutki rynkowe** (OFCOM 2005, par. 4.12), polegające albo na całkowitym zamknięciu dostępu do rynku dla konkurentów lub co najmniej obniżeniu jakości usług konkurentów (Sand, 2004). Nie wszystkie jednak przypadki dyskryminacji (tak cenowej, jak i pozacenowej) mają charakter antykonkurencyjny (OFCOM 2005, par. 4.13).

Trudności w wykrywaniu dyskryminacji pozacenowej wiążą się z ograniczonymi możliwościami uzyskania przez organy ochrony konkurencji danych komparatystycznych dotyczących pozacenowych parametrów świadczenia usług przez wertykalnie zintegrowanego operatora. Trudności takie potwierdza również KE (por. dec. KE w spr. *MSG*). Z kolei OFT podkreśla w tym kontekście, że koszty regulacji zjawiska dyskryminacji pozacenowej mogą być znaczące, zwłaszcza na dynamicznych (szybko zmieniających się) rynkach (OFCOM 2005, par. 4.12).

**8. Dyskryminacja pozacenowa może mieć charakter operacyjny** (*operational discrimination*), polegający na oferowaniu m.in. usług różnej jakości, opóźnieniu realizacji zamówień i nadawaniu priorytetu operacjom wewnętrznym (w ramach struktury zintegrowanej), co w konsekwencji wpływa na różnicowanie warunków konkurowania (Kabla-Lanlois, 2007). Dyskryminacja tego rodzaju może dotyczyć zarówno elementów umów zawartych między operatorem dominującym a przedsiębiorcami na rynku niższego szczebla, jak i samego procesu negocjowania takich umów.

Innym przykładem jest przyznanie jednemu z kontrahentów na tym samym obszarze większej ilości pętli lokalnych niż innemu przedsiębiorcy (sprawa *U.S. v. AT&T* (1984), podaję za: Reiffen, Ward, 2002). W dokumencie konsultacyjnym dotyczącym British Telecom (BT) brytyjski OFCOM wskazuje zarówno na okoliczności, które mogą stać się źródłem dyskryminacji pozacenowej, jak i okoliczności, które tę dyskryminację eliminują. OFCOM stanął na stanowisku, że BT powinno zapewnić taką samą jakość „mocy wejściowej” (*equivalence of inputs*), zapewniając te same określone hurtowe produkty i usługi za pomocą takich samych systemów i procesów, na tych samych warunkach i w tych samych terminach zarówno w ramach własnej zintegrowanej struktury, jak i wobec innych (zewnętrznych) operatorów (OFCOM 2005, par. 5.20-5.25).

Dyskryminacja pozacenowa może mieć również **charakter informacyjny** (*information discrimination*), przejawiający się np. w dostarczaniu podmiotowi aktywnemu na rynku detalicznym informacji o rynku hurtowym (np. informacji o udziale w rynku nowego klienta) (Kabla-Lanlois, 2007; zob. także dec. Gas and Electricity Markets Authority (UK) z 17.12.2004 r., *United Utilities Electricity PLC*).

**Kryteria dyskryminacji pozacenowej** mogą być związane m.in. z: 1) jakością dostarczanych usług/produktów, 2) ilością dostarczanych usług/produktów, 3) czasem kontraktowania lub dostawy usług/produktów, 4) cechami podmiotowymi poddawanych dyskryminacji (por. rozdz. 4 raportu). Szczegółowa analiza ekonomiczna parametrów potencjalnej dyskryminacji pozacenowej zawarta jest w drugiej części prezentowanego raportu.

9. Analizy ekonomiczne mają znaczenie posiłkowe wobec analiz prawnych, jakim poddawane są działania przedsiębiorcy, któremu zarzucana jest praktyka dyskryminacji. Dla nałożenia ewentualnych sankcji na tego przedsiębiorcę niezbędne pozostaje stwierdzenie, że dane działanie spełnia przesłanki zakazanej praktyki określone przepisami prawa. Przesłanki te, jedynie w ograniczonym zakresie, mają wymiar ekonomiczny (w przypadku dyskryminacji analizie poddawane są np. „niekorzystne warunki konkurowania”). Narzędzia ekonomiczne pozwalają jednak na pomiar, potencjalnych lub rzeczywistych, skutków działań, które w konsekwencji przesądzą o tym, czy określone zachowanie przedsiębiorcy podlega zakazowi praktyk ograniczających konkurencję.

### **3. Dyskryminacja pozacenowa w świetle prawa i orzecznictwa antymonopolowego**

#### 3.1. Wspólnotowe i polskie prawo ochrony konkurencji a dyskryminacja

10. Polskie prawo ochrony konkurencji, którego podstawę stanowi obecnie uokik z 2007 r., recypowała model ochrony konkurencji wypracowany na gruncie prawa pierwotnego i wtórnego WE. U podstaw obydwu porządków prawnych leżą te same wartości – ochrona konkurencji jako interesu publicznego (w wymiarze krajowym lub wspólnotowym). Obydwa systemy prawne ochrony konkurencji posługują się też tymi samymi instrumentami, w tym analogicznie zbudowanymi zakazami praktyk ograniczających konkurencję.

11. Od 1.5.2004 r. **krajowe organy ochrony konkurencji** (w tym Prezes UOKiK), na mocy rozporządzenia nr 1/2003, mają **kompetencje do pełnego stosowania wspólnotowych przepisów** o ochronie konkurencji. Przesłanką rozgraniczającą zakres zastosowania obydwu porządków prawnych jest wpływ na handel wewnątrzspółnotowy. Prezes UOKiK – jako krajowy organ ochrony konkurencji – stosuje art. 81 i 82 TWE, o ile zachowanie przedsiębiorców/przedsiębiorcy może wpływać (rzeczywiście lub potencjalnie) na handel między państwami członkowskimi UE.

12. Polski i wspólnotowy model ochrony przed antykonkurencyjnymi praktykami przedsiębiorców opiera się na stosowanym *ex post* zakazie praktyk ograniczających konkurencję, w ramach którego porozumienia ograniczające konkurencję zakazane są względnie (art. 6 uokik, art. 81 TWE), zaś nadużywanie pozycji dominującej – bezwzględnie (art. 9 uokik, art. 82 TWE).

Przywołane **krajowe i wspólnotowe przepisy** zbudowane są **według identycznego schematu**: ustawodawca formułuje najpierw **klauzulę generalną** (ustanawiającą zakaz indywidualnych lub kolektywnych praktyk antykonkurencyjnych i opierającą się na ogólnych, otwartych przesłankach), której uzupełnienie stanowi otwarty **katalog egzemplifikujący przejawy** stosowania praktyk.

**Naruszenie zakazów** praktyk ograniczających konkurencję **dotknięte** jest w obydwu porządkach prawnych **sankcjami** dwojakiego rodzaju: **cywilnymi** (sankcja nieważności oraz sankcje związane z odpowiedzialnością cywilną, dochodzoną przed sądami powszechnymi) oraz **administracyjnymi** (nakaz zaniechania praktyk, kary finansowe). Zakres zastosowania zakazów dotyczących tych dwóch praktyk różni się jednak co do tego, że ustawodawcy przewidzieli wyłączenie niektórych praktyk spod zakazu porozumień ograniczających konkurencję, o ile zbiorowe działanie przedsiębiorców spełnia przesłanki wskazane w art. 7 i 8 uokik lub art. 81 ust. 3 TWE, podczas gdy dla zakazu nadużywania pozycji dominującej nie ustanowiono żadnych analogicznych wyłączeń (wyjątków).

Niemniej jednak w praktyce stosowania art. 82 TWE ukształtowała się **doktryna obiektywnego uzasadnienia** (*objective justification*), zgodnie z którą zakaz nadużywania pozycji dominującej (znaczącej władzy rynkowej) nie znajduje zastosowania wówczas, gdy działanie przedsiębiorcy, mimo spełnienia przesłanek zakazu, może być obiektywnie

uzasadnione. Dotyczy to również praktyk wykazujących znamiona dyskryminacji (por. rozdz. 3.3.).

**13.** W ramach zakazu praktyk antykonkurencyjnych, tak polski, jak i wspólnotowy prawodawca **zakazują** dwóch rodzajów **dyskryminacji**: (a) **kolektywnej**, tj. zawierania przez kilku (co najmniej dwóch) przedsiębiorców porozumień dyskryminujących inne podmioty aktywne na rynku (art. 6 ust. 1 pkt 4 uokik, art 81 ust. 1 lit. d) TWE), oraz (b) **jednostronnej**, tj. działań dyskryminacyjnych przedsiębiorcy zajmującego pozycję dominującą na rynku (art. 9 ust. 2 pkt 3 uokik, art. 82 lit. c) TWE).

Zarówno na gruncie prawa wspólnotowego, jak i polskiego obydwaj przepisy – zakazujące dyskryminacji kolektywnej i jednostronnej – oparte są na identycznych przesłankach, choć sposób ich formułowania w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów oraz w Traktacie o WE nieznacznie się różni.

**14. Istota** kolektywnych i jednostronnych **praktyk dyskryminacyjnych** pozostaje jednak w obu porządkach prawnych tożsama – jest nią **stosowanie w podobnych umowach** (w prawie WE – w równorzędnych transakcjach) **z osobami trzecimi** (w prawie WE – z partnerami handlowymi) **uciążliwych lub niejednorodnych** (w prawie WE – niejednakowych) **warunków umów**, co w konsekwencji może prowadzić do stworzenia tym osobom (partnerom) „**zróżnicowanych** (w prawie WE – **niekorzystnych**) **warunków konkurencji**”.

Zakaz dyskryminacji stanowi zatem granicę stosowania zasady swobody kontraktowania przez przedsiębiorców. Żaden z ustawodawców nie precyzuje natomiast instrumentów dyskryminacji, tj. nie określa, jakich aspektów konkurencji (cenowych czy pozacenowych) mają dotyczyć owe uciążliwe lub niejednorodne warunki umów. Uzasadniony jest zatem wniosek, że **zakazy** antykonkurencyjnych praktyk **obejmują** zarówno **dyskryminację cenową**, jak i **pozacenową**.

W przypadku dyskryminacji kolektywnej beneficjentami jej skutków pozostają przedsiębiorcy uczestniczący w praktyce, zaś w przypadku dyskryminacji jednostronnej jej pozytywne skutki odczuwa sam przedsiębiorca dominujący i/lub przedsiębiorcy od niego zależni formalnie (gdy jest on zintegrowany wertykalnie) lub z którymi powiązany jest

nieformalnie (jeśli związki z tymi przedsiębiorcami nie mają charakteru prawnego czy kapitałowego).

**15.** Oparcie zakazów kolektywnej i jednostronnej dyskryminacji na tych samych przesłankach uzasadnia wykorzystanie w rozważaniach nad praktykami dyskryminacyjnymi i polskiego, i wspólnotowego dorobku orzeczniczego i decyzyjnego, zarówno z zakresu zastosowania zakazu porozumień ograniczających konkurencję, jak i zakazu nadużywania pozycji dominującej. Ze względu na cel i zakres niniejszego raportu istotę rozważań będzie stanowić dyskryminacja jednostronna, zakazana przez art. 9 ust. 2 pkt 3 uokik i art. 82 lit. c) TWE.

### 3.2. Przesłanki zakazanej dyskryminacji

**16.** Zakazy dyskryminacji kolektywnej i jednostronnej oparte są na – konstytuujących swoisty „**test dyskryminacji**” – trzech przesłankach). Po pierwsze, konieczne jest zidentyfikowanie podobnych transakcji, jakich przedsiębiorca, któremu zarzucana jest praktyka dyskryminacji, dokonuje z innymi podmiotami. Po drugie, niezbędne jest ustalenie, że przedsiębiorca dominujący stosuje wobec różnych podmiotów różne warunki kontraktowe. Po trzecie, należy zbadać, czy stwierdzone zróżnicowanie kontrahentów wpływa na pozycję konkurencyjną tych podmiotów na rynku właściwym.

Dla stwierdzenia praktyki polegającej na nadużyciu pozycji dominującej poprzez dyskryminację pozacenową konieczne jest dowiedzenie, że **działanie** przedsiębiorcy **realizuje wszystkie trzy elementy testu dyskryminacji** (trzy przesłanki dyskryminacji).

Mimo pewnych różnic terminologicznych w prawie polskim i wspólnotowym (por. rozdz. 3.1. powyżej), przesłanki te są zbieżnie interpretowane w praktyce stosowania zakazów praktyk ograniczających konkurencję w Polsce i we WE, dlatego też w analizie poszczególnych przesłanek możliwe (i pożądane) jest odwoływanie się do wspólnotowego dorobku orzeczniczego i decyzyjnego. Potrzebę uwzględniania doświadczeń wspólnotowych wzmacnia fakt, że w odniesieniu do dominującego operatora telekomunikacyjnego zarzut dyskryminacji mógłby być oparty równocześnie na przepisach wspólnotowych i krajowych.

Naruszenie zakazu dyskryminacji jednostronnej lub kolektywnej, w obydwu porządkach prawnych, wymaga kumulatywnego spełnienia ww. trzech przesłanek (elementów testu dyskryminacji) określonych w odpowiednich przepisach.

**17.** Pierwszy element testu dyskryminacji stanowi **podobieństwo umów** (równorzędność transakcji). Stwierdzenie praktyki dyskryminacyjnej wymaga zatem zbadania i porównania co najmniej dwóch transakcji w kontekście wszystkich możliwych istotnych różnic (zob. wyr. ETS w spr. C-18/93 *Corsica Ferries*).

Dla stwierdzenia podobieństwa kontraktów nie należy kierować się jedynie nazwą umowy, mimo, że w ten sposób, jak się wydaje, najłatwiej zidentyfikować umowy podobne. Umowami podobnymi nie będą umowy sprzedaży detalicznej i hurtowej – zróżnicowanie sytuacji kontrahentów w tych rodzajach umowy sprzedaży jest bowiem naturalne.

Przesłanka podobieństwa umów nie wymaga stosowania we wszystkich umowach takich samych warunków (Modzelewska-Wąchal, 2002, s. 79), a jedynie warunków jednolitych, tworzących tożsame dla wszystkich podmiotów środowisko konkurencji.

**17a.** Mimo, że ustawodawca posługuje się przesłanką podobieństwa **umów**, to możliwa jest również sytuacja, w której zakazana dyskryminacja zostanie stwierdzona mimo tego, że nie dojdzie do zawarcia umowy.

**18.** Drugi element testu dyskryminacji stanowią **niejednolite lub uciążliwe** (niejednakowe) **warunki umów** zawieranych z innymi podmiotami rynkowymi. To właśnie poprzez niejednorodność (uciążliwość) warunków stosowanych w umowach z różnymi partnerami, przedsiębiorca.

Warunki umów, oceniane jako uciążliwe lub niejednorodne, muszą być zatem tego rodzaju, aby oddziaływać na konkurencyjność przedsiębiorców na rynku. Niejednorodne warunki mogą odnosić się zatem w pierwszej kolejności do „nierównych cen” – mamy wówczas do czynienia z dyskryminacją cenową, która przeważała w dotychczasowym orzecznictwie z zakresu stosowania art. 82 lit. c) TWE. Taki dyskryminacyjny skutek mogą mieć postanowienia o systemach rabatowych stosowane przez podmioty dominujące, które

niejednokrotnie prowadzą do eliminowania konkurentów z rynku poprzez faktyczne ograniczanie swobody nabywcy w wyborze źródeł zaopatrzenia.

Niejednolitość warunków umów może dotyczyć także m.in. wielkości dostaw, zakresu oferowanego asortymentu, warunków dostaw i płatności, wysokości cen, rabatów, marż, itp., jakości dostarczanych produktów, dostępu do serwisu posprzedażnego – wówczas dyskryminacja ma charakter pozacenowy.

Inaczej niż prawodawca wspólnotowy, polski ustawodawca, opisując warunki konkurencji, posługuje się dwoma, sformułowanymi alternatywnie, sformułowaniami („epitetami”): „uciążliwy” i „niejednolity”. Sugeruje to, że są to dwie różne cechy warunków konkurencji.

Jeśli warunki konkurencji tworzone przez przedsiębiorcę dominującego będą uciążliwe, ale niejednolite, nie będziemy mieć do czynienia z praktyką dyskryminacji (tak również Modzelewska-Wąchal, 2002, s. 109), tym bardziej, że „narzucanie uciążliwych warunków umów, przynoszących nieuzasadnione korzyści” stanowi inny przejaw nadużywania pozycji dominującej, zidentyfikowany przez ustawodawcę w art. 9 ust. 2 pkt 5 uokik.

Badając omawiany element testu dyskryminacji, organy ochrony konkurencji nie są zobligowane do wyznaczania standardów „sprawiedliwych”, „nieuciążliwych” warunków transakcji..

**19.** Trzecim elementem testu dyskryminacji jest wykazanie, że wskutek działania przedsiębiorcy, któremu zarzuca się naruszenie zakazu antykonkurencyjnych praktyk, powstają **zróżnicowane warunki konkurencji (niekorzystne warunki konkurencji)**.

Dla stosowania art. 9 ust. 2 pkt 3 uokik czy art. 82 lit. c) TWE nie ma także znaczenia, czy praktyka dyskryminacyjna stosowana jest na rynku, na którym występuje stosunek konkurencji między przedsiębiorcą dopuszczającym się praktyki dyskryminacji a przedsiębiorcą dyskryminowanym, czy też nie.



**20.** Podkreślenia wymaga okoliczność, że w świetle orzecznictwa wspólnotowego nadużycie pozycji dominującej zachodzi również wówczas, gdy dyskryminacja dotyka bezpośrednio konsumentów, nie wpływając przy tym wprost na strukturę konkurencji na rynku .

Wystąpienie praktyki typu *margin squeeze* wymaga spełnienia czterech warunków:

- (1) przedsiębiorca dominujący jest zintegrowany pionowo i działa na rynku poprzedzającym (hurtowym) i następującym (detalicznym),
- (2) przedsiębiorca zajmuje pozycję dominującą na rynku hurtowym,
- (3) odbiorcy przedsiębiorcy dominującego na rynku hurtowym są równocześnie jego konkurentami na rynku detalicznym,
- (4) przedsiębiorca dominujący oferuje towary na rynku hurtowym za cenę uniemożliwiającą nabywcom tych towarów (konkurentom dominanta) osiągnięcie marginesu zysku wystarczającego do pozostania konkurencyjnym na rynku detalicznym

Podobne skutki jak *margin squeeze*, choć z użyciem innych instrumentów, może wywoływać także dyskryminacja pozacenowa, o ile prowadzi ona do tego, że oferta rynkowa konkurentów dominanta jest, wskutek działań tegoż dominanta, mniej atrakcyjna.

W doktrynie wspólnotowego prawa konkurencji wskazuje się zresztą w tym kontekście na konieczność rozróżniania na gruncie dyskryminacji cenowej praktyk o charakterze „naruszeń pierwszej linii” (*primary-line injury*), ukierunkowanych na eliminację konkurentów, oraz „naruszeń drugiej linii” (*secondary-line injury*), które mają powodować negatywne skutki dla niektórych z klientów dominanta (A. Jones, B. Suffrin, 2004, s. 411). Podział ten można z powodzeniem zastosować wobec zjawiska dyskryminacji pozacenowej.

**21.** Dla zakwalifikowania praktyki jako dyskryminacyjnej nie ma znaczenia, ile podmiotów zostanie nią dotkniętych. Interwencja organów antymonopolowych następuje zawsze tam, gdzie naruszony zostaje interes publiczny (wspólnotowy). Polskie orzecznictwo potwierdziło, że do naruszenia interesu publicznego dochodzi także wówczas, gdy „*pomimo pozornego naruszenia interesu pojedynczego przedsiębiorcy, działanie swoimi pośrednimi skutkami obejmuje także dalszych licznych uczestników obrotu handlowego*” (pkt 207 dec.

Prezesa UOKiK z 20.12.2007 r. nr DOK –98/07; zob. także wyr. SN z 24.7.2003 r., sygn. akt I CKN 496/01; dec. Prezesa UOKiK z 9.8.2005 r. nr DOK-91/05).

Istotą praktyk dyskryminacyjnych pozostaje przy tym **selektywność**, tj. **wprowadzanie ograniczeń tylko wobec niektórych podmiotów**, przy braku uzasadnionych przyczyn dla ich nierównego traktowania (pkt 340 dec. Prezesa UOKiK z 20.12.2007 r. nr DOK-98/07).

**22.** Ocena praktyki dyskryminacyjnej wymaga wzięcia pod uwagę przede wszystkim warunków konkurowania charakteryzujących, tak pod względem przedmiotowym, jak i geograficznym, czy nawet czasowym, dany rynek właściwy. O ile parametry rynku właściwego produktowo wyznaczone są w kategoriach subsytytucyjności, o tyle „definicja rynku właściwego nie wymaga, aby obiektywne warunki konkurowania były doskonale homogeniczne (*perfectly homogenous*). Wystarczy, jeśli są one „podobne” (*similar*) lub „dostatecznie homogeniczne” (*sufficiently homogeneous*)” (pkt 92 wyr. SPI w spr. T-220/94 *Deutsche Bahn v. KE*).

W niektórych wypadkach konieczne jest również poddanie ocenie warunków konkurencji na innych, choć zbliżonych (pod względem przedmiotowym czy geograficznym), rynkach właściwych – np. w sprawie *HOV/SVZ/MCN KE*, badając praktykę dyskryminacji cenowej na rynku transportu kolejowego, wzięła pod uwagę także rynki transportu śródlądowego i drogowego (pkt 204-206 dec. KE w spr. *HOV/SVZ/MCN*; pkt 91 wyr. SPI w spr. T-229/94 *Deutsche Bahn v. KE*).

**23.** Praktyką zakazaną jest takie działanie, które powoduje zróżnicowanie sytuacji podmiotów „*bez jasnych i czytelnych kryteriów*” (dec. Prezesa UOKiK z 27.7.2007 r. nr DOK-94/07, s. 26).

Stosowanie praktyk dyskryminacyjnych prowadzi bowiem do „zaburzenia modelu wolnej konkurencji, w której pozycja rynkowa poszczególnych uczestników gry rynkowej uzależniona jest w głównej mierze od czynników od nich samych zależnych, takich jak jakość towarów, ich cena lub innowacyjność zastosowanych rozwiązań” Stwarzanie dogodniejszych warunków konkurowania prowadzi w konsekwencji do tego, że przedsiębiorcy stawiani w gorszej sytuacji konkurencyjnej są zmuszani do zaakceptowania zasad polityki prowadzonej przez przedsiębiorcę dopuszczającego się działań

dyskryminacyjnych, gdyż tylko współpraca z dominantem jest gwarantem w miarę efektywnego funkcjonowania na rynku. W rezultacie dochodzi zatem do naruszenia „jednej z podstawowych zasad prowadzenia działalności gospodarczej, tj. swobody wyboru kontrahenta, stanowiącej fragment szeroko rozumianej swobody działalności gospodarczej” (pkt 213 dec. Prezesa UOKiK z 20.12.2007 r. nr DOK-98/07), czy nawet szerzej – do naruszenia „konstytucyjnej zasady wolności gospodarczej, stanowiącej jeden z filarów społecznej gospodarki rynkowej traktowanej jako podstawa ustroju gospodarczego” (pkt 405 ibidem).

**24.** Praktyki dyskryminacyjne mogą wykazywać pewne **podobieństwo do innych praktyk zakazanych** przepisami antymonopolowymi. Na gruncie uokik praktyki dyskryminacyjne blokujące dostęp do rynku dla nowych, czy też istniejących, przedsiębiorców mogą być kwalifikowane również – w odniesieniu do działań kolektywnych - jako „praktyki ograniczania dostępu do rynku lub eliminowania z rynku przedsiębiorców nieobjętych porozumieniem” (wyr. SOKiK z 26.5.2004 r., XVII Ama 33/03, „Wokanda” nr 6/2005, poz. 59), zakazane przez art. 6 ust. 1 pkt 6 uokik, zaś w odniesieniu do praktyk indywidualnych jako praktyki „przeciwdziałające ukształtowaniu się warunków niezbędnych do powstania bądź rozwoju konkurencji”, zakazane przez art. 9 ust. 2 pkt 5 uokik (pkt 423 dec. Prezesa UOKiK z 20.12.2007 r. nr DOK-98/07; zob. także wyr. SOKiK z 30.6.2005 r., sygn. akt XVII Ama 25/04, gdzie Sąd w odniesieniu do praktyki stwierdzonej na podstawie art. 9 ust. 2 pkt 5 (art. 8 ust. 2 pkt 5) uokik uznał, że praktyka to „była ewidentną dyskryminacją konkurenta” - wyr. SOKiK z 22.6.2005 r., sygn. akt XVII Ama 55/04, Dz.Urz.UOKiK nr 3/2005, poz. 42).

Za takie praktyki Prezes UOKiK uznawał z reguły praktyki polegające na ograniczeniu dostępu do rynku poprzez odmowę zawarcia umowy (por. dec. Prezesa UOKiK z 24.1.2006 r. nr RKR-4/2006; wyr. SA z 31.12.1997 r. sygn. akt XVII Ama 45/97). Inaczej dzieje się w obszarze prawa wspólnotowego, gdzie w art. 81 ust. 1 TWE nie odnajdujemy odpowiednika art. 6 ust. 1 pkt 6 uokik, w związku z czym porozumienia prowadzące do ograniczenia dostępu do rynku i eliminacji konkurencji kwalifikowane są na gruncie art. 81 ust. 1 lit. d) TWE również jako porozumienia dyskryminacyjne (Emmerich, 2001, s. 696).

Na gruncie zakazu nadużywania pozycji dominującej istotnych trudności może dostarczyć również rozgraniczenie praktyk dyskryminacyjnych oraz praktyk ukierunkowanych na

ograniczenie produkcji, zbytu czy postępu technicznego (art. 9 ust. 2 pkt 2 uokik, art. 82 lit. b) TWE) (K. Murawski, 2007). Ponadto, jak już wskazano powyżej, użycie przez polskiego ustawodawcę przesłanki „uciażliwości” warunków konkurencji, zbliża dyskryminację w rozumieniu art. 9 ust. 2 pkt 3 do praktyki z art. 9 ust. 2 pkt 6 uokik.

Spór o stosowanie podstaw prawnych dla oceny określonego zachowania przedsiębiorstwa nie ma jedynie wymiaru akademickiego, ale wiąże się on z koniecznością zastosowania różnych wymogów dowodowych – w związku z praktyką zakazaną przez art. 9 ust. 2 lit. c) uokik, art. 82 lit. b) TWE należy w pierwszej kolejności wykazać skutki wykluczające działania przedsiębiorcy, natomiast w kontekście praktyk dyskryminacyjnych konieczne jest przede wszystkim porównanie „nierównych” warunków transakcji (Geradin, Petit, 2005, s. 25-26).

**25.** Przesłankom dyskryminacji zakazanej przez art. 9 ust. 2 pkt 3 uokik i art. 82 lit. c) TWE odpowiada **treść regulacyjnego obowiązku niedyskryminacji**, ustanowionego na mocy art. 10 dyrektywy nr 2002/19/WE (tzw. dyrektywa o dostępie). Obowiązek ten wymaga, aby przedsiębiorcy dominujący *„stosowali podobne wymogi w podobnych okolicznościach w stosunku do innych przedsiębiorstw świadczących podobne usługi oraz żeby świadczyły tym innym przedsiębiorstwom usługi i udostępniały informacje na takich samych warunkach i o tej samej jakości jak te, które zapewniają ich własnym oddziałom, podmiotom zależnym lub wspólnikom”*. Odpowiednikiem tego przepisu pozostaje art. 36 polskiej ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

### 3.3. Dyskryminacja niecenowa jako przejaw nadużywania pozycji dominującej

**25.** Zgodnie z założeniami niniejszego raportu dyskryminacja pozacenowa winna być rozpatrywana przede wszystkim w kontekście zakazu nadużywania pozycji dominującej. Dyskryminacja wskazana jest jako jeden z przykładów nadużywania pozycji dominującej w art. 9 ust. 2 pkt 3 uokik oraz w art. 82 lit. c) TWE. Praktyki tej mogą dopuścić się przedsiębiorcy spełniający przesłanki zakazu z art. 9 uokik i art. 82 TWE, tj. przedsiębiorcy posiadający „pozycję dominującą” na rynku i jej „nadużywający”.

Wypracowana w orzecznictwie wspólnotowym (27/76 *United Brands*) definicja pozycji dominującej została przejęta przez polskiego ustawodawcę do art. 4 pkt 10 uokik.

Współczesne polskie prawo antymonopolowe nie zna „gradacji” dominacji rynkowej i nie wyróżnia, obok pozycji dominującej, np. znaczącej pozycji dominującej, czy pozycji monopolistycznej. Pozycję dominującą wyznacza się w odniesieniu do konkretnego rynku właściwego, stąd – co do zasady – nie można przesądzić z góry o tym, że dany przedsiębiorca posiada pozycję dominującą.

Jeśli w toku postępowania antymonopolowego okaże się, że przedsiębiorca, któremu zarzucana jest dyskryminacja, nie zajmuje jednak pozycji dominującej, nie ma wówczas podstaw do stwierdzenia praktyki, a postępowanie jest umarzone (por. dec. Prezesa UOKiK z 17.9.2007 r. nr RKR-71/2007, Dz.Urz.UOKiK nr 4/2007, poz. 42).

Samo zajmowanie przez przedsiębiorstwo pozycji dominującej nie jest zakazane, choć w warunkach dominacji jednego lub kilku podmiotów konkurencja na rynku jest naturalnie osłabiona. Ani prawo wspólnotowe, ani polskie nie definiuje jednak pojęcia „nadużywania” pozycji dominującej. Art. 9 uokik i art. 82 TWE wskazują jedynie przykładowe przejawy „nadużywania” siły rynkowej, w tym dyskryminację.

Konieczne jest ponowne odwołanie się do orzecznictwa wspólnotowego, gdzie ETS stwierdził, że *„nadużywanie pozycji dominującej jest pojęciem obiektywnym, odnoszącym się do zachowań przedsiębiorstwa posiadającego pozycję dominującą, które mogą wpływać na strukturę rynku, na którym konkurencja jest osłabiona (...), i które poprzez sięganie do metod odbiegających od tych, które tworzą zwykle konkurencję produktów lub usług w transakcjach uczestników rynku, utrudniają zachowanie konkurencji jeszcze istniejącej na rynku lub rozwój konkurencji”*). Do przytoczonej definicji nawiązuje zarówno całe późniejsze orzecznictwo sądów wspólnotowych (ETS i SPI) w sprawach o naruszenie art. 82 TWE, jak i orzecznictwo i praktyka decyzyjna polskich organów ochrony konkurencji.

Nadużywanie pozycji dominującej oznacza, że przedsiębiorca nie wchodzi w realną, obiektywną, opartą jedynie na parametrach ekonomicznych konkurencję.

**26.** Praktyki nadużywania pozycji dominującej są klasyfikowane w dwóch podstawowych kategoriach. **Praktyki wykluczające** (*exclusionary abuses*), nazywane również praktykami antykonkurencyjnymi (T. Skoczny, 2005a, s. II-374-375), oddziałują przede wszystkim na

strukturę rynku, głównie poprzez osłabianie (wyeliminowanie) konkurentów skutkujące np. podniesieniem cen, czy odmową dostaw (Goyder, 2003, s. 283; E. M. Fox, 2002, s. 371 i n.).

Praktyki tego rodzaju mogą powodować

- (1) wykluczenie na tym rynku, na którym działa przedsiębiorstwo dominujące, jeśli zmusza ono konkurenta do wyjścia z rynku lub zapobiega jego wejściu na rynek,
- (2) wykluczenie konkurentów na rynku powiązanim,
- (3) wykluczenie na rynku powiązanim wertykalnie, mające miejsce na różnych poziomach procesu produkcji (*Economic Approach to Article 82*, s. 17). Praktyki wykluczające mogą mieć charakter cenowy lub pozacenowy.

**Praktyki eksploatacyjne** (*exploitative abuses*) obejmują działania przedsiębiorcy dominującego wymierzone bezpośrednio w jego kontrahentów lub konsumentów (użytkowników końcowych). Praktyki te polegają często na stosowaniu zawyżanych cen czy nieuzasadnionych, nieracjonalnych warunków umów. Dyskryminacja pozacenowa może również nosić znamiona praktyk eksploatacyjnych.

Do dyskryminacji pozacenowej z powodzeniem może znaleźć zastosowanie wypracowany w doktrynie wspólnotowego prawa antymonopolowego trójstopniowy podział dyskryminacji cenowej

Dyskryminacja pierwszego stopnia (*first-degree discrimination*) dotyczy stosowania różnych cen (warunków) wobec różnych klientów przedsiębiorcy dominującego. Jednym z przejawów dyskryminacji tego typu jest sytuacja, w której wertykalnie zintegrowany operator podejmuje działania dyskryminacyjne skierowane przeciw konkurentom własnego przedsiębiorcy zależnego (*HOV SVZ/MCN*).

Dyskryminacja drugiego stopnia (*second-degree discrimination*) polega na dyskryminowaniu konsumentów.

Natomiast dyskryminacja trzeciego stopnia (*third-degree discrimination*) polega na różnicowaniu klientów na rynkach w różnych państwach członkowskich UE (*Tetra Pak II*), która to praktyka stanowi poważne zakłócenie funkcjonowania wspólnego rynku (KE uznała za „*naruszenie szczególnej wagi*” sytuację, gdy Deutsche Bahn nadużywał swojej pozycji monopolistycznej na rynku niemieckim w celu ochrony przed konkurencją ze strony innych

przedsiębiorców oraz w celu promowania interesów własnych oraz przedsiębiorcy zależnego na innym rynku.

Reasumując, pozacenowe praktyki dyskryminacyjne mogą być kierowane bezpośrednio wobec konkurentów przedsiębiorcy dominującego (wówczas są to praktyki wykluczające), lub/i wobec klientów (także konsumentów) konkurentów przedsiębiorcy dominującego (praktyki eksploatacyjne).

**27. Uzasadnieniem różnicowania** pomiotów na rynku – zgodnie z doktryną obiektywnego usprawiedliwienia (zob. rozdz. 3.1. powyżej) – może być **konieczność ochrony własnych interesów handlowych** podmiotu dominującego, gdyż *„przedsiębiorca dominujący nie może być pozbawiony uprawnień do ochrony swoich interesów handlowych, jeśli są one atakowane, a przedsiębiorcy takiemu należy przyznać prawo podjęcia takich racjonalnych kroków, które są odpowiednie dla ochrony tych interesów, takie zachowanie nie może być dopuszczalne, jeśli jego celem jest wzmocnienie pozycji dominującej i nadużycie jej w ten sposób”* (pkt 69 wyr. SPI w sprawie T-65/89 *BPB i British Gypsum v. KE*; pkt 107 wyr. SPI w spr. T-24/93, 25/93, 26/93 i 28/93 *Compagnie Maritime Belge*). Dopuszczalne jest tylko **różnicowanie świadczeń** (tj. świadczenia oferowane klientom nie muszą być identyczne) **oparte na obiektywnych przesłankach** (sprawa T-128/98 *Aéroports de Paris*; Ritter, Braun, 2004, s. 444), takich jak różne koszty produkcji i dystrybucji.

Problemem praktycznym pozostaje określenie zakresu braku ekwiwalentności świadczeń: czy może wpływać na nią na przykład moment dokonania sprzedaży i związane z nią różnice w elastyczności popytu? (Geradin, Petit, 2005, s. 22-23).

#### **4. Przegląd orzecznictwa antymonopolowego w sprawach dyskryminacji pozacenowej, ze szczególnym uwzględnieniem telekomunikacji**

**28.** Praktyka orzecznicza i decyzyjna dotycząca naruszeń zakazu nadużywania pozycji dominującej poprzez praktyki dyskryminacyjne jest stosunkowo bogata, jednak w dużej mierze na dorobek ten składają się przypadki dyskryminacji cenowej (zob. m.in. wyr. SOKiK z 16.10.2003 r., sygn. akt XVII Ama 9/03, „Wokanda” nr 10/2004, s. 54; wyr. SOKiK z 22.6.2005 r., sygn. akt XVII Ama 55/04, Dz.Urz.UOKiK nr 3/2005, poz. 42; dec. Prezesa

UOKiK z 25.10.2007 r. nr DOK-95/07). Niewiele z decyzji KE/Prezesa UOKiK i orzeczeń sądów wspólnotowych (SPI, ETS) bądź polskich (SOKiK, SA, SN) w obszarze dyskryminacji pozacenowej dotyczyło też sektora telekomunikacyjnego - prezentowany przegląd orzecznictwa (praktyki decyzyjnej) z konieczności uwzględnia zatem również wyroki i decyzje dotyczące innych sektorów i rynków, o ile tezy zawarte w aktach stosowania prawa mogą odnosić się również do sytuacji rynkowej i działań dominujących operatorów telekomunikacyjnych w tym sensie, że pomogą one w **identyfikacji parametrów** (potencjalnej) **dyskryminacji pozacenowej**.

**29.** Przejawy zróżnicowania pozacenowych warunków umów uznanych za dyskryminacyjne mogą być tak szerokie, jak szerokie jest spektrum instrumentów konkurowania. Nawet Prezes UKE, nakładając na TP S.A. obowiązek niedyskryminacji na podstawie art. 36 ustawy Prawo Telekomunikacyjne, nie precyzuje kryteriów niedyskryminacji, ale wskazuje je ogólnie: „(...) *w celu zrównania szans walki o klienta detalicznego – wymagać należy, aby TP S.A. świadczyła usługi międzyoperatorskie w zakresie dostępu szerokopasmowego po takich stawkach i na takich warunkach, jakie uznaje za słuszne i prawidłowe do wyliczenia własnych cen detalicznych i ustalenia warunków dostępu szerokopasmowego*” (dec. Prezesa UKE z 14.2.2007 r. nr DRT-SMP-6043-23/05 (33 ), s. 88).

**30.** Dyskryminowanie innych podmiotów może opierać się na **kryterium ilościowym**. Takie praktyki stosował włoski organ monopolowy Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato (dalej AAMS), który posiadał wyłączność na dystrybuowanie wyrobów tytoniowych pochodzących od wytwórców spoza Włoch, a jednocześnie sam był producentem takich wyrobów.

W umowach dystrybucyjnych AAMS z zagranicznymi producentami AAMS zamieścił klauzulę, zgodnie z którą producent mógł wprowadzić na rynek nową markę papierosów w ilości nie większej niż 5 tys. kg, a jednocześnie inna klauzula stanowiła, że w pierwszym roku dystrybucji zamówienia z AAMS muszą być takie same jak w poprzedzającym miesiącu. KE uznała wyznaczone ilości za nieadekwatne do wymogów wprowadzenia nowego produktu na włoski rynek, wyliczając, że przy takim ograniczeniu w nową markę papierosów będzie mogła zaopatrzyć się jedynie 1/3 sprzedawców detalicznych.



Takie działanie prowadziło do „zahamowania nowych marek zagranicznych papierosów, a co najmniej do zmniejszania ich wpływu na rynek” (pkt 37 dec. KE w spr. AAMS), w konsekwencji „papierosy zagranicznych firm były dyskryminowane w stosunku do marek będących w posiadaniu AAMS, bez żadnego wyraźnego powodu”.

Analizowany przykład dyskryminacji ilościowej wskazuje, że ilość stanowi stosunkowo mało „dyskretny” rodzaj dyskryminacji.

**31.** W praktyce wspólnotowej zobowiązanie do niedyskryminacji wobec podmiotów trzecich było jednym z czynników przesądzających o zgodzie KE na koncentrację operatorów telekomunikacyjnych *Vodafone AirTouch/Mannesmann*.

Zobowiązanie to dotyczyło zarówno **parametrów** cenowych (zakaz stosowania *margin squeeze*), jak i **jakościowych** (pozacenowych). Wśród wskaźników poddawanych monitorowaniu i audytowi z punktu widzenia przestrzegania zakazu dyskryminacji znalazły się: *dropped calls, call set up delay, niezrealizowane połączenia (refused calls), data calls blocked; fax calls blocked*.

**32a.** Za dyskryminację opartą na kryterium jakościowym Prezes UOKiK uznał degradowanie przez TP S.A. ruchu IP „poprzez podejmowanie działań skutkujących obniżeniem jakości lub uniemożliwieniem transmisji danych na krajowym rynku świadczenia usługi dostępu do użytkowników końcowych Internetu przyłączonych do publicznych sieci telekomunikacyjnych” (pkt 57 dec. Prezesa UOKiK z 20.12.2007 r. w sprawie TP S.A.).

**32b.** Często instrumentem dyskryminacji jest określona cecha lub zespół cech charakteryzujący daną usługę. W decyzji z 24.1.2006 r. Prezes UOKiK uznał za dyskryminację stosowanie w dwóch przetargach na świadczenie usług - ogłoszonych w odstępnie 7 dni - różnych kryteriów dotyczących wieku autobusów, od spełnienia których uzależnione było dopuszczenie przedsiębiorców do udziału w przetargach.

**32c.** Innym przejawem dyskryminacji pozacenowej może być umieszczanie w umowach klauzul pierwszeństwa dotyczących np. **pierwszeństwa** zaopatrywania się w towary/usługi stanowiące przedmiot obrotu (wyr. SAM z 6.12.1990 r., XVII Amr 5/90, OG z. 2/1991).

**33.** Kolejnym kryterium dyskryminacji pozacenowej jest **czas**. Dominant rynkowy, którego pozycja rynkowa pozwala mu być dysponentem czasu przeznaczanego na określone działania faktyczne lub prawne, może celowo rozciągać w czasie realizację zamówień, wykonanie usługi, rozpatrzenie reklamacji pochodzących od przedsiębiorców, których warunki konkurencyjne chce osłabić.

**33a.** SOKiK uznał za instrument dyskryminacji fakt, że przedsiębiorca dominujący zawiera umowy z częścią kontrahentów na okres 13 lat, a z pozostałymi – jedynie na rok. Ci ostatni kontrahenci postawieni zostali przed koniecznością corocznego odnawiania umowy, co „stawia zobowiązanych do tego przedsiębiorców w niekorzystnej sytuacji ciągłej niepewności ograniczającej rozwój prowadzonej działalności wobec braku stabilizacji (...). W ocenie Sądu stosowana praktyka może prowadzić do osiągnięcia przez powoda nieuzasadnionych korzyści mających na celu zrekompensowanie strat ponoszonych w wyniku uprzywilejowania przedsiębiorców – udziałowców spółki” (wyr. SOKiK z 22.6.2005 r., sygn. akt XVII Ama 55/04, Dz.Urz.UOKiK nr 3/2005, poz. 42).

**34.** Jeśli chodzi o **dostęp do informacji**, to praktyka dyskryminacyjna może polegać na tym, że:

- (1) przedsiębiorca dominujący w ogóle nie dostarcza informacji niezbędnych innym podmiotom do zaistnienia czy funkcjonowania na rynku,
- (2) przedsiębiorca dominujący przekazuje wybranemu (wybranym) przedsiębiorcy (przedsiębiorcom) informacje, zwłaszcza o charakterze poufnym, dzięki którym przedsiębiorca ten może wzmocnić swoją pozycję na rynku.

W pierwszym wskazanym przypadku chodzi zatem w ogóle o dostęp do informacji, w drugim zaś – o dostęp do informacji o określonej wartości biznesowej. Przykładem pierwszej ze wskazanych praktyk jest sprawa *Football World Cup*, w której KE stwierdziła nadużycie pozycji dominującej przez CFO, polegające na tym, że na swojej stronie internetowej CFO nie poinformowała klientów z innych państw o możliwościach bezpośredniego nabycia biletów od CFO, a nie za pośrednictwem krajowych federacji piłki nożnej. Według KE ograniczony został w ten sposób popyt na bilety ze strony (dyskryminowanych) kibiców z

innych państw, zaś w uprzywilejowanej pozycji znaleźli się klienci francuscy (pkt 92-93 dec. KE w spr. *Football World Cup*).

**34a.** Druga ze wskazanych powyżej praktyk zastosowana została przez żeglugową konferencję liniową TACA, która – przyznając niezależnym przedsiębiorcom szczególnie korzyści, polegające m.in. na dostępie do poufnych informacji, w tym informacji o strategiach TACA – chciała zachęcić ich do przystąpienia do konferencji (pkt 563 dec. KE w sprawie *TACA*).

KE uznała, że działanie to zmierzało do zmiany struktury konkurencji na rynku (przystąpienie do konferencji eliminowałoby dotychczasowych konkurentów z rynku) i stanowiło zatem nadużycie (kolektywnej w przypadku konferencji) pozycji dominującej. SPI nie podtrzymał jednak tego stwierdzenia KE ze względu na popełnione przez nią błędy proceduralne w postępowaniu antymonopolowym (pkt 136-197 wyr. SPI w spr. T-191/98 i T-212-214/98 *TACA*).

**34b.** Niemniej jednak należy przyjąć, że udostępnianie informacji może stanowić formę zakazanej dyskryminacji pozacenowej. Aby przekazywane informacje mogły być instrumentem dyskryminacji, nie mogą one być powszechnie dostępne, ale muszą mieć charakter informacji poufnych o szczególnym znaczeniu biznesowym (np. dane klientów, strategie cenowe) (por. pkt 563 dec. KE w spr. *TACA*).

**34c.** Podstawą dyskryminacji może być również przedstawiane przez dominanta żądanie udzielenia informacji, których adresat żądania przekazać nie może (bo ich nie posiada) lub których przekazanie byłoby dla niego szczególnie uciążliwe. Przykładem dyskryminacji tego rodzaju jest praktyka stwierdzona w decyzji KE w sprawie *Football World Cup*.

W systemie dystrybucji biletów na mistrzostwa świata w piłce nożnej prowadzonej przez CFO klienci spoza Francji mogli nabywać bilety pod warunkiem, że podali oni adres pocztowy we Francji, pod który miał być dostarczony bilet. KE uznała ten wymóg za dyskryminację nabywców spoza Francji (zob. pkt 90-91 dec. KE w spr. *Football World Cup*).

**35.** Ograniczenie swobody kształtowania umów może służyć dyskryminowaniu klientów detalicznych (ewentualnie konsumentów) konkurentów przedsiębiorcy dominującego. W

orzecznictwie wspólnotowym praktyka tego rodzaju została zdefiniowana przez KE w sprawie TACA.

Konferencja żegluga TACA (zajmująca kolektywną pozycję dominującą) dopuszczała się zakazanej, zdaniem KE, jako nadużywanie pozycji dominującej, praktyki polegającej na ograniczaniu (a nawet zakazaniu w pewnym okresie) zawierania przez członków konferencji indywidualnych umów o świadczenie usług – możliwe było tylko zawieranie umów opartych o wzorzec wypracowany przez konferencję (pkt 127-155 dec. KE).

Ze względu na kolektywną pozycję dominującą praktyka ta naruszała zarówno art. 81 TWE (zakaz porozumień ograniczających konkurencję), jak i art. 82 TWE (zakaz nadużywania pozycji dominującej). W odwołaniu od decyzji TACA podnosiła, że nałożenie takich obowiązków na członków konferencji miało służyć osiągnięciu pewnych celów (np. utrzymanie stałego poziomu wspólnych stawek przewozowych, poprawa skutecznego administrowania umowami). SPI nie uznał jednak tego argumentu za uzasadniony (pkt 204-222 wyr. SPI).

**36.** Dyskryminacja pozacenowa może również wiązać się ze **specjalnymi prawami przyznanymi przedsiębiorcy dominującemu**. W kontekście problemu dyskryminacji w sektorze telekomunikacji nie sposób nie odwołać się do wyroku znanego jako *British Telecom* (w rzeczywistości *Republika Włoska v. KE*) z połowy lat osiemdziesiątych.

Od października 1981 r. BT przejęła funkcje operatora pocztowego, w związku z czym miała ona obowiązek świadczenia między innymi usług telefonicznych i teleksowych (w tym zakresie BT działała jako prywatny operator). Oprócz BT usługi teleksowe świadczyły także inne podmioty (agencje), jednak to BT posiadała pozycję dominującą na tym rynku w Wlk. Brytanii – rynek ten stanowił zaś istotną część Wspólnego Rynku. BT wyposażona była ponadto – na mocy Post Office Act 1969 oraz Telecommunications Act 1981 – w kompetencje regulacyjne w dziedzinie usług telekomunikacyjnych.

Korzystając ze swoich uprawnień, BT zakazała agencjom świadczącym usługi teleksowe wysyłania teleksów w imieniu osób trzecich (usługi te były rozpowszechnione w Wlk. Brytanii ze względu na niższe, niż w innych krajach WE, koszty), tj. de facto w obrocie międzynarodowym.

KE stwierdziła, że BT naruszyła art. 82 TWE (wówczas 86 TWE), zezwalając agencjom na transmisję zagranicę tylko teleksów nadanych w Wlk. Brytanii lub w państwach trzecich, ale po cenie nie niższej niż gdyby teleksy wysyłane były bezpośrednio (tj. bez pośrednictwa operatora brytyjskiego). Zdaniem KE, BT zastosowała nierówne warunki do równorzędnych transakcji, stawiając agencje w gorszej pozycji konkurencyjnej wobec operatora narodowego (tj. BT) oraz agencji w innych państwach członkowskich UE (pkt 30 dec. KE w spr. *British Telecommunications*). „Ograniczenia nakładane przez przedsiębiorcę dominującego, nawet na podstawie kompetencji nadanych mu przez organ władzy, mogą stanowić nadużycie pozycji dominującej” (pkt 28 dec. KE). Środków podjętych przez BT nie uzasadniała, zdaniem KE, okoliczność, że aktywność prywatnych agencji teleksowych wykorzystywała różnice w taryfach za usługi teleksowe (pkt 34 dec. KE). Stanowisko KE podtrzymane zostało przez ETS w wyroku w sprawie 41/83 *Republika Włoska v. KE* (pkt. 24-26 wyr. ETS).

## 5. Podsumowanie i wnioski

**37.** Występujące w praktyce gospodarczej zróżnicowanie cen i niecenowych elementów transakcji handlowych jest zakazaną prawnie praktyką antymonopolową, gdy spełnia kumulatywnie **trzy przesłanki testu dyskryminacji** –

- (1) polega na stosowaniu w podobnych umowach z kontrahentami,
- (2) niejednolitych warunków umów,
- (3) co prowadzi do stworzenia im niekorzystnych warunków konkurowania.

Dorobek orzeczniczy, tak polski, jak i wspólnotowy, dotyczący praktyk dyskryminacyjnych jest stosunkowo obszerny, jednak w dużej mierze dotyczy on dyskryminacji o charakterze cenowym. Wiele rozstrzygnięć dotyczących dyskryminacji opartej o cenę może znaleźć zastosowanie również do przypadków dyskryminacji pozacenowej (zwłaszcza jeśli chodzi o interpretację pierwszej przesłanki testu dyskryminacji). Kryteria dyskryminacji pozacenowej nie są jednak tak oczywiste jak w przypadku dyskryminacji cenowej, z czego wynikają trudności w identyfikacji spełnienia drugiej i trzeciej przesłanki testu dyskryminacji.

**38.** Mimo, że **dorobek orzecznicy i decyzyjny** dotyczący dyskryminacji pozacenowej nie jest jeszcze imponujący, **pozwała** on już **na identyfikację zachowań** pionowo zintegrowanego przedsiębiorcy, **które mają zakazany wymiar dyskryminacyjny**.

Prawo ochrony konkurencji nakazuje przede wszystkim zintegrowanemu wertykalnie przedsiębiorcy dominującemu: „w każdym czasie w działaniach z podmiotami trzecimi powinien przestrzegać standardów zachowania niezależnego operatora działającego we własnym interesie gospodarczym i nie uwzględniającego aktywności na rynkach niższego szczebla (*downstream activities*)” (pkt 69 dec. KE w sprawie *Vodafone Air/Mannessman*).

Wskutek zastosowania przepisów prawa ochrony konkurencji możliwe jest **wyznaczenie kilku kategorii kryteriów dyskryminacji pozacenowej** – przede wszystkim należą do nich:

- (1) **jakość**,
- (2) **czas**,
- (3) **ilość**,
- (4) **informacja**
- (5) **kompetencje pararegulacyjne** przedsiębiorcy dominującego.

Praktyczne zastosowanie dyskryminacji opartej na kryteriach z ostatniej z wymienionych kategorii warunkowane jest jednak rolą i zakresem kompetencji przedsiębiorcy (operatora) przyznanych mu prawem krajowym (sprawa *BT*) lub nawet prawem międzynarodowym (sprawa *TACA*, która nie dotyczyła jednak telekomunikacji). Zanalizowane na potrzeby raportu przykłady orzecznice (głównie krajowe) wydają się wskazywać, że najczęściej wykorzystywane kryterium dyskryminacji pozacenowej stanowi **jakość** dostarczanych usług oraz **czas** realizacji usług.

Kategoria dyskryminacji pozacenowej jest zróżnicowana daleko bardziej niż dyskryminacja cenowa – każde ze wskazanych powyżej kryteriów może stanowić źródło dyskryminacji pozacenowej o odmiennych właściwościach (zarówno co do sposobu dyskryminowania, jak i jego skutków). W każdym przypadku jednak, żeby podjąć (dziś już tylko z urzędu!) ingerencję antymonopolową, organ ochrony konkurencji musi udowodnić, że jest ona konieczna ze względu na naruszenie „interesu publicznego”, które – zgodnie z aktualnym orzecznictwem – oznacza obniżenie poziomu dobrobytu konsumentów (*consumer welfare*)

**39. Kategorie kryteriów** uznanych w orzecznictwie antymonopolowym za narzędzia dyskryminacji **odpowiadają** co do zasady **rodzajom wskaźników** zidentyfikowanych przez Prezesa UKE w dokumencie *Projekt wskaźników jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych UKE*, w którym wskaźniki odnoszą się bądź to do **jakości usług sensu stricto**, wyznaczanej parametrami innymi niż jakość (por. wskaźnik nr 5, 6, 8, 9, 11, 13, 15, 18, 19, 22), bądź - do **czasu (terminowości) realizacji usług** (1-4, 7, 10, 14, 16, 17, 20). Wskaźniki związane z kryterium czasowym dyskryminacji stanowią przedmiot dokładnej analizy w drugiej części prezentowanego raportu.

Zróznicowany charakter kryteriów (a w konsekwencji przejawów) dyskryminacji pozacenowej nakłada jednak na organy ochrony konkurencji szczególny obowiązek dotrzymania wysokich standardów dowodowych w postępowaniach antymonopolowych w sprawach nadużywania pozycji dominującej poprzez dyskryminację.

**Kryteria dyskryminacji** (zwłaszcza czas i jakość) **mogą podlegać kwantyfikacji** – należy zatem rekomendować, aby organy ochrony konkurencji, stwierdzając praktyki dyskryminacji pozacenowej, wskazywały na **ilościowe ustalenia dowodowe** w zakresie praktyk dyskryminacyjnych (ustalenia takie mogą wykorzystywać metody analityczne prezentowane w drugiej części niniejszego raportu).

Stosowanie prawa antymonopolowego może być tu z powodzeniem wspierane przez dorobek regulacyjny w sektorze telekomunikacji w zakresie identyfikacji antykonkurencyjnych praktyk dyskryminacji pozacenowej. Pomoc taką mogą stanowić akty zawierające **katalogi wskaźników jakości usług telekomunikacyjnych** – decyzję w tym zakresie wydała już Komisja Europejska (dec. KE nr 2007/176/WE z 11.12.2006 r., Dz.Urz.UE 2007 L 86/11), do wydania właściwych aktów przygotowują się również krajowe organy regulacyjne (por. *Projekt katalogu wskaźników jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych UKE*, 2008 oraz *Wyniki konsultacji katalogu wskaźników jakości publicznie dostępnych usług – opracowanie UKE*, 2008).

**40.** Uwzględniając dorobek prawa antymonopolowego oraz działania organów regulacyjnych zmierzające do skatalogowania wskaźników jakości usług (stanowiących *de facto* parametry konkurowania na rynku), można stwierdzić, że tak dominujący operatorzy

telekomunikacyjni, jak i organy ochrony konkurencji mają coraz bardziej przejrzysty obraz standardów konkurowania.

Operatorzy – w oparciu o dotychczasowe orzecznictwo antymonopolowe i stanowisko regulatorów – są w stanie samodzielnie monitorować wskaźniki decydujące o wykonywaniu przez nich obowiązku niedyskryminacji, czego przykład stanowi druga część prezentowanego raportu.

Specyfika dyskryminacji, jakiej miałyby się dopuszczać wertykalnie zintegrowany operator wymaga, aby analiza wskaźników potencjalnej dyskryminacji dotyczyła rynku hurtowego (na którym operator działa jako dostawca dla przedsiębiorców na rynku usług detalicznych, a więc nie jest ich konkurentem) oraz rynku detalicznego (na którym operator konkuruje bezpośrednio z przedsiębiorcami – odbiorcami jego usług na rynku hurtowym).



## **Bibliografia**

- Cave M., Correa L., Crocioni P. (2006), *Regulating for Non-Price Discrimination. The case of UK Fixed Telecoms*, Competition and Regulation in Network Industries 2006, vol. 7(3).
- van Damm E., Larouche P., Müller W. (2006), *Abuse of a Dominant Position: Cases and Experiments*, TILEC Discussion Papers, Tilburg.
- Economides N. (1997), *The Incentive for Non-Price Discrimination by an Input Monopolist*, Stanford University Working Papers No. 486/1997.
- Emmerich V. (2001), *Kartellrecht*, München.
- Fox E. M. (2002), *What Is Harm to Competition? Exclusionary Practices And Anticompetitive Effect*, Antitrust Law Journal 2002, vol. 70.
- Geradin D., Petit N. (2005), *Price discrimination under EC competition law [w:] The Pros and Cons of Price Discrimination*, Swedish Competition Authority, Stockholm.
- Goyder D. (2003), *EC Competition Law*, Oxford.
- Höffler F., Kranz S. (2007), *Legal Unbundling can be a Golden Mean between Vertical Integration and Separation*, Bonn Econ Discussion Paper No. 15/2007.
- Jones A., Sufirin B. (2004), *EC Competition Law*, Oxford.
- Kabla-Lanlois I. (2007), *Functional separation in Arcep's view*, ARCEP – September 2007.
- Kohutek K., Sieradzka M. (2008), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa.
- Mandy D.M., Sappington D.E.M. (2004), *Incentives for Sabotage in Vertically-Related Industries*, University of Missouri Working Paper, WP-04/04.
- Mandy D.M. (2000), *Killing the Goose That May Have Laid The Golden Egg: Only The Data Know Whether Sabotage Pays*, Journal of Regulatory Economics, vol. 17(2).
- Mandy D.M. (2001), *Price and Vertical Control Policies For A Vertically Integrated Upstream Monopolist When Sabotage is Costly*, University of Missouri Working Paper, WP-01/13.
- Modzelewska-Wąchal E. (2002), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa.
- Murawski K. (2007), *Omówienie wyroku w sprawie Aéroport de Paris [w:] Orzecznictwo sądów wspólnotowych w sprawach konkurencji w latach 1964-2004* (pod red. A. Jurkowskiej, T. Skocznego), Warszawa.
- OECD (2003), *The benefits and costs of structural separation of the local loop*, DSTI/ICCP/TISP (2002) 13/final.

- OFCOM (2006), *Report on the implementation of BT's Undertakings*, May.
- OFCOM (2005), *A Notice under Section 155(1) of the Enterprise Act 2002*, <http://www.ofcom.org.uk>
- OFCOM (2004), *Strategic Review Telecommunications – Phase 2 consultation document*, <http://www.ofcom.org.uk>
- Posner R. (2001), *Antitrust Law*, University of Chicago Press.
- Reiffen D., Ward M.R. (2002), *Recent Empirical Evidence on Discrimination by Regulated Firms*, *Review of Network Economics*, vol. 1(1).
- Ritter L., Braun W. D. (2004), *European Competition Law: Practitioner's Guide*, Kluwer Law International, Hague-London-Boston.
- Sand J.Y. (2004), *Regulation with non-price discrimination*, *International Journal of Industrial Organization* 2004, vol. 22(8-9).
- Skoczny T. (2005), *Reguły konkurencji* [w:] *Prawo Unii Europejskiej. Prawo materialne i polityki* (pod red. J. Barcza), WPiPG, Warszawa.
- Skoczny T., Szpringer W. (1996), *Wspólnotowy zakaz porozumień ograniczających konkurencję (Wprowadzenie)* [w:] *Zakaz porozumień ograniczających konkurencję I*, Warszawa.

## Wykaz wyroków i decyzji:

### WE

Wyrok ETS z 16.3.2000 r. C-395/96, 396/96 P *Compagnie Maritime Belge i inni v. KE*, Zb. Orz. 2000, I-1365.

Wyrok ETS z 14.11.1996 r. C-333/94 P *Tetra Pak International S.A. v. KE (Tetra Pak II)*, Zb. Orz. 1996, I-5951.

Wyrok ETS z 17.5.1994 r. C-18/93 *Corsica Ferries v. Corpo dei piloti del porto di Genova*, Zb. Orz. 1994, I-1783.

Wyrok ETS z 13.2.1979 r. 85/76 *Hoffman – La Roche v. KE*, Zb. Orz. 1979, 461.

Wyrok ETS z 14.2.1978 r. 27/76 *United Brands Company i United Brands Continental BV v. KE*, Zb. Orz. 1978, 207.

Wyrok ETS z 21.2.1973 r. 6/72 *Continental Can*, Zb. Orz. 1972, 215.

Wyrok SPI z 10.4.2008 r. T-237/03 *Deutsche Telekom AG v. KE*.

Wyrok SPI z 30.9.2003 r. T-191/98 i T-212-214/98 *Atlantic Container Line AB i inni v. KE*, Zb. Orz. 2003, II-3275.

Wyrok SPI z 12.12.2000 r. T-128/98 *Aerports de Paris v. KE*, Zb. Orz. 2000, II-3929.

Wyrok SPI z 30.11.2000 r. T-5/97 *Industrie de Poudres Spheriques S.A.*, Zb. Orz. 2000, II-3755.

Wyrok SPI z 7.10.1999 r. T-228/97 *Irish Sugar v. KE*, Zb. Orz. 1999, I-2969.

Wyrok SPI z 21.10.1997 r. T-229/94 *Deutsche Bahn v. KE*, Zb. Orz. 1997, I-1689.

Wyrok SPI z 8.10.1996 r. T-24/93, 25/93, 26/93 i 28/93 *Compagnie Maritime Belge i inni v. KE*, Zb. Orz. 1996, II-1201.

Wyrok SPI z 1.4.1993 r. T-65/89 *BPB Industries and British Gypsum v. KE*, Zb. Orz. 1993, II-389.

Decyzja KE nr 203/707 z 21.5.2003 r. w sprawie *Deutsche Telekom AG*, Dz.Urz. UE L 263/9.

Decyzja KE z 12.04.2000 r. (Case No COMP/M. 1795 - *Vodafone AirTouch/Mannesmann*), document No 300M1795.

Decyzja KE nr 2000/12/WE z 20.07.1999 r. (IV/36.888 — *1998 Football World Cup*), Dz.Urz. WE 2000 L 5/55.

Decyzja KE nr 1999/243WE z 16.09.1999 r. (IV/35.134 - *Trans-Atlantic Conference Agreement (TACA)*), Dz.Urz. WE 1999 L 95/1.

Decyzja KE nr 98/538/WE z 17.06.1998 r. (IV/36.010-F3 - *Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato (AAMS)*), Dz.Urz. WE 1998 L 252/47.

Decyzja KE nr 94/922 z 9.11.1994 r. (IV/M.469 *MSG/Media Service*), Dz.Urz. WE 1994 L 364/1.

Decyzja KE nr 94/210/WE z 29.3.1994 r. (*HOV SVZ/MCN*), Dz.Urz. WE 1994 L 104/34.

Decyzja KE nr 93/82 z 23.04.1992 r. (IV/32.448, IV/32.450, IV/32.448, IV/32.450 - *Compagnie Maritime Belge*), Dz.Urz. WE L 34/20.

Decyzja KE nr 82/861/EWG z 10.12.1982 r. (IV/29.877 - *British Telecommunications*), Dz.Urz. EWG L 360/36.

### **Polska**

Wyrok SN z 5.6.2008 r., III SK 40/07.

Wyrok SN z 10.5.2007 r. sygn. akt III SK 24/06.

Wyrok SN z 19.10.2006 r. sygn. akt III SK 15/06.

Wyrok SN z 24.7.2003 r. sygn. akt I CKN 496/01.

Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 10.7.2008 r. sygn. akt 8/08.

Wyrok SOKiK z 29.10.2007 r. sygn. akt XVII Ama 122/06.

Wyrok SOKiK z 9.7.2007 r. sygn. akt XVII Ama 23/06, Dz.Urz.UOKiK nr 1/2008, poz. 6.

Wyrok SOKiK z 22.6.2005 r. sygn. akt XVII Ama 55/04, Dz.Urz.UOKiK nr 3/2005, poz. 42.

Wyrok SOKiK z 30.6.2005 r. sygn. akt XVII Ama 25/04, Dz.Urz.UOKiK nr 3/2005, poz. 44.

Wyrok SOKiK z 26.5.2004 r. XVII Ama 33/03, „Wokanda” nr 6/2005, poz. 59.

Wyrok SOKiK z 16.10.2003 r. sygn. akt XVII Ama 9/03, „Wokanda” nr 10/2004, s. 54.

Wyrok SOKiK z 18.12.2002 r. sygn. akt Ama XVII 19/2001.

Wyrok SOKiK z 12.9.2002 r. sygn. akt XVII Ama 101/01.

Wyrok SOKiK z 18.10.2001 r. sygn. akt XVII Ama 19/2001, Dz.Urz.UOKiK nr 2/3003, poz. 260.

Decyzja Prezesa UOKiK z 24.1.2008 r. nr RKR-4/2006.

Decyzja Prezesa UOKiK z 20.12.2007 r. nr DOK-98/07.

Decyzja Prezesa UOKiK z 25.10.2007 r. nr DOK-95/07.

Decyzja Prezesa UOKiK z 17.9.2007 r. nr RKR-71/2007, Dz.Urz.UOKiK nr 4/2007, poz. 42.

Decyzja Prezesa UOKiK z 28.09.2006 r. nr DOK-112/06.

Decyzja Prezesa UOKiK z 24.1.2006 r. nr RKR-4/2006.

Decyzja Prezesa UOKiK z 9.8.2005 r. nr DOK-91/05.

Decyzja Prezesa UOKiK z 5.1.2004 r. nr DPI-1/2004.

Decyzja Prezesa UOKiK z 17.1.2003 r. nr RKT-5/2003, Dz.Urz.UOKiK nr 2/2003, poz. 250.

Decyzja Prezesa UKE z 14.2.2007 r. nr DRT-SMP-6043-23/05(33).

### **Inne**

*An Economic Approach to Article 82 – Report by EAGCP (J. Gual, M. Hellwig, A. Perrot, M. Polo, P. Rey, K. Schmidt, R. Stenbacka), July 2005*

*Guidelines on the application of ECC competition rules in the telecommunications sector, 1991*

*Informacja Prezesa UKE w sprawie możliwości zastosowania funkcjonalnej separacji jako środka regulacyjnego w telekomunikacji, wrzesień 2007.*

[http://www.uke.gov.pl/\\_gAllery/81/71/8171/Funkcjonalna\\_separacja\\_informacja\\_UKE.pdf](http://www.uke.gov.pl/_gAllery/81/71/8171/Funkcjonalna_separacja_informacja_UKE.pdf)

*Projekt katalogu wskaźników jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych UKE, 2007*

[http://www.urtip.gov.pl/\\_gAllery/96/27/9627/Projekt\\_katalogu\\_wskaznikow\\_PDUT.pdf](http://www.urtip.gov.pl/_gAllery/96/27/9627/Projekt_katalogu_wskaznikow_PDUT.pdf)

Komunikat KE do PE, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów, Sprawozdanie okresowe na temat jednolitego łączności elektronicznej w 2007 r. (sprawozdanie nr 13), COM 2008(153).

## Część II

***Accenture Sp z o.o. dla Telekomunikacji Polskiej***

# **ANALIZA WYBRANYCH WSKAŹNIKÓW DOTYCZĄCYCH OBSŁUGI I DOSTARCZANIA USŁUG HURTOWYCH I DETALICZNYCH**



*High performance. Delivered.*

Autor Dokumentu:	<i>Accenture</i>
Właściciel Dokumentu:	<i>Telekomunikacja Polska</i>
Wersja Dokumentu:	<i>1.0</i>
Status Dokumentu:	<i>Wersja publiczna</i>
<hr/>	
Data utworzenia:	<i>2008-08-13</i>
Data ostatniej modyfikacji:	<i>2008-08-19</i>

---

## **Wprowadzenie**

### *Podsumowanie badania*

Niniejsze opracowanie zostało przygotowane przez Accenture sp. z o.o. na zlecenie TP S.A. i stanowi wyciąg szczegółowego raportu.

Obszar badania został zdefiniowany jako:

- Zbadanie prawidłowości mierzenia wybranych przez Telekomunikację Polską wskaźników dla usług hurtowych oraz odpowiadających im wskaźników dotyczących usług detalicznych.
- Zbadanie możliwości porównywania ich pod kątem analizy poziomu świadczonych usług dla klientów hurtowych oraz klientów detalicznej części TP.

Wybrane usługi hurtowe to:

1. Usługi hurtowej odsprzedaży abonamentu telefonicznego (Wholesale Line Rental-WLR),
2. Usługi hurtowego dostępu do szerokopasmowej transmisji danych (Bitstream Access – BSA) i
3. Usługi uwolnienia pętli lokalnej (Local Loop Unbundling – LLU);

Wybrane usługi detaliczne to:

4. Usługi głosowe oparte o technologie PSTN/ISDN w sieci TP
5. Usługi oferta szerokopasmowa TP ( Neostrada.)

Do badania TP przekazała następujące wskaźniki:

1. Terminowość realizacji zgłoszeń uszkodzeń WLR % [24h/51h]
2. Terminowość rozpatrzenia reklamacji WLR
3. Terminowość realizacji zgłoszeń uszkodzeń dla usług głosowych (PSTN/ISDN) [24h/51H]
4. Terminowość rozpatrzenia reklamacji dla usług głosowych (PSTN/ISDN)
5. Terminowość odejść WLR
6. Terminowość powrotów WLR
7. Terminowość rozpatrywania reklamacji Neostrady
8. Terminowość rozpatrywania reklamacji BSA [%] (email)
9. Terminowość usuwania uszkodzeń Neostrady w 24h[%]

10. Terminowość usuwania uszkodzeń BSA w 24h [%]
11. Terminowość dostarczania Neostrady [%]
12. Terminowość dostarczania BSA [%]

Prawidłowość mierzenia wskaźników została określona na bazie następujących wymiarów:

- 1) Adekwatności wskaźnika
- 2) Wiarygodności danych źródłowych, na podstawie których wyliczany jest wskaźnik
- 3) Wiarygodności procesu mierzenia

Badanie będące podstawą niniejszego dokumentu odbywało się w terminie 2008/07/07 – 2008/08/14 i polegało na:

1. Analizie dostarczonej przez TP dokumentacji procesowej i technicznej
2. Analizie danych źródłowych dostarczonych przez TP
3. Przeprowadzaniu wywiadów z pracownikami TP operacyjnie zaangażowanymi w badane procesy

Poniżej podsumowano obszary, które powodują, że pomimo zachowywania najwyższych standardów proceduralnych, mogą pojawiać się przekłamania w wartościach wyliczanych wskaźników:

1. W obszarze obsługi uszkodzeń przez Partnerów Technicznych, TP nie jest zabezpieczona przed nadużyciami polegającymi na podaniu wcześniejszego niż rzeczywisty terminu wykonania naprawy: zgodnie z procedurą monter podaje czas rozwiązania uszkodzenia w SMS'ie – zdarza się że czas podany w SMSie jest o kilka godzin wcześniejszy niż czas wysłania samego SMS'a. Uwaga ta odnosi się zarówno do usług hurtowych jak i detalicznych.

Uwaga dotyczy wszystkich wskaźników dotyczących terminowości rozwiązywania uszkodzeń, czyli terminowości naprawy uszkodzeń PSTN/ISDN, WLR, Neostrady oraz BSA.

Rekomendowanym działaniem naprawczym jest potraktowanie w wyliczeniach czasu wysłania SMS'a przez Partnera Technicznego jako faktycznego czasu zakończenia naprawy uszkodzenia.

2. W obszarze obsługi uszkodzeń TP nie uwzględnia do statystyk zgłoszeń obsłużonych podczas trwania procedur awaryjnych (problemy raportowane w



systemach pomocniczych).. Taka praktyka powoduje zmianę wartości wskaźnika dla naprawy usług detalicznych.

Uwaga dotyczy wskaźników terminowości naprawy usługi PSTN/ISDN i Neostrady. Rekomendowana jest akcja naprawcza, polegająca na dołączaniu do statystyk pochodzących z zintegrowanego środowiska również statystyk pochodzących z systemów używanych w sytuacjach awaryjnych.

3. W przypadku wskaźników dotyczących dostarczania BSA, reklamacji BSA oraz uszkodzeń BSA, sposób powstawania danych źródłowych (np. przepisywanie zgłoszeń z e'maila do systemu wykorzystywanego do raportowania i bez systemowej walidacji) powoduje możliwość powstania rozbieżności pomiędzy raportami przedstawionymi przez partnera a TP. Kierunek wpływu na wskaźniki jest nieokreślony; wprowadza to konieczność dodatkowej ręcznej obróbki raportów w celu ustalania stanu faktycznego, jednocześnie nie zapewniając pewności, że wszystkie przypadki zostały wychwycone.

Rekomendowanym działaniem naprawczym jest wprowadzenie automatycznego systemowego nadzoru nad realizowanymi procesami podlegającymi mierzeniu.

W ramach przeprowadzanej analizy zweryfikowano również możliwość systematycznego porównywania wybranych przez TP SA par wskaźników odnoszących się do usług hurtowych i detalicznych.

W obszarze tym, przy ocenie możliwości porównywania wartości wskaźników Accenture wzięło pod uwagę następujące kryteria:

- 1) Wskaźniki muszą być przejrzyste i proste w interpretacji
- 2) Wskaźniki muszą odzwierciedlać postrzeganie poziomu obsługi ze strony Operatora Alternatywnego
- 3) Wskaźniki powinny uwzględniać analogiczne elementy procesów dla realizacji usługi detalicznej
- 4) Wskaźniki powinny być skupione na głównych problemach i procesach o największym wolumenie
- 5) Wskaźniki muszą być dokładne i weryfikowalne – brak miejsca na błędy
- 6) Wskaźniki muszą być dostarczane w zdefiniowanych przedziałach czasowych.
- 7) Wskaźniki muszą dotyczyć wszystkich produktów regulowanych

Biorąc pod uwagę tak skonstruowane kryteria, przy zaproponowanej przez Telekomunikację Polską definicji można dokonywać porównania wskaźników dotyczących:

1. Rozpatrywania reklamacji dla usług głosowych – po stronie detalicznej usługi PSTN/ISDN a po stronie hurtowej usługi WLR.

Na moment opracowania raportu nie istnieje możliwość porównania pozostałych par wskaźników. Jest to głównie z powodów nieprzystawalności mierzonych procesów i definicji wskaźników:

1. W przypadku dostarczania Neostrady wskaźnik wyliczany jest zarówno dla części procesu detalicznego zarządzanego w usłudze BSA przez operatora alternatywnego, jak również części procesu, nad którym TP SA nie sprawuje kontroli, czyli wykonania aktywacji przez klienta końcowego
2. W przypadku reklamacji, zdarzenia dotyczące usługi BSA dotyczą innych problemów – najczęściej nieprawidłowości wywiadu technicznego i terminowości podłączenia, w stosunku do reklamacji związanych z usługą Neostrada (nieprawidłowo naliczone opłaty). Oznacza to, że proces rozpatrywania reklamacji nie jest wprost porównywalny. Po stronie detalicznej obsługa takich typów zgłoszeń podlega pod proces obsługi interwencji, a nie reklamacji.

Pozostałe pary wskaźników czyli:

1. Czas usuwania usterek WLR wobec usuwania usterek PSTN/ISDN
2. Czas usuwania usterek BSA wobec usuwania usterek Neostrady

Po niewielkich modyfikacjach (na przykład polegających na przestawieniu punktów kontrolnych dla pomiaru) oraz zaadresowaniu problemów związanych z jakością danych mogą podlegać porównywaniu. Szczegółowe rekomendacje znajdują się w dalszej części niniejszego dokumentu.

Nie było możliwe przedstawienie oceny dla wskaźnika dotyczącego powrotów WLR. Wynika to z zachodzących w trakcie opracowania raportu zmian zachodzących zmian w procesie oraz sposobie jego raportowania.

## Ocena wskaźników

*Wskaźnik Terminowość realizacji zgłoszeń uszkodzeń WLR % [24h/51h]*

### Definicja wskaźnika

Liczba zgłoszeń uszkodzeń WLR usuniętych do 24h lub 51h w stosunku do ogólnej liczby usuniętych zgłoszeń uszkodzeń WLR w okresie n.

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

,gdzie:

**T** - Terminowość podana w %

**A** - Zgłoszenia zrealizowane do 24h lub 51h w badanym okresie n

**B** - Ogólna liczba zrealizowanych zgłoszeń w danym okresie

### Ocena wskaźnika:

*Nie stwierdzono znaczących uchybień dla procesów usuwania uszkodzeń oraz mierzenia wskaźnika. Mierzenie wskaźnika odbywa się zgodnie z definicją dostarczoną przez TP. Dane, z wyjątkiem sytuacji awaryjnych, pobierane są z jednego systemu a proces wyliczania wskaźnika (automatyczny za wyjątkiem sytuacji awaryjnych) jest przejrzysty. Zastrzeżenia budzą:*

- *Fakt określania jako moment naprawy daty/czasu przesłanego przez partnera technicznego w wiadomości SMS – powoduje to brak kontroli TP nad rzeczywistą godziną wykonania naprawy. Nie zabezpiecza to TP przed możliwymi nadużyciami*

*Wskaźnik Terminowość realizacji zgłoszeń uszkodzeń dla usług głosowych (PSTN/ISDN)  
[24h/51H]*

**Definicja wskaźnika**

Podczas prowadzenia analizy okazało się, że TP używa dwóch różnych definicji tego wskaźnika:

1. Wskaźnik mierzący proces od momentu założenia zgłoszenia przez konsultanta obsługi klienta w aplikacji służącej do obsługi klienta na pierwszej linii, do momentu naprawy po stronie pionu technicznej obsługi klienta. Zdarzenie przekazywane jest interfejsem automatycznym do systemu obsługi klienta i zapisywane na projekcie biznesowym. Raportowanie odbywa się na podstawie bazy danych powiązanej z systemem obsługi klienta.
2. Wskaźnik mierzący wyłącznie operacje po stronie pionu technicznej obsługi klienta, gdzie data zgłoszenia jest przekazywana interfejsem automatycznym. Ten wskaźnik wyliczany jest na podstawie bazy danych powiązanej z systemem zarządzającym rozwiązywaniem usterek .

W niniejszym raporcie oceniony został pierwszy wskaźnik.

Liczba zgłoszeń uszkodzeń usług głosowych (PSTN/ISDN) usuniętych do 24/51 h w stosunku do ogólnej liczby usuniętych zgłoszeń uszkodzeń w okresie n.

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

,gdzie:

**T** - Terminowość podana w %

**A** - Zgłoszenia zrealizowane do 24/51 h w badanym okresie n

**B** - Ogólna liczba zrealizowanych zgłoszeń w danym okresie

**Ocena wskaźnika**

Na chwilę przeprowadzania badania przez Accenture wskaźnik wyliczany jest zgodnie z zaproponowaną przez TP definicją – punkty kontrolne procesu spełniają założenia KPI. Procesy łączenia danych oraz wyliczania wskaźnika są zautomatyzowane. Należy jednak zwrócić uwagę na obszary mogące wpływać na jakość wyliczanych wartości:

- Sposób zakańczania zgłoszenia, który nie zapewnia kontroli przekłamań i nadużyć – data usunięcia usterki jest ręcznie wprowadzana przez pracownika pionu technicznego na podstawie treści SMS wysłanego przez firmę zewnętrzną. TP nie ma możliwości sprawdzenia czy usterka została usunięta w odpowiednim czasie, jeśli firma zewnętrzna wpisała datę w przeszłości
- Brak uwzględnienia danych o uszkodzeniach z systemów awaryjnych
- W przypadku nie działania systemu obsługi klienta zgłoszenia są ręcznie wprowadzane do systemu ewidencji usterek przez pierwszą linię wsparcia. Powoduje to brak wykazania takich uszkodzeń w raportach z systemu raportowego

## *Ocena możliwości Porównania pary wskaźników dla uszkodzeń dla usług głosowych*

Celem porównania jest sprawdzenie, czy występuje różnica w obsłudze uszkodzeń PSTN/ISDN zgłaszanych przez klienta detalicznego Telekomunikacji Polskiej oraz klienta hurtowego przy obsłudze uszkodzeń WLR.

W ocenie Accenture przy definicji wskaźników badanej w niniejszym opracowaniu nie można zastosować jednoznacznego porównania.

Biorąc pod uwagę konieczność badania całościowego procesu po stronie operatora alternatywnego, właściwe jest zdefiniowanie par wychodząc od procesu hurtowego.

Dla Operatora Alternatywnego proces zaczyna się wysłaniem komunikatu o uszkodzeniu wraz z otrzymaniem odpowiedzi o jego przyjęciu, a kończy uzyskaniem odpowiedzi o naprawie. W części detalicznej odpowiadającymi częściami procesu są: wysłanie zgłoszenia do realizacji po stronie pionu technicznej obsługi klienta i uzyskanie odpowiedzi o wykonanej naprawie.

Patrząc na powyższe sugerowana para powinna wyglądać następująco:

**Dla usługi detalicznej:** Czas rozwiązywania uszkodzenia usługi PSTN/ISDN liczony jako data otrzymania zgłoszenia przez pion techniczny obsługi klienta i data uzyskania odpowiedzi od pionu technicznego (w szczególności data wysłania i dostarczenia) z informacją o naprawie/anulowaniu zgłoszenia. Wskaźnik powinien uwzględniać również zgłoszenia bezpośrednio wprowadzone do aplikacji obsługiwanej przez pion techniczny.

**Dla usługi hurtowej:** Czas rozwiązywania uszkodzenia usługi WLR liczony jako data otrzymania zgłoszenia przez TP i data uzyskania odpowiedzi przez Operatora Alternatywnego od TP (w szczególności data potwierdzonego wysłania) z informacją o naprawie/anulowaniu zgłoszenia.

Dodatkowo dla porównania można rozważyć następujące pary wskaźników

-Ilość uszkodzeń na 100 linii PSTN wobec WLR-PSTN

W późniejszym okresie (ze względu na mniejszy wolumen oraz brak możliwości łatwego wyliczenia po stronie TP):

- Ilość uszkodzeń na 100 linii ISDN wobec WLR-ISDN

## *Wskaźnik Terminowość rozpatrzenia reklamacji WLR*

### **Definicja wskaźnika**

Liczba reklamacji rozpatrzonych w terminie w stosunku do liczby wszystkich rozpatrzonych reklamacji.

Terminowo, czyli w okresie do 7 dni kalendarzowych z możliwością przedłużenia do 12 dni, standardowo dla wszystkich Operatorów.

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

, gdzie:

**T** - Terminowość podana w %

**A** - Reklamacje rozpatrzone terminowo w badanym okresie n

**B** - Wszystkie reklamacje rozpatrzone w danym okresie n

### **Analiza wskaźnika**

*Nie stwierdzono uchybień dla procesów obsługi reklamacji oraz mierzenia wskaźnika. Dane przekazywane są automatycznie pomiędzy systemami, zaś ręczne wprowadzanie danych w przypadkach awaryjnych nie jest oceniane negatywnie. Zidentyfikowane obszary usprawnień wynikają z braku automatycznych mechanizmów badających poprawność i spójność danych, na których podstawie raportowany jest wskaźnik.*

## *Wskaźnik Terminowość rozpatrzenia reklamacji dla usług głosowych (PSTN/ISDN)*

### **Definicja wskaźnika**

Liczba reklamacji rozpatrzonych w terminie w stosunku do liczby wszystkich rozpatrzonych reklamacji. Terminowo, czyli w okresie do 7 dni kalendarzowych z możliwością przedłużenia do 9 dni.

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

,gdzie:

**T** - Terminowość podana w %

**A** - Reklamacje rozpatrzone terminowo w badanym okresie n

**B** - Wszystkie reklamacje rozpatrzone w danym okresie n

### **Ocena wskaźnika**

*Na chwilę przeprowadzania badania wskaźnik jest wyliczany prawidłowo. Ewidencjonowanie punktów kontrolnych nie budzi zastrzeżeń (zarówno automatycznie uzupełniana data początku procesu jak i jego zakończenie). Pomimo ewidencjonowania całego procesu w więcej niż jednym narzędziu wiarygodność danych źródłowych zapewnia dedykowany system raportowy. Accenture nie zaobserwowało również błędów logicznych w procesie mierzenia wskaźnika.*



## *Ocena możliwości Porównania pary wskaźników dla Reklamacji usług głosowych*

Para została wybrana, aby sprawdzić, czy nie występuje różnica w obsłudze reklamacji PSTN/ISDN zgłaszanych przez klienta Telekomunikacji Polskiej oraz obsłudze uszkodzeń WRL zgłaszanych przez Operatora Alternatywnego. Powodem wyboru pary jest analogiczność powodów i wyników procesu dla obsługi reklamacji dla usługi głosowej w ofercie hurtowej i detalicznej.

### **Rekomendacje dla lepszego dostosowania pary**

Według Accenture analizowane wskaźniki mogą być porównywane i dostarczyć odpowiedzi na temat poziomu świadczenia usług wobec części detalicznej TP i operatora alternatywnego. Proponowane obszary do usprawnień wynikają z zawężenia definicji wskaźnika po stronie detalicznej.

Wychodząc od procesu hurtowego można zasugerować lepsze dostosowanie wskaźnika pomiędzy usługami hurtowymi a detalicznymi. Mianowicie operator hurtowy wprowadza reklamację głównie w dwóch przypadkach:

- 1) Reklamacja związane z procesem podłączenia klienta
- 2) Reklamacje dotyczące nienależytego świadczenia usługi, złego naliczenia opłat za połączenia i włamań po stronie sieci

Po stronie detalicznej przypadek pierwszy występuje jako inne zgłoszenie – interwencja klienta. Natomiast porównywalny powinien być przypadek drugi. Istotnym jest fakt, że w większości przypadków operator alternatywny jest w stanie sam rozwiązać większość reklamacji dotyczących faktur i opłat po swojej stronie i do TP zgłasza się głównie w sytuacjach, gdy konieczna jest do wykonania analiza po stronie sieci TP. Istnieje podobna grupa reklamacji występująca po stronie TP, gdzie wysyłane jest zapytanie do pionu technicznego/pionu informatyki w celu wyjaśnienia ewentualnych niejasności. Proponujemy porównywanie właśnie takich przypadków, czyli:

**Dla usługi detalicznej:** Czas rozwiązywania reklamacji wymagającej analizy po stronie pionu technicznego usługi PSTN/ISDN liczony jako data otrzymania zgłoszenia przez pion techniczny i data uzyskania odpowiedzi od pionu technicznego (w szczególności data wysłania i dostarczenia) z informacją o naprawie/anulowaniu

zgłoszenia. Wskaźnik powinien wliczać również zgłoszenia bezpośrednio wprowadzone do aplikacji zarządzania danymi.

**Dla usługi hurtowej:** Czas rozwiązywania reklamacji usługi WLR wymagającej analizy po stronie sieci (odrzucając przypadki reklamacji dotyczących procesu instalacji) liczony jako data otrzymania zgłoszenia przez TP i data uzyskania odpowiedzi przez Operatora Alternatywnego od TP (w szczególności data potwierdzonego wysłania) z informacją o sposobie załatwienia reklamacji.

Dodatkowo dla porównania można rozważyć następujące pary wskaźników  
- Ilość reklamacji związanych z siecią na 100 linii PSTN wobec WLR-PSTN

W późniejszym okresie ze względu na mniejszy wolumen oraz brak możliwości łatwego wyliczenia po stronie TP:

- Ilość reklamacji związanych z siecią na 100 linii ISDN wobec WLR-ISDN

*Wskaźnik: Terminowość odejść WLR*

### **Definicja wskaźnika**

Terminowość realizacji zamówienia WLR, czyli rozwiązanie umowy z Telekomunikacją Polską S.A. i przejście Klienta na WLR do innego Operatora rozumiana jako liczba zamówień zrealizowanych terminowo w stosunku do liczby wszystkich zamówień podlegających realizacji

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

,gdzie:

**T** - Terminowość podana w %

**A** - Zgłoszenia zrealizowane terminowo w badanym okresie n - terminowo zgodnie z datą wymaganą

**B** - Zgłoszenia podlegające realizacji w danym okresie

### **Ocena wskaźnika**

*Proces wyliczania wskaźnika zgodnie z zaproponowaną przez TP definicją nie budzi zastrzeżeń. Kompletność danych zapewnia ewidencjonowanie ich w systemie obsługi klienta (w przypadkach awaryjnych wykorzystywana jest baza manualna). Podczas analizy zostały zidentyfikowane następujące obszary usprawnień:*

- *Accenture wyraziło zastrzeżenia do stosowanej definicji obejmującej jako poprawne zgłoszenia przetworzone przed określoną datą wymaganą*
- *Należy rozważyć wprowadzenie automatycznego raportowania na podstawie jednej bazy danych również automatycznie zasilanej z systemów dziedzinowych.*
- *Proces wyliczania wskaźnika jest tylko w części automatyczny – wskaźnik składa się z trzech wskaźników pośrednich powstających na podstawie trzech różnych systemów (brak łączenia danych z poszczególnych systemów).*

### *Wskaźnik: Terminowość powrotów WLR*

Telekomunikacja Polska nie zaimplementowała ustandaryzowanego procesu dotyczącego powrotów WLR. W najbliższym czasie planowane jest stworzenie i wdrożenie jednolitej instrukcji procesu. Poniższa część raportu została opracowana na podstawie obserwacji przeprowadzonych w Telekomunikacji Polskiej

#### **Definicja wskaźnika**

Terminowość realizacji powrotów WLR – powrót klienta od Operatora WLR do Telekomunikacji Polskiej S.A. rozumiana jako liczba zamówień zrealizowanych w terminie do liczby wszystkich zamówień podlegających realizacji.

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

,gdzie:

**T** - Terminowość podana w %

**A** - Zgłoszenia zrealizowane terminowo w badanym okresie *n* - terminowo zgodnie z datą wymaganą

**B** - Zgłoszenia podlegające realizacji w danym okresie

#### **Ocena wskaźnika**

*W momencie przeprowadzania analizy następujące elementy wzbudzają wątpliwości, co do prawidłowości wyliczania wskaźnika:*

- *Uwzględnianie zleceń, dla których klient końcowy nie podpisał bądź opóźnia podpisanie z TP umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych jako zrealizowane nieterminowo*
- *Występowanie rozbieżności w danych źródłowych (na poziomie 2-3%) pomiędzy różnymi źródłami danych.*

*Równocześnie podczas przeprowadzenia badania Accenture uzyskało informację, że Telekomunikacja Polska zmienia proces obsługowy dla powrotów WLR – w związku z powyższym w krótkim czasie zmianie ulegnie sposób wyliczania wskaźnika, przez co powyższa analiza traci na znaczeniu.*

### *Możliwość porównywania pary wskaźników Dostarczania i Odejść WLR:*

Dobór pary ma umożliwić sprawdzenie, czy nie występuje różnica w obsłudze klientów odchodzących z Telekomunikacji Polskiej do Operatora Alternatywnego oraz klientów powracających do Telekomunikacji Polskiej.

Dwa opisywane procesy z punktu widzenia operacji koniecznych do wykonania po stronie sieci telekomunikacyjnej jak również z operacji, jakie musi wykonać klient, są do siebie zbliżone. Dodatkowo za większość procesu odpowiada bezpośrednio Telekomunikacja Polska SA.

Uwaga: Porównanie odejścia z WLR z instalacją PSTN nie byłoby miarodajne, gdyż instalacja PSTN wymaga zdecydowanie innego zestawu operacji po stronie sieci. W tym przypadku można dokonywać porównania instalacji WLR na łączu nieaktywnym, natomiast w chwili obecnej TP będzie zobowiązana do świadczenia takiej usługi (WLR na łączu nieaktywnym) dopiero od 10 września 2008.

W związku ze stwierdzeniem niedoskonałości przy mierzeniu wskaźników dla procesu powrotów jak i odejść WLR oraz przy obecnej redefinicji procesów biznesowych – a co za tym idzie najprawdopodobniej konieczności zdefiniowania innych punktów kontrolnych – na chwilę sporządzania raportu nie ma możliwości systematycznego porównywania niniejszej pary wskaźników.

### **Rekomendacje wprowadzenia zmian umożliwiających porównanie wskaźników:**

W przypadku standaryzacji procesu dostarczania powrotów klientów WLR do TP będzie istniała możliwość porównywania par wskaźników. W chwili sporządzania raportów w procesie powrotów z WLR do TP istnieje znaczna ilość przypadków, gdzie opóźnienie wynika z braku podpisania umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej przez klienta końcowego. Takie przypadki powinny zostać wyłączone z wyliczania KPI, ponieważ naturalnie będą obniżały jego wartość dla TP, przez co wskaźnik nie będzie odzwierciedlał rzeczywistej sprawności organizacji w realizacji opisywanego procesu.

## *Wskaźnik Terminowość usuwania uszkodzeń LLU*

### **Definicja wskaźnika**

Liczba uszkodzeń LLU zrealizowanych w terminie w stosunku do ogólnej liczby zrealizowanych uszkodzeń LLU w okresie n. Terminowość rozumiana jako zgodność z datą wymaganą - termin 24 h

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

,gdzie:

**T** - terminowość podana w %

**A** - Uszkodzenia usunięte terminowo w badanym okresie

**B** - Uszkodzenia usunięte w okresie n

### **Ocena wskaźnika**

*Wskaźnik jest wyliczany poprawnie jednak obecne rozwiązanie nie zabezpiecza procesu raportowania przed błędami ludzkimi we wpisywanych danych. Dane są raportowane z systemu obsługi klientów hurtowych gdzie są wprowadzane ręcznie na podstawie systemów dziedzicznych. Przy obecnej skali procesu i kontroli ze strony TP nie występuje prawdopodobieństwo wystąpienia błędów*

## **Wskaźnik: Terminowość usuwania uszkodzeń BSA w 24h [%]**

### **Definicja wskaźnika**

Terminowość usuwania uszkodzeń BSA jako liczba uszkodzeń BSA usuniętych w terminie 24 godzin, do ogólnej liczby usuniętych uszkodzeń BSA w mierzonym okresie

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

,gdzie:

**T** - Terminowość podana w %

**A** - Zgłoszenia usunięte terminowo w badanym okresie

**B** - Zgłoszenia usunięte w danym okresie

### **Ocena wskaźnika**

*Mierzenie wskaźnika nie posiada wyraźnych błędów – punkty kontrole procesu są wyliczane prawidłowo, mierzenie nie posiada błędów logicznych, a proces wyliczania wskaźnika jest automatyczny. Zastrzeżenia Accenture:*

- Sposób zakańczania zgłoszenia nie zapewnia kontroli przekłamań i nadużyć – data usunięcia usterki jest ręcznie wprowadzana przez pracownika obsługi technicznej na podstawie treści SMS wysłanego przez firmę zewnętrzną. TP nie ma możliwości sprawdzenia czy usterka została usunięta w odpowiednim czasie, jeśli firma zewnętrzna wpisała datę w przeszłości. Dodatkowo data jest ręcznie przepisywana do systemu zarządzania danymi*
- Cały proces jest wykonywany/ewidencjonowany w więcej niż jednym narzędziu, natomiast dane źródłowe wykorzystywane do wyliczenia wskaźnika pochodzą z systemu ewidencjonującego gdzie są manualnie wprowadzane – powoduje to wystąpienie ryzyka błędów ludzkich*

Wskaźnik: Terminowość usuwania uszkodzeń Neostrady w 24h[%]

### Definicja wskaźnika

Terminowość usuwania uszkodzeń Neostrady – usunięcie uszkodzenia w obowiązującym terminie rozumiana jako liczba uszkodzeń Neostrady usuniętych w terminie w stosunku do ogólnej liczby usuniętych uszkodzeń Neostrady w okresie n

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

,gdzie:

**T** - Terminowość podana w %

**A** – Zgłoszenia usunięte terminowo w badanym okresie n

**B** - Zgłoszenia usunięte w danym okresie

### Ocena wskaźnika

*Proces mierzenia wskaźnika wykazuje pewne uchybienia. Dane pobierane są z systemu obsługi klienta, gdzie powstaje zgłoszenie, natomiast data realizacji jest automatycznie przekazywana z systemu dziedzicznego, służącego do komunikacji z pionem technicznym, przez interfejs. Punkty kontrolne procesu wyliczane są prawidłowo a proces łączenia danych i wyliczania wskaźnika są zautomatyzowane.*

*Obszary usprawnień zidentyfikowane przez Accenture:*

- Sposób zakańczania zgłoszenia nie zapewnia kontroli przekłamań i nadużyć – data usunięcia usterki jest ręcznie wprowadzana przez pracownika pionu technicznego na podstawie treści SMS wysłanego przez firmę zewnętrzną. TP nie ma możliwości sprawdzenia czy usterka została usunięta w odpowiednim czasie, jeśli firma zewnętrzna wpisała datę w przeszłości*
- Brak ewidencji uszkodzeń wprowadzonych w systemie ewidencyjnym używanym w przypadku awarii*
- W przypadku planowanych wyłączeń dane znajdujące się w awaryjnym systemie ewidencyjnym nie są przepisywane do systemu obsługi klienta a więc nie znajdują się w podstawowym systemie ewidencyjnym*



- *W przypadku awarii systemu obsługi klienta dane zostaną wprowadzone do systemu zarządzania danymi a więc nie znajdą się w podstawowym systemie ewidencyjnym*

### *Możliwość porównywania pary wskaźników Uszkodzeń BSA i Neostrady*

Para została wybrana celem sprawdzenia, czy nie występuje różnica w obsłudze uszkodzeń usługi Neostrada zgłaszanych przez klienta detalicznego Telekomunikacji Polskiej oraz klienta hurtowego przy obsłudze uszkodzeń BSA. Oba procesy odpowiadają sobie z punktu widzenia obsługi po stronie sieci. Ponadto Regulator powiązał te usługi ze sobą poprzez wprowadzenie mechanizmu wyznaczania ceny retail minus – jednoznacznie wskazując je jako usługi sobie odpowiadające.

Aby możliwe było prawidłowe porównanie wskaźników dla usługi hurtowej oraz detalicznej niezbędne jest wzięcie pod uwagę poniższych rekomendacji.

#### **Rekomendacje dla lepszego dostosowania pary**

Biorąc pod uwagę konieczność badania całościowego procesu z punktu widzenia operatora alternatywnego, należy zdefiniować parę wychodząc od procesu hurtowego. W związku z tym należy zauważyć, że dla Operatora Alternatywnego proces zaczyna się wysłaniem komunikatu o uszkodzeniu w raz z otrzymaniem odpowiedzi o jego przyjęciu, a kończy uzyskaniem odpowiedzi o naprawie. W części detalicznej odpowiadającymi częściami procesu są: wysłanie zgłoszenia do realizacji po stronie pionu technicznego i uzyskanie odpowiedzi o wykonanej naprawie.

Patrząc na powyższe sugerowana para powinna wyglądać następująco:

**Dla usługi detalicznej:** Czas rozwiązywania uszkodzenia usługi Neostrada liczony jako data otrzymania zgłoszenia przez pion techniczny i data uzyskania odpowiedzi od pionu technicznego (w szczególności data wysłania i dostarczenia) z informacją o naprawie/anulowaniu zgłoszenia. Wskaźnik powinien wliczać również zgłoszenia bezpośrednio wprowadzone do aplikacji zarządzania danymi.

**Dla usługi hurtowej:** Czas rozwiązywania uszkodzenia usługi BSA liczony jako data otrzymania zgłoszenia przez TP i data uzyskania odpowiedzi przez Operatora Alternatywnego od TP (w szczególności data potwierdzonego wysłania) z informacją o naprawie/anulowaniu zgłoszenia.

Do rozważenia pozostaje, czy do wskaźnika hurtowego należy wliczyć również uszkodzenia zgłaszane przez operatorów hurtowych, które są rozwiązywane na poziomie odpowiedzi o przyjęciu zgłoszenia (w terminie 6-cio godzinnym). Z jednej strony odpowiada to sytuacji po stronie detalicznej, gdzie zgłoszenie jest negatywnie weryfikowane już na poziomie dysponenta usługowego w pionie technicznym i odrzucane. Natomiast samo wprowadzanie takich zgłoszeń po stronie operatora

hurtowego jest pochodną braku możliwości przeprowadzenia telediagnostyki przez personel obsługi klienta operatora alternatywnego.

Dodatkowo dla porównania można rozważyć następującą parę wskaźników

- Ilość uszkodzeń na 100 linii posiadających usługę Neostrada wobec odpowiedniego wskaźnika dla BSA

*Wskaźnik: Terminowość rozpatrywania reklamacji BSA [%] (email)*

### **Definicja wskaźnika**

Terminowość rozpatrzenia reklamacji email zgłaszanych na skrzynkę funkcyjną \* BM.Reklamacje@telekomunikacja.pl przez operatorów alternatywnych rozumiana jako liczba reklamacji zakończonych w terminie w stosunku do liczby wszystkich zakończonych reklamacji: Terminowo: 2 dni robocze dla reklamacji MWD oraz 5 dni w przypadku negatywnej weryfikacji formalno-prawnej zamówienia oraz negatywnego wywiadu technicznego

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

,gdzie:

**T** - Terminowość podana w %

**A** - Reklamacje rozpatrzone terminowo w badanym okresie n - terminowo zgodnie z lub przed datą wymaganą

**B** - Reklamacje podlegające realizacji w danym okresie

### **Ocena wskaźnika**

*Proces mierzenia wskaźnika nie budzi zastrzeżeń. Jednak pomimo braku błędów logicznych, należy zwrócić uwagę na brak wsparcia systemowego procesu i jego manualną realizację powodującą następujące wątpliwości:*

- *Daty brane pod uwagę przy wyliczaniu KPI powstają automatycznie (są to daty na zgłoszeniach w skrzynce funkcyjnej), jednak sposób ewidencjonowania danych jest ręczny, co może skutkować powstawaniem błędów ludzkich bądź celowym wprowadzaniem nieprawidłowych danych*
- *Cały proces jest ewidencjonowany w jednym miejscu, które nie zapewnia mechanizmów przeciwdziałających błędom ludzkim oraz kontroli nad jakością wprowadzanych danych.*

*Ręczne przetwarzanie procesu i brak systemu obsługi reklamacji BSA może prowadzić do błędów we wskaźniku*

*Wskaźnik: Terminowość rozpatrywania reklamacji Neostrady*

### **Definicja wskaźnika**

Terminowość rozpatrywania reklamacji Neostrady – rozpatrzenie reklamacji złożonej przez klienta oraz wysłanie odpowiedzi na reklamację do Klienta w obowiązującym terminie 14 dni. (KPI wewnętrzny TP 7 dni), rozumiana jako liczba reklamacji rozpatrzonych w terminie do liczby wszystkich reklamacji

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

,gdzie:

**T** - Terminowość podana w %

**A** - Reklamacje rozpatrzone terminowo w badanym okresie n - terminowo zgodnie lub przed datą wymaganą

**B** - Reklamacje podlegające realizacji w danym okresie

### **Ocena wskaźnika**

*Na chwilę przeprowadzania analizy przez Accenture wskaźnik jest mierzony poprawnie. Chociaż ewidencjonowanie całości procesu odbywa się w więcej niż jednym narzędziu, to dane źródłowe pochodzą z dedykowanego systemu raportowego, a procesy łączenia danych i wyliczania wskaźnika są zautomatyzowane.*

### *Możliwość porównania pary wskaźników reklamacji Neostrady i BSA*

Para powyższych wskaźników służy porównaniu terminowości realizacji reklamacji usługi hurtowej BSA wraz z powiązaną usługą detaliczną Neostrada.

Szczegółowa analiza procesu hurtowego pokazuje, że dla operatora alternatywnego różne ścieżki przetwarzania zgłoszeń reklamacji wykorzystywane są w następujących przypadkach:

- Reklamacji technicznych
- Reklamacjami wysyłanymi przez email.

Pierwszy przypadek dotyczy reklamacji operatorskich na przyłączenie (kolokację). Drugi rodzaj reklamacji (wysyłane na email) dotyczy przede wszystkim odrzutów formalno-prawnych i negatywnego wywiadu technicznego (Operator Korzystający nie zgadza się z jego wynikiem).

Oba przypadki nie mają odzwierciedlenia po stronie usługi detalicznej, więc porównywanie tych wskaźników może zostać podważone.

Ponadto z przeprowadzonych analiz wynika, że manualny sposób ewidencjonowania reklamacji BSA powoduje, że systematyczne raportowanie do rynku ze strony TP SA mogłoby być zakwestionowane.

### **Rekomendacje dla lepszego dostosowania pary**

Stosując zasadę wychodzenia od usługi hurtowej i mierzenia części procesu usługi detalicznej, na chwilę obecną nie widzimy możliwości porównywania wskaźnika reklamacji usługi BSA ze wskaźnikiem reklamacji usługi Neostrada. Wynika to z braku analogicznego, bądź zbliżonego procesu po stronie detalicznej TP SA. Jako najbardziej zbliżone można uznać porównanie reklamacji BSA dotyczących procesu instalacji usługi BSA z procesem obsługi interwencji klientów TP SA oczekujących na instalację usługi Neostrada. Jednak również w tym przypadku powody występowania interwencji po stronie TP SA (np. brak dostarczenia przesyłki przez kuriera) uniemożliwiają porównywanie tych wskaźników.

Sugerowana jest zmiana podejścia odpowiadająca de facto zapotrzebowaniu klienta hurtowego – czyli operatora alternatywnego np. poprzez zdefiniowanie następujących przykładowych par wskaźników:

**Para 1: Jakość wywiadu technicznego i weryfikacji formalnej.** Należy go rozumieć jako procent odpowiedzi zgodnych z rzeczywistymi warunkami

technicznymi w stosunku do wszystkich zapytań szybkiego wywiadu technicznego (związanego z zamówieniem) dla usługi hurtowej i detalicznej

**Para 2: Jakość dostarczenia usługi.** Należy go rozumieć jako wskaźnik procentowy, obrazujący ilość interwencji zgłaszanych (bezpośrednio po instalacji) przez Klienta detalicznego lub Klienta Operatora, w stosunku do ilości wszystkich zrealizowanych zamówień.

*Wskaźnik Terminowość dostarczania BSA [%]*

### **Definicja wskaźnika**

Terminowość dostarczania BSA rozumiana jako liczba powiadomień o skutecznej aktywacji BSA przekazanych terminie, do ogólnej liczby przekazanych do OA powiadomień w okresie n

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

,gdzie:

**T** - Terminowość podana w %

**A** - Powiadomienia wysłane terminowo dla zamówień zrealizowanych

**B** - Wszystkie zrealizowane zamówienia w okresie n

### **Ocena wskaźnika**

*Pomimo poprawności mierzenia procesu wskaźnika jak i braku konkretnych błędów logicznych w samej ścieżce procesu, Accenture ma zastrzeżenia, co do przejrzystości KPI i poprawności samych danych:*

- *Data wymagana jest wyliczana ręcznie przez pracownika kancelarii TP*
- *Data powiadomienia jest tworzona automatycznie jako raport ze skrzynki funkcyjnej, natomiast występowanie wielokrotnych, ręcznych powiadomień daje w efekcie niedostateczną pewność, co do daty przy próbie raportowania automatycznego*
- *Proces łączenia danych jest manualny i wymaga dodatkowych czynności weryfikacyjnych w celu ich połączenia*
- *Proces wyliczania wskaźnika na podstawie danych źródłowych jest automatyczny, wymaga jednak dodatkowych czynności weryfikacyjnych w celu ostatecznego określenia wartości wskaźnika dla danego zamówienia*



*Wskaźnik: Terminowość dostarczania Neostrady [%]*

### **Definicja wskaźnika**

Terminowość dostarczania usługi Neostrada rozumiana jako ilość zamówień, które przeszły krok aktywności klienta w 10 i w 30 dniu.

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

,gdzie:

**T10**- Terminowość podana w %

**T30**- Terminowość podana w %

**A** – Zamówienia po kroku aktywacji klienta do 10/30 dnia od daty zamówienia

**B** - Całkowita liczba zamówień na Neostradę w okresie n

### **Analiza wskaźnika**

Proces mierzenia wskaźnika jest zautomatyzowany. Zapewnia automatyczne łączenie danych z systemów źródłowych (proces przekazywania danych pomiędzy systemami obsługi klienta i systemem raportowym pionu technicznego jest zautomatyzowany) a co za tym idzie – ich kompletność. Na chwilę przeprowadzania badania przez Accenture TP dostarcza usługę BSA terminowo, zgodnie z decyzją regulacyjną. Należy jednak zwrócić uwagę na poniższe:

- Wskaźnik terminowości Neostrady jest wskaźnikiem mierzącym efektywność sprzedażową, czyli doprowadzenie do możliwości zalogowania klienta - a nie jakość obsługi zamówienia. Zgodnie z taką filozofią wskaźnik jest odpowiedni.
- Wskaźnik terminowości Neostrady jest liczony jako % zamówień, które przeszły krok aktywności klienta do danego dnia przetwarzania. Ze względu na elementy niezależne od pracowników TP mogą wystąpić wahania wartości wskaźnika przy niezmiennej efektywności pracowników TP

### *Możliwość porównania pary dostarczania usługi szerokopasmowej*

Para powyższych wskaźników ma na celu porównanie terminowości dostarczania usługi hurtowej BSA oraz usługi Neostrada. Taki wybór jest uzasadniony przez wprowadzone przez prezesa UKE powiązanie ceny hurtowej BSA z ceną detalicznej usługi Neostrada.

Z przeprowadzonych analiz wynika, że obecnie wyliczany wskaźnik terminowości dla dostarczania Neostrady nie odpowiada wskaźnikowi dostarczania BSA. Wskaźnik dla Neostrady zawiera następujące kroki: otrzymanie, weryfikacja zamówienia, dostarczenie umowy sprzętu (0-10 dni), aktywacja klienta (0-30) dni - czyli czynności z czasem przetwarzania niezależnym od TP S.A. Terminowość dla BSA nie zawiera elementów losowych. Według Accenture należy porównywać proces do momentu aktywacji na sieci.

### **Rekomendacje dla lepszego dostosowania pary**

Stosując zasadę wychodzenia od usługi hurtowej i mierzenia części procesu usługi detalicznej, sugerowane jest wprowadzenie następującego podejścia:

Operator alternatywny w procesie dostarczania usługi BSA jest zainteresowany przede wszystkim zmianą ustawień w sieci TP odpowiedzialnych za przekierowywanie ruchu abonenta usługi ADSL z danego urządzenia DSLAM poprzez sieć ATM do punktu styku usługi, oraz uzyskania powiadomienia o prawidłowym zrealizowaniu zlecenia.

Po stronie detalicznej jest to część całościowego procesu usługi Neostrada, jednakże jest ona możliwa do łatwego wyznaczenia. Zatem sugerowana para wskaźników jest następująca:

**Dla usługi detalicznej:** Czas realizacji zlecenia aktywacji usługi Neostrada po stronie pionu technicznego liczony jako data otrzymania przez nich zlecenia i data uzyskania odpowiedzi od pionu technicznego (w szczególności data wysłania i dostarczenia), czyli statusu o zakończonej aktywacji do systemu zarządzania.

**Dla usługi hurtowej:** Czas przyjęcia zlecenia aktywacji usługi BSA przez TP liczony jako data otrzymania zlecenia przez TP i data uzyskania odpowiedzi przez Operatora Alternatywnego od TP (w szczególności data potwierdzonego wysłania) z informacją o wyniku realizacji.

Dodatkowo dla porównania można rozważyć następującą parę wskaźników

- Ilość zamówień Neostrady z błędnym wywiadem (czyli brakiem możliwości świadczenia usługi wpisanej na zamówieniu klienta) na 100 zamówień usługi Neostrady wobec analogicznego wskaźnika dla usługi BSA

## Część III



WYLICZENIE WSKAŹNIKÓW KLUCZOWYCH  
MIERNIKÓW WYDAJNOŚCI KPI  
Z UWZGLĘDNIENIEM REKOMENDACJI FIRMY  
ACCENTURE SP. Z O.O. ORAZ PRZEDSTAWIENIE  
PODJĘTYCH PRZEZ TP DZIAŁAŃ  
NAPRAWCZYCH

Niniejsza część przedstawia wartości wskaźników KPI wyliczone przez Telekomunikację Polską SA. Przy ich tworzeniu uwzględniono szczegółowe zalecenia wynikające z raportu firmy Accenture - dotyczące wskaźników sprawdzonych w trakcie wykonywanej analizy. Celem prezentowanych wskaźników jest takie ustawienie punktów kontrolnych, aby można było pokazywać te same informacje, które są zalecane w krajach, wprowadzających podział funkcjonalny w celu sprawdzenia, czy nie występuje podejrzenie występowania zjawiska dyskryminacji pozacenowej.

Raportowane wskaźniki bazują na doświadczeniach innych krajów – w szczególności Wielkiej Brytanii, Włoszech a także Francji. Wzorując się na tamtejszych doświadczeniach TP rozpoczyna cykliczne prezentowanie swoich wskaźników pokazujących porównanie dostarczania porównywalnych usług w zestawieniu dla usług hurtowych jak i usług detalicznych. Cykliczność raportowania w okresach miesięcznych pozwoli zobrazować generalne trendy, wskazać obszary które wymagają poprawy oraz zapewni większą przejrzystość operatora posiadającego znaczącą pozycję rynkową.

Telekomunikacja Polska ma już niedyskryminacyjną ofertę spełniającą warunki z decyzji regulacyjnych, ale niektóre wskaźniki równego traktowania innych przedsiębiorców w praktyce nie są jeszcze osiągnięte. Podobna sytuacja jest obserwowana również w Wielkiej Brytanii – wprowadzenie podziału funkcjonalnego nie przełożyło się pomimo upływu już kilku lat na dokładnie takie samo traktowanie BT jak i alternatywnych operatorów. W zależności od wskaźnika poszczególne wartości mogą się różnić na korzyść operatora zasiedziałego lub alternatywnego.

## **Wprowadzone akcje naprawcze**

Odnosząc się do zaleceń zawartych w raporcie firmy Accenture Sp. z o.o. Telekomunikacja Polska podjęła działania mające na celu zmiany w sposobie liczenia kluczowych wskaźników wydajności, aby pełniej odzwierciedlały raportowaną wartośćią te punkty kontrolne, które pozwalają sprawdzić występowanie dyskryminacji pozacenowej.

W tym celu :

- Zredefiniowano punkty pomiarowe prezentowanych wskaźników:

- **W przypadku usług detalicznych** punkty pomiarowe zostały zdefiniowane jako data otrzymania zgłoszenia przez służby techniczne zajmujące się obsługą abonenta końcowego (początek pomiaru) i data przekazania informacji o sposobie załatwienia zgłoszenia przez służby techniczne (koniec pomiaru)
  - **W przypadku usług hurtowych** punkty pomiarowe zostały zdefiniowane jako data otrzymania zgłoszenia od Operatora przez TP (początek pomiaru) i data uzyskania odpowiedzi przez Operatora od TP (koniec pomiaru)
- Zapewnienie kompletności danych raportowych dla uszkodzeń usług detalicznych (głosowych i szerokopasmowych)
  - Objęcie raportowaniem systemów wykorzystywanych do obiegu zgłoszeń uszkodzeń w przypadkach awarii
  - Zapewnienie kompletności i spójności raportowania dla reklamacji usług głosowych - stworzenie aplikacji reklamacyjnej

W dłuższym okresie przewidziane jest wprowadzenie automatycznego odsyłania wiadomości do operatora alternatywnego o zakończonej naprawie – w efekcie tego działania oczekiwany jest wzrost wartości wskaźnika dla usługi hurtowej. Wprowadzenie programu poprawy jakości danych w systemach obsługi sieci Telekomunikacji Polskiej SA. Czas trwania programu szacowany na 12 miesięcy. Skutki działania programu powinny być widoczne stopniowo w trakcie kolejnych miesięcy.

Niezależnie od tego przewidywane jest wprowadzenie programu poprawy jakości danych w systemach obsługi sieci Telekomunikacji Polskiej SA. Czas trwania programu szacowany na 12 miesięcy. Skutki działania programu powinny być widoczne stopniowo w trakcie kolejnych miesięcy.

## Wartości wskaźników KPI wyliczone za wrzesień 2008 r. :

### 1. Wskaźniki dotyczące usług głosowych

Wskaźnik	Wartość usługa hurtowa	Wartość usługa detaliczna
Terminowość dostarczania usługi głosowej	100% (1)	76,32 (2)
Terminowość naprawy uszkodzenia usługi głosowej	70,83% - 24h 92,48% - 51h(3)	82,15% - 24h 95,08% - 51h (4)
Terminowość naprawy uszkodzenia usługi głosowej do momentu zakończenia fizycznej naprawy	89,04% - 24h 96,50% - 51h	Wskaźnik w przygotowaniu
Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych	100% (5)	94,48% (6)
Ilość uszkodzeń na 100 linii głosowych	2,51 (7)	2,81 (8)
Procent linii WLR w sieci TP	11,14% (9)	Nie dotyczy

Obecnie większość wskaźników dla usługi głosowej utrzymuje się na wysokim poziomie. Poza wyjątkiem wskaźnika usuwania usterek wartości prezentowane dla usług hurtowych są lepsze niż dla części detalicznych. Rozbieżność dla czasu usuwania usterek WLR pochodzi z faktu uwzględniania czasu odesłania powiadomienia o wykonanej fizycznej naprawie do operatora alternatywnego. W celu poprawy tego wskaźnika TP przygotowuje się do wprowadzenia automatycznego odsyłania wiadomości do operatora alternatywnego o zakończonej naprawie – oczekiwany wzrost wartości wskaźnika dla usługi hurtowej

#### Użyte definicje powyższych wskaźników:

- 1. Terminowość dostarczania usługi głosowej (odejścia WLR)** - terminowość realizacji zamówienia WLR przez TP S.A. (rozwiązanie umowy z TP S.A. i przejście Klienta na WLR do innego Operatora)  
Liczba zamówień zrealizowanych terminowo w stosunku do liczby wszystkich zamówień podlegających realizacji w danym okresie

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

,gdzie:

**T** - terminowość podana w %

**A** - Zgłoszenia zrealizowane terminowo w badanym okresie n - terminowo zgodnie z datą wymaganą (n; n+1)

**B** - Zgłoszenia podlegające realizacji w danym okresie

- 2. Terminowość dostarczania usługi głosowej (powroty WLR) – terminowość realizacji zamówień przez TP S.A. na przejście Klienta od Operatora do TP S.A. (rozwiązanie umowy z Operatorem i przejście do TP S.A.)**

Liczba zamówień skompletowana terminowo w stosunku do liczby wszystkich zamówień podlegających realizacji w danym okresie

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

,gdzie:

**T** - terminowość podana w %

**A** - zamówienia skompletowane terminowo w badanym okresie n, tzn. zgodnie z datą wymaganą (n; n+1)

**B** - wszystkie zamówienia skompletowane w badanym okresie n

- 3. Terminowość realizacji uszkodzeń dla usług głosowych (WLR) w (24h/51h)**

Liczba zgłoszeń uszkodzeń WLR usuniętych do 24h lub 51h w stosunku do ogólnej liczby usuniętych zgłoszeń uszkodzeń WLR w okresie n.

Czas realizacji liczony jest od daty wpływu zgłoszenia do TP do daty wysłania odpowiedzi do OA o usunięciu uszkodzenia.

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

,gdzie:

**T** - Terminowość podana w %

**A** - Zgłoszenia zrealizowane do 24h lub 51h w badanym okresie n



**B** - Ogólna liczba zrealizowanych zgłoszeń w danym okresie

**4. Terminowość realizacji uszkodzeń dla usług głosowych (PSTN/ISDN) w (24h/51h)**

Liczba zgłoszeń uszkodzeń usług głosowych (PSTN/ISDN) usuniętych do 24/51 h w stosunku do ogólnej liczby usuniętych zgłoszeń uszkodzeń w okresie n.

Czas liczony jest od wpływu zgłoszenia do systemu KSP (Krajowy System Paszportyzacji- system wspomagający służby techniczne TP) do wyjścia zgłoszenia z systemu KSP

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

gdzie:

T - terminowość podana w %

A - Zgłoszenia zrealizowane do 24/51 h w badanym okresie n

B - Ogólna liczba zrealizowanych zgłoszeń w danym okresie

**5. Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)**

Liczba reklamacji (wymagających działań służb technicznych TP S.A.) rozpatrzonych w terminie w stosunku do liczby wszystkich rozpatrzonych reklamacji (wymagających działań służb technicznych TP S.A.)

Czas realizacji liczony od daty wpływu do TP do daty wysłania odpowiedzi do OA. Terminowo - 7 dni kalendarzowych z możliwością przedłużenia do 12 dni standardowo dla wszystkich operatorów

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

gdzie:

T - terminowość podana w %

**A** - reklamacje rozpatrzone terminowo w badanym okresie n

**B** - wszystkie reklamacje rozpatrzone w danym okresie n

#### **6. Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (PSTN/ISDN)**

Liczba reklamacji (wymagających działań służb technicznych TP S.A.) rozpatrzonych w terminie do 7 dni kalendarzowych w stosunku do liczby wszystkich rozpatrzonych reklamacji (wymagających działań służb technicznych TP S.A.)

Czas liczony jest od wpływu zgłoszenia do systemu KSP (Krajowy System Paszportyzacji- system wspomagający służby techniczne TP) do wyjścia zgłoszenia z systemu KSP

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

,gdzie:

**T** - terminowość podana w %

**A** - reklamacje rozpatrzone terminowo w badanym okresie n

**B** - wszystkie reklamacje rozpatrzone w danym okresie n

#### **7. Ilość uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR)**

Wartość wskaźnika wyliczana jest przez podzielenie liczby uszkodzeń, zgłoszonych w okresie sprawozdawczym, przez średnią liczbę linii w okresie sprawozdawczym – w dostęпах - i pomnożenie otrzymanej wartości przez 100.

$$L = \frac{A}{B} \cdot 100$$

,gdzie:

**L** – ilość uszkodzeń na 100 linn

**A** – liczba uszkodzeń zgłoszonych w okresie sprawozdawczym n

**B** – średnia liczba linii w okresie sprawozdawczym – w dostęпах

## 8. Ilość uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (powszechnej usługi głosowej – PSTN)

Wartość wskaźnika wyliczana jest przez podzielenie liczby uszkodzeń, zgłoszonych w okresie sprawozdawczym, przez średnią liczbę linii w okresie sprawozdawczym – w dostęпах - i pomnożenie otrzymanej wartości przez 100.

$$L = \frac{A}{B} \cdot 100$$

,gdzie:

**L** – ilość uszkodzeń na 100 linn

**A** – liczba uszkodzeń zgłoszonych w okresie sprawozdawczym n

**B** – średnia liczba linii w okresie sprawozdawczym – w dostęпах

## 9. Procent linii WLR w sieci TP

Wartość wskaźnika wyliczona jest przez podzielenie średniej liczby linii WLR w okresie sprawozdawczym – w dostęпах przez średnią liczbę linii PSTN w okresie sprawozdawczym – w dostęпах

$$L = \frac{A}{B}$$

,gdzie:

**L** – linie WLR w sieci TP w %

**A** - średnią liczbę linii WLR w okresie sprawozdawczym – w dostęпах

**B** - średnią liczby linii PSTN w okresie sprawozdawczym – w dostęпах

## 2. Wskaźniki dotyczące usług dostępu do szerokopasmowego Internetu

Wskaźnik	Wartość usługa hurtowa	Wartość usługa detaliczna
Jakość realizacji technicznej dla zamówienia standardowego	93,13% (10)	93,41% (11)
Jakość dostarczenia usługi	90,39%(12)	84,62% (13)
Terminowość naprawy uszkodzeń usług internetowych	91,38% (14)	78,97% (15)
Ilość uszkodzeń na 100 linii internetowych	X (16) Wskaźnik w przygotowaniu	Y (17) Wskaźnik w przygotowaniu
Procent linii BSA w sieci TP	14,80%* (18)	

Obecnie największym problem, zarówno dla usługi detalicznej jak i hurtowej, występuje w jakości analizy możliwych warunków technicznych jak i jakości dostarczania usługi. Źródłem problemu jest niewystarczająca jakość danych na temat sieci Telekomunikacji Polskiej SA znajdujących się w systemach informatycznych. TP podejmuje wysiłki, aby poprawić jakość danych wykorzystywanych zarówno na potrzeby rynku detalicznego i hurtowego.

Warto też podkreślić, wartości prezentowane dla usług hurtowych są lepsze niż dla części detalicznych.

### Użyte definicje powyższych wskaźników:

#### **10. Jakość realizacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA)**

Do wyliczenia wskaźnika brane są zamówienia zrealizowane nieskutecznie z powodu braku możliwości technicznych (RTN) w odniesieniu do wszystkich zamówień zrealizowanych (skutecznie-RTP i nieskutecznie-RTN) w danym okresie n

$$WPR = \left(1 - \frac{RTN}{RTN + RTP}\right) \cdot 100 \%$$

*WPR* – Wskaźnik poprawności realizacji BSA w %

*RTN* – realizacja techniczna negatywna w okresie n

*RTP* – realizacja techniczna pozytywna w okresie n

### **11. Jakość realizacji technicznej usług szerokopasmowych (NEOSTRADA)**

Do wyliczenia wskaźnika brane są zamówienia zrealizowane nieskutecznie z powodu braku możliwości technicznych (*RTN*) w odniesieniu do wszystkich zamówień zrealizowanych (skutecznie-*RTP* i nieskutecznie-*RTN*) w danym okresie n

$$WPR = \left(1 - \frac{RTN}{RTN + RTP}\right) \cdot 100 \%$$

*WPR* – Wskaźnik poprawności realizacji Neo w %

*RTN* – realizacja techniczna negatywna w okresie n

*RTP* – realizacja techniczna pozytywna w okresie n

### **12. Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)**

Do wyliczenia wskaźnika brane są zamówienia zrealizowane skutecznie dla których przyjęto zasadną interwencję w odniesieniu do wszystkich zamówień zrealizowanych skutecznie w danym okresie n.

Przy wyliczeniu wskaźnika uwzględniane są interwencje złożone w danym miesiącu i zakończone z określonym kodem wyjścia + interwencje złożone i zakończone do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu w którym wpłynęło zamówienie

$$WJR = \left(1 - \frac{L \text{ int}}{RTP}\right) \cdot 100 \%$$

*WJR* – Wskaźnik jakości realizacji BSA w %

*Lint* – liczba zamówień zrealizowanych skutecznie dla których przyjęto zasadną interwencję

*RTP* – realizacja techniczna skuteczna w okresie n

### **13. Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (NEOSTRADA)**

Do wyliczenia wskaźnika brane są zamówienia zrealizowane skutecznie dla których przyjęto zasadną interwencję w odniesieniu do wszystkich zamówień zrealizowanych skutecznie w danym okresie n.

Przy wyliczeniu wskaźnika uwzględniane są interwencje złożone w danym miesiącu i zakończone z określonym kodem wyjścia oraz interwencje złożone i zakończone do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu w którym wpłynęło zamówienie

$$WJR = \left(1 - \frac{L \text{ int}}{RTP}\right) \cdot 100 \%$$

*WJR* – Wskaźnik jakości realizacji BSA w %

*Lint* – liczba zamówień zrealizowanych skutecznie dla których przyjęto zasadną interwencje

*RTP* – realizacja techniczna skuteczna w okresie n

#### **14. Terminowość naprawy uszkodzeń usług szerokopasmowych (BSA)**

Liczba zgłoszeń uszkodzeń BSA zakończonych do 24h w stosunku do ogólnej liczby zakończonych zgłoszeń uszkodzeń BSA w okresie n.

Czas realizacji liczony jest od daty wpływu zgłoszenia do TP do daty wysłania odpowiedzi do OA o usunięciu uszkodzenia.

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

,gdzie:

**T**- terminowość podana w %

**A**- Zgłoszenia z terminową odpowiedzią w badanym okresie n

**B**- Zgłoszenia zamknięte w danym okresie n

#### **15. Terminowość naprawy uszkodzeń usług szerokopasmowych (NEOSTRADA)**

Liczba zgłoszeń uszkodzeń Neo zakończonych do 24h w stosunku do ogólnej liczby zakończonych zgłoszeń uszkodzeń Neo w okresie n.

Czas liczony jest od wpływu zgłoszenia do systemu KSP (Krajowy System Paszportyzacji- system wspomagający służby techniczne TP) do wyjścia zgłoszenia z systemu KSP

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

,gdzie:

**T**- terminowość podana w %

**A**- Zgłoszenia z terminową odpowiedzią w badanym okresie n

**B**- Zgłoszenia zamknięte w danym okresie n

**16. wskaźnik w przygotowaniu**

**17. wskaźnik w przygotowaniu**

**18. Procent linii BSA w sieci TP**

Wartość wskaźnika wyliczona jest przez podzielenie liczby linii BSA w okresie sprawozdawczym przez liczbę linii NEOSTRADA w okresie sprawozdawczym

$$L = \frac{A}{B}$$

,gdzie:

**L** – linie BSA w sieci TP w %

**A** - liczbę linii BSA w okresie sprawozdawczym

**B** - liczby linii Neo w okresie sprawozdawczym

### 3. Wskaźniki dotyczące uwalniania lokalnej pętli abonenckiej

Wskaźnik	Wartość usługa hurtowa	Wartość usługa detaliczna
Terminowość uwolnienia pętli lokalnej	100% (19)	
Terminowość naprawy uszkodzeń pętli lokalnej	100% (20)	
Ilość uszkodzeń na 100 linii	2,17 (21)	
Ilość uwolnionych przełącznic	134 (22)	
Dostępny zasięg usługi	1 796 424 (23)	

Obecnie wskaźniki detaliczne dotyczące uwalniania poszczególnych linii pętli lokalnych są wysokie. Wynika to po części z faktu niewielkiej ilości zamówień na łącza jak i samych uwolnionych łącz.

#### Użyte definicje powyższych wskaźników:

##### 19. Terminowość uwalniania pętli lokalnej (LLU)

Liczba zrealizowanych zamówień dla których zostało wysłane powiadomienie w terminie (zgodnie z datą wymaganą – zależną od umów z Operatorami) do liczby wszystkich zrealizowanych zamówień do których wysłano powiadomienie w okresie n. W przypadku gdy zamówienie jest zrealizowane przed terminem faktyczna data uwolnienia = data wymagana

Czas realizacji liczony jest od daty wpływu zamówienia do TP do daty wysłania powiadomienia do OA o realizacji zamówienia

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

,gdzie:

T - Terminowość podana w %



**A-** Zrealizowane zamówienia, dla których zostało wysłane powiadomienie w terminie (zgodnie z datą wymaganą) w badanym okresie n

**B-** Zrealizowane zamówienia, dla których zostało wysłane powiadomienie w danym okresie

## **20. Terminowość naprawy uszkodzeń pętli lokalnej (LLU)**

Liczba zgłoszeń uszkodzeń LLU usuniętych do 25h w stosunku do ogólnej liczby usuniętych zgłoszeń uszkodzeń LLU w okresie n.

Czas realizacji liczony jest od daty wpływu zgłoszenia do TP do daty wysłania odpowiedzi do OA o usunięciu uszkodzenia.

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

,gdzie:

**T** - Terminowość podana w %

**A** - Zgłoszenia zrealizowane do 25h w badanym okresie n

**B** - Ogólna liczba zrealizowanych zgłoszeń w danym okresie

## **21. Ilość uszkodzeń na 100 linii (LLU)**

Wartość wskaźnika wyliczana jest przez podzielenie liczby uszkodzeń, zgłoszonych w okresie sprawozdawczym, przez liczbę linii w okresie sprawozdawczym i pomnożenie otrzymanej wartości przez 100.

$$L = \frac{A}{B} \cdot 100$$

,gdzie:

**L** – ilość uszkodzeń na 100 linii

**A** – liczba uszkodzeń zgłoszonych w okresie sprawozdawczym n

**B** – liczba linii w okresie sprawozdawczym

## **22. Ilość uwolnionych przełącznic (LLU)**

Ilość lokalizacji sal kolokacyjnych przekazanych Operatorom przez TP w celu świadczenia usługi

## **23. Dostępny zasięg usługi (LLU)**

Liczba linii na których możliwe jest świadczenie usługi LLU

## **PODSUMOWANIE**

Na podstawie przedstawionych wartości KPI można stwierdzić występowanie obszarów wymagających podniesienia sprawności organizacyjnej. Natomiast w wyniku analizy KPI nie można wnioskować występowania świadomej dyskryminacji operatorów alternatywnych.

TP rozpoczynając cykliczne prezentacje wartości wskaźników KPI chce pokazać jednocześnie, że realizuje nałożony obowiązek niedyskryminacji i umożliwia bieżące monitorowanie obszarów odchylenia powodujących konieczność uruchomienia akcji naprawczych.

Zaprezentowane wskaźniki, a także zaproponowane długoterminowe akcje naprawcze powinny w długim okresie przełożyć się na wzrost wartości wskaźników zwłaszcza w obszarze danych jakościowych i danych dotyczących warunków technicznych.

Rozpoczynając ten program Telekomunikacja Polska, korzysta z najlepszych praktyk ustalonych przez operatorów zagranicznych w innych Krajach Członkowskich UE, jednocześnie jest otwarta na dialog i dyskusję co do prezentowanej listy wskaźników.