

Warszawa, dnia 13 listopada 2020 r.

Poz. 24

Informacja
Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej
z dnia 10 listopada 2020 r.

o sposobie i trybie wymiany komunikatów pomiędzy operatorami lub dostawcami usług dostępu do sieci Internet w celu realizacji uprawnienia abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany dostawcy tej usługi

Na podstawie art. 70 ust. 3 ustawy z dnia 14 maja 2020 r. o zmianie niektórych ustaw w zakresie działań osłonowych w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2 (Dz. U. poz. 875 i 1086) ogłasza się, co następuje:

Określa się sposób i tryb wymiany komunikatów pomiędzy operatorami lub dostawcami usług dostępu do sieci Internet w celu realizacji uprawnienia abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany dostawcy tej usługi stanowiący załącznik do niniejszej informacji.

Prezes
Urzędu Komunikacji Elektronicznej

Jacek Oko

Załącznik
do Informacji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej
z dnia 10 listopada 2020 r.

Sposób i tryb wymiany komunikatów pomiędzy operatorami lub dostawcami usług dostępu do sieci Internet w celu realizacji uprawnienia abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany dostawcy tej usługi

Zgodnie z art. 70 ust. 3 ustawy z dnia 14 maja 2020 r. o zmianie niektórych ustaw w zakresie działań osłonowych w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2 (Dz. U. z 15 maja 2020 r. poz. 875) Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej zobowiązany został, w terminie do 16 listopada 2020 r., do określenia sposobu i trybu wymiany komunikatów pomiędzy operatorami lub dostawcami usług w celu realizacji uprawnienia abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany dostawcy tej usługi.

Prezentowany sposób i tryb wymiany komunikatów dotyczy realizacji uprawnienia abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w okresie przejściowym, tj. do czasu wybudowania systemu teleinformatycznego, o którym mowa w art. 78a ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (tekst jedn. Dz. U. z 2019 r., poz. 2460 z późn. zm.), do wymiany komunikatów pomiędzy operatorami lub dostawcami usługi dostępu do sieci Internet na potrzeby realizacji tego uprawnienia.

Sposób i tryb wymiany komunikatów

1. W przypadku, gdy abonent zamierza skorzystać z przysługującego mu uprawnienia do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany dostawcy tej usługi (dalej „usługi dostępu”), nowy dostawca (Biorca) weryfikuje możliwość dostarczenia usługi dostępu abonentowi we wskazanej przez niego lokalizacji i jeśli wynik weryfikacji jest pozytywny to w takim przypadku nowy dostawca przyjmuje od abonenta Wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia usługi w związku ze zmianą dostawcy usługi dostępu do Internetu (dalej również „Wniosek”).
2. Nowy dostawca we Wniosku wprowadza:
 - a. dane umożliwiające identyfikację abonenta oraz identyfikację usługi dostępu, w szczególności:
 - datę złożenia Wniosku,
 - imię i nazwisko,
 - PESEL (lub Nazwa firmy/NIP/REGON),
 - adres email i telefon do kontaktu,
 - identyfikator usługi i adres instalacji (dla usług stacjonarnych) u dotychczasowego dostawcy usług (Dawcy) o ile są znane abonentowi w chwili składania Wniosku;

- b. informację, czy abonent udzielił nowemu dostawcy pełnomocnictwa do wypowiedzenia umowy z dotychczasowym dostawcą, bądź czy też abonent będzie wypowiadał ją samodzielnie;
 - c. adres email nowego dostawcy oraz numer Wniosku służące w dalszych krokach do komunikacji między dostawcami usługi dostępu;
 - d. najwcześniejszą, możliwą datę, w której jest możliwa instalacja usługi dostępu;
 - e. treść pouczenia dla abonenta o krokach jakie powinien wykonać po otrzymaniu kopii Wniosku;
 - f. informację dla dotychczasowego dostawcy o krokach jakie powinien wykonać po otrzymaniu kopii Wniosku;
 - g. informację w jaki sposób zostanie abonentowi przekazana informacja o skutecznie przeprowadzonym procesie dostarczenia usługi dostępu.
3. Złożenie u dotychczasowego dostawcy kopii Wniosku, które jest równoznaczne z wypowiedzeniem umowy na usługę dostępu, następuje w terminie maksymalnie 21 dni kalendarzowych od dnia złożenia u nowego dostawcy Wniosku. Sposób i forma wypowiedzenia następuje zgodnie z postanowieniami umowy z dotychczasowym dostawcą.
4. Po otrzymaniu kopii Wniosku dotychczasowy dostawca wyznacza, zgodnie z umową, najwcześniejszą możliwą datę rozwiązania umowy będącą równocześnie planowaną datą zaprzestania świadczenia usługi dostępu i w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania Wniosku, przekazuje tę informację do nowego dostawcy usługi na wskazany we Wniosku adres email. Wskazana przez dotychczasowego dostawcę data zaprzestania świadczenia usługi dostępu nie może być wcześniejsza niż wskazana przez nowego dostawcę najwcześniejsza, możliwa data instalacji usługi.
5. Treść i szablon przekazywanego, w formie wiadomości mailowej, powyższego komunikatu zawiera w szczególności:
 - i. temat komunikatu (wiadomości mailowej): Numer Wniosku wydanego przez nowego dostawcę usług;
 - ii. treść komunikatu (wiadomości mailowej):
 - wiersz pierwszy: Numer RPT dotychczasowego dostawcy;
 - wiersz drugi: Numer, identyfikator lub nazwa usługi u dotychczasowego dostawcy;
 - wiersz trzeci: Planowana data zaprzestania świadczenia usługi dostępu po stronie dotychczasowego dostawcy.

Wyślij

Od ▾ adres_email@dotychczasowego_dostawcy.pl

Do... adres_email@nowego_dostawcy.pl

DW...

Temat Numer Wniosku wydanego przez nowego dostawcę usług

Numer RPT dotychczasowego dostawcy
Numer, identyfikator lub nazwa usługi u dotychczasowego dostawcy
Planowana data zaprzestania świadczenia usługi dostępu po stronie dotychczasowego dostawcy

6. Nowy dostawca, przed wyznaczoną przez dotychczasowego dostawcę planowaną datą rozwiązania umowy, zawiera z abonentem umowę i mając na uwadze tę datę, przeprowadza proces dostarczenia usługi dostępu (przy wykorzystaniu procesów dostarczeniowych, istniejących na rynku oraz u nowego dostawcy usług).
7. O skutecznie przeprowadzonym procesie dostarczenia usługi dostępu nowy dostawca niezwłocznie powiadamia:
 - a. abonenta, we wskazanej we Wniosku formie;
 - b. dotychczasowego dostawcę komunikatem (wiadomością mailową) odpowiadając na jego poprzedni komunikat (wiadomość mailową):
 - i. temat komunikatu (wiadomości mailowej): niezmienny, nadany przez dotychczasowego dostawcę;
 - ii. treść komunikatu (wiadomości mailowej): oryginalna treść dotychczasowego dostawcy;
 - wiersz pierwszy: Data dostarczenia usługi po stronie nowego dostawcy.

Wyślij

Od ▼ adres_email@nowego_dostawcy.pl

Do... adres_email@dotychczasowego_dostawcy.pl

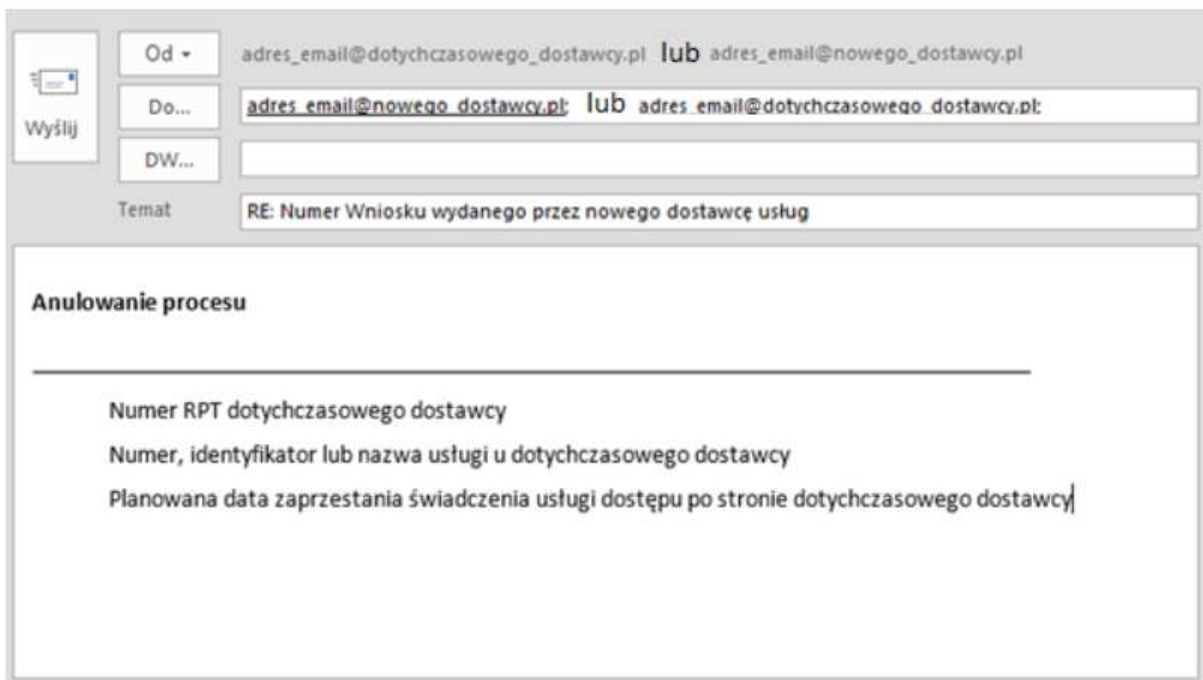
DW...

Temat RE: Numer Wniosku wydanego przez nowego dostawcę usług

Data dostarczenia usługi po stronie nowego dostawcy

- Numer RPT dotychczasowego dostawcy
- Numer, identyfikator lub nazwa usługi u dotychczasowego dostawcy
- Planowana data zaprzestania świadczenia usługi dostępu po stronie dotychczasowego dostawcy

8. Dotychczasowy dostawca usługi dostępu nie rozwiązuje umowy i nie zaprzestaje świadczenia usługi dostępu abonentowi do momentu otrzymania od nowego dostawcy komunikatu (wiadomości mailowej) zawierającego potwierdzenie skutecznie przeprowadzonego procesu dostarczenia usługi dostępu dla abonenta. W przypadku, gdy nowy dostawca wyśle informację o tym fakcie do godz. 12:00 w dniu roboczym, rozwiązanie umowy powinno nastąpić tego samego dnia roboczego.
9. Jeśli w terminie 30 dni od planowanej daty zaprzestania świadczenia usługi dostępu, dotychczasowy dostawca nie otrzyma od nowego dostawcy komunikatu (wiadomości mailowej) zawierającego potwierdzenie skutecznie przeprowadzonego procesu dostarczenia usługi dostępu dla abonenta, nadal świadczy usługę abonentowi, a do rozwiązania umowy nie dochodzi. W takim przypadku Wniosek uznaje się za anulowany.
10. W przypadku, gdy dotychczasowy lub nowy dostawca otrzyma od abonenta informację o rezygnacji z uprawnienia do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu, przekazuje taką informację drugiej stronie procesu (dotychczasowemu dostawcy lub nowemu dostawcy) komunikatem (wiadomością mailową) i następuje zaprzestanie dalszego procedowania Wniosku:
 - i. temat komunikatu (wiadomości mailowej): niezmienny, nadany przez dotychczasowego dostawcę;
 - ii. treść komunikatu (wiadomości mailowej): oryginalna treść dotychczasowego dostawcy;
 - wiersz pierwszy: Anulowanie procesu.



11. Proces interwencyjny, dla przypadków nieopisanych powyżej, odbywa się za pośrednictwem adresów email dotychczasowego i nowego dostawcy.

Schemat przebiegu procesu polegającego na zapewnieniu abonentowi prawa do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany dostawcy tej usługi z wykorzystaniem komunikatów (wiadomości mailowych).

