



PORADNIK KONSUMENTA
USŁUGI POCZTOWE, TELEKOMUNIKACYJNE,
ŚWIADCZONE PRZEZ TELEWIZJE KABLOWE

USŁUGI POCZTOWE

Świadczenie usług pocztowych odbywa się na podstawie umowy o świadczenie usług pocztowych zawartej pomiędzy operatorem (przedsiębiorcą uprawnionym do wykonywania działalności pocztowej, np. Poczta Polska, In Post) oraz nadawcą, który zleca wykonanie danej usługi za wynagrodzeniem.

Operator zobowiązuje się w umowie do doręczenia, tj. wydania przesyłki lub wypłacenia kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym adresatowi, a w przypadkach określonych prawem także innej osobie, lub przekazania druku bezadresowego zgodnie z umową.

Usługę pocztową stanowi:

- 1) przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek oraz druków nieopatrzonych adresem tzw. druków bezadresowych;
- 2) prowadzenie punktów wymiany umożliwiających przyjęcie i wymianę korespondencji między podmiotami korzystającymi z obsługi tych punktów;
- 3) realizowanie przekazów pocztowych.

Zawarcie umowy o świadczenie usługi pocztowej następuje w szczególności przez:

- 1) przyjęcie przez operatora przesyłki do przemieszczenia i doręczenia;
- 2) wrzucenie przesyłki listowej, z wyłączeniem przesyłek rejestrowanych oraz podlegających ustawowemu zwolnieniu z opłat pocztowych, do nadawczej skrzynki pocztowej operatora;
- 3) przyjęcie przekazu pocztowego.

W pewnych okolicznościach operator może odmówić zawarcia umowy albo może odstąpić od jej wykonania, np.:

- 1) nie są spełnione wymagania wskazane w regulaminie wykonywania usług pocztowych;
- 2) zawartość lub opakowanie przesyłki naraża osoby trzecie lub operatora na szkodę;
- 3) na opakowaniu przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo;
- 4) usługa pocztowa miałaby być wykonywana w całości lub w części na obszarze na którym nie świadczy usług;
- 5) przyjmowanie lub przemieszczanie przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów;
- 6) operator może również odstąpić od wykonania usługi pocztowej po zawarciu umowy o świadczenie usługi pocztowej, jeżeli przesyłka nie spełnia warunków określonych w umowie.



W przypadku odmowy zawarcia umowy lub jednostronnego odstąpienia przez operatora od umowy, przyjętą przesyłkę zwraca się nadawcy na jego koszt. Zwrotowi podlega także pobrana opłata za wykonanie usługi.

Regulamin świadczenia usług pocztowych

Jako że usługi pocztowe świadczone są na podstawie umów, które najczęściej zawierane są w sposób dorozumiany, np. poprzez wrzucenie listu opatrzonego znaczkiem do skrzynki na listy lub oddanie go na pocztę, operator tworzy regulamin. W regulaminie określone powinny zostać warunki wykonywania i korzystania z usług pocztowych, a w szczególności okoliczności uzasadniające uznanie usługi pocztowej za niewykonaną, sposób postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz terminy, po upływie których uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, a także szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji. Regulamin podawany jest do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty (np. wywieszenie w placówce pocztowej) lub stanowi nieodpłatny załącznik do umowy o świadczenie usługi pocztowej.

Doręczenie przesyłki lub kwoty pieniężnej

Dla doręczenia przesyłki lub przekazu oczywiście najistotniejszy jest poprawny adres odbiorcy. Warto wiedzieć, że przesyłka może zostać wydana nie tylko adresatowi, a mimo to będzie uznana za skutecznie doręczoną. Do osób, które w zastępstwie mogą odebrać przesyłkę, należą:

- 1) przedstawiciel ustawowy adresata – np. rodzic, opiekun lub pełnomocnik adresata;
- 2) domownik, tj. osoba pełnoletnia zamieszkała razem z adresatem, jeżeli adresat nie złożył w placówce operatora zastrzeżenia w zakresie doręczenia przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego.

Jeżeli jednak listonosz nikogo nie zastanie, powinien pozostawić w skrzynce pocztowej informację o możliwości odbioru przesyłki w placówce operatora.

Zwrot przesyłki do nadawcy

Przesyłka rejestrowana lub kwota pieniężna określona w przekazie pocztowym, której nie można doręczyć adresatowi, ponieważ albo błędnie wskazany został adres, albo adresat nie podejmuje jej mimo dwukrotnego awizowania, zostaje zwrócona do nadawcy. Warto pamiętać, że za czynności związane ze zwrotem przesyłki operator może żądać i w praktyce żąda uiszczenia opłaty przez nadawcę.

Przesyłka niedoręczalna

Z innym przypadkiem niedoręczenia przesyłki mamy do czynienia, gdy przesyłki nie tylko nie można doręczyć adresatowi, ale też nie można zwrócić nadawcy, np. z powodu braku lub błędnego adresu nadawcy. W takim przypadku operator może otworzyć przesyłkę w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie nadawcy. Jako przesyłkę niedoręczalną traktuje się także przesyłkę nieopłaconą lub opłaconą w kwocie niższej niż należna, jeżeli nadawca lub adresat odmówi uiszczenia opłaty lub różnicy w opłacie. W przypadku, gdy otwarcie przesyłki niedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia lub zwrócenia nadawcy albo nadawca odmówi przyjęcia zwróconej przesyłki, zostaje ona zniszczona przez operatora nie wcześniej niż po upływie 60 dni od dnia otwarcia przesyłki. W przypadku, gdy jej zawartość stanowią pieniądze, papiery wartościowe,



kosztowności oraz rzeczy mające wartość naukową lub artystyczną, po upływie roku przechodzą one na własność Skarbu Państwa.

Świadczenie powszechnych usług pocztowych

Zgodnie z przepisami prawa obowiązek wykonywania zadań operatora publicznego powierzony został **Poczcie Polskiej**. Operator publiczny nie może odmówić zawarcia umowy o świadczenie powszechnych usług pocztowych, chyba że zachodzą okoliczności wyłączające jej zawarcie takie jak przy zwykłej usłudze pocztowej (np. niewłaściwe opakowanie, przesyłka niebezpieczna).

Powszechne usługi pocztowe – to usługi świadczone w obrocie krajowym i zagranicznym na terytorium Polski, w sposób jednolity w porównywalnych warunkach i po przystępnych cenach, z zachowaniem wymaganej prawem jakości oraz z zapewnieniem co najmniej jednego opróżniania nadawczej skrzynki pocztowej i doręczania przesyłek co najmniej w każdy dzień roboczy i nie mniej niż przez 5 dni w tygodniu, które polegają na:

- przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu: przesyłek listowych do 2 000 g, w tym przesyłek poleconych i przesyłek z zadeklarowaną wartością, paczek pocztowych do 10 000 g, w tym z zadeklarowaną wartością, przesyłek dla ociemniałych,
- doręczaniu nadesłanych z zagranicy paczek pocztowych do 20 000 g,
- realizowaniu przekazów pocztowych.

Operatorem publicznym jest operator zobowiązany do świadczenia powszechnych usług pocztowych w sposób ciągły, umożliwiający:

- traktowanie przesyłki listowej jako przesyłki poleconej (tj. przesyłki rejestrowanej będącej przesyłką listową, przemieszczaną i doręczaną w sposób zabezpieczający ją przed utratą, ubytkiem zawartości lub uszkodzeniem);
- traktowanie przesyłki jako przesyłki z zadeklarowaną wartością (tj. przesyłki rejestrowanej, za której utratę, ubytek zawartości lub uszkodzenie operator ponosi odpowiedzialność do wysokości wartości przesyłki podanej przez nadawcę);
- uzyskanie potwierdzenia odbioru przesyłki rejestrowanej lub kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym;
- przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie przesyłek lub kwot pieniężnych nadanych na poste restante.

Operatorowi publicznemu przysługuje **wyłączność** świadczenia usług pocztowych polegających na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu w obrocie:

1. krajowym – przesyłek z korespondencją, przesyłek reklamowych oraz innych nadanych w sposób uniemożliwiający sprawdzenie zawartości, o masie nieprzekraczającej 50 g;
2. zagranicznym – przesyłek o masie nieprzekraczającej 50 g;
3. krajowym i zagranicznym przesyłek z korespondencją, o ile w procesie przyjmowania lub doręczania stają się one przesyłkami o masie nieprzekraczającej 50 g.

Skarga z tytułu opóźnionego doręczenia przesyłki listowej



Operator publiczny ma ustawowo wyznaczony czas na doręczenie przesyłki:

- nie później niż w czwartym dniu po dniu nadania – w przypadku przesyłki listowej najszybszej kategorii czyli przesyłki priorytetowej;
- nie później niż w szóstym dniu po dniu nadania – w przypadku innych przesyłek.

W przypadku doręczenia przesyłki listowej w terminie późniejszym niż wskazane powyżej, adresatowi lub nadawcy przysługuje prawo do wniesienia skargi z tytułu opóźnionego doręczenia przesyłki listowej.

Skargę wnosi się:

1) nie wcześniej niż:

- piątego dnia od dnia nadania przesyłki listowej – w przypadku przesyłki najszybszej kategorii,
- siódmego dnia od dnia nadania przesyłki listowej – w przypadku innych przesyłek listowych,

2) nie później niż po upływie 30 dni od dnia nadania przesyłki listowej.

Skargę można wnieść w dowolnej formie (najlepiej pisemnej) w każdej placówce Poczty Polskiej. Placówka operatora publicznego, w której została złożona skarga, przekazuje ją niezwłocznie do jednostki organizacyjnej właściwej do jej rozpatrzenia. Jednostka ta, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania skargi, udziela na nią odpowiedzi w formie pisemnej.

Przykład:

Pani Anna wysłała do koleżanki kartkę z życzeniami imieninowymi. Dowiedziała się, że kartka wysłana 10 dni przed imieninami doszła po imieninach. W takiej sytuacji Pani Anna może złożyć skargę z tytułu opóźnionego doręczenia kartki pocztowej. Nie dostanie jednak z tego tytułu odszkodowania. Jeśli jednak Pani Anna poniosła szkodę może dochodzić roszczeń przed sądem powszechnym (cywilnym).

Skarga powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę skarżącego oraz jego adres;
- 2) określenie rodzaju przesyłki listowej, której dotyczy;
- 3) uzasadnienie skargi;
- 4) datę oraz podpis skarżącego.

Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług pocztowych

Operator publiczny odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie powszechnej usługi pocztowej. Odszkodowanie przysługuje konsumentom w następujących przypadkach:

- 1) **za utratę przesyłki poleconej** – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty pobranej przez operatora publicznego za traktowanie przesyłki jako przesyłki poleconej;
- 2) **za utratę paczki pocztowej** – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż dziesięciokrotność opłaty pobranej za jej nadanie;



3) **za utratę przesyłki z zadeklarowaną wartością** – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki;

4) **za ubytek zawartości lub uszkodzenie paczki pocztowej lub przesyłki poleconej** – w wysokości żądanej przez nadawcę lub w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy, nie wyższej jednak niż maksymalna wysokość odszkodowania, o którym mowa w pkt 1 lub 2;

5) **za ubytek zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością** – wysokość odszkodowania nie może być wyższa niż zadeklarowana wartość przesyłki;

6) **za uszkodzenie zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością** – w wysokości zwykłej wartości rzeczy, których uszkodzenie stwierdzono. Wysokość odszkodowania nie może być wyższa niż zadeklarowana wartość przesyłki;

7) **w przypadku niezrealizowania przekazu pocztowego** przysługuje odszkodowanie w wysokości pięciokrotnej opłaty pobranej za jego nadanie. Ponadto zwrotowi podlega kwota pieniężna określona w przekazie pocztowym.

Niezależnie od odszkodowania, w przypadku niewykonania usługi, operator pocztowy zobowiązany jest do zwrotu w całości opłaty pobranej za wykonanie usługi.

Operator zawsze odpowiada za nienależyte wykonanie zobowiązania, chyba że zdoła wykazać, iż niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

1) wskutek siły wyższej (zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia);

2) wyłącznie z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych;

3) wyłącznie z powodu szczególnej podatności przesyłanej rzeczy na uszkodzenia wynikającej z jej wad lub naturalnych właściwości.

A zatem, jeśli operator nie uwzględni reklamacji, to musi wykazać, że nie ponosi odpowiedzialności.

Warto również pamiętać, iż roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki zgłoszonych przez adresata operatorowi nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki.

Przykład:

Pani Anna odebrała z placówki pocztowej paczkę, która „na pierwszy rzut oka” była w stanie nienaruszonym. Po odpakowaniu w domu okazało się, że nadesłany szklany wazon jest pęknięty. Pani Anna może w takiej sytuacji wystąpić o odszkodowanie od operatora publicznego, jeśli zgłosi uszkodzenia w terminie siedmiu dni od dnia odebrania przesyłki z poczty. Pani Anna powinna się również upewnić, że wazon był odpowiednio opakowany, a na opakowaniu znajdowały się ostrzeżenia, iż w przesyłce znajduje się szkło, tak by operator nie mógł się uwolnić od odpowiedzialności.

Zgłoszenie reklamacji

Kto może zgłosić reklamację? Prawo to przysługuje nadawcy lub adresatowi – gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy przesyłka lub kwota pieniężna określona w



przekazie pocztowym zostanie doręczona adresatowi. Nadawca albo adresat mogą zgłosić reklamację w każdej placówce operatora świadczącego powszechne usługi pocztowe.

Nabycie prawa do wniesienia reklamacji

Ważny jest termin, w którym należy wnieść reklamację.

W przypadku przesyłki rejestrowanej (np. listu poleconego) – jeśli przesyłka lub zawiadomienie o próbie jej dostarczenia (awizo) nie zostały doręczone w ciągu 14 dni roboczych - wówczas już 15 dnia można wnieść reklamację, nie później jednak niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania. Ta sama zasada obowiązuje w przypadku przekazu pocztowego (przesyłanie pieniędzy).

W przypadku dostarczenia uszkodzonej przesyłki rejestrowanej lub przesyłki rejestrowanej, w której adresat stwierdzi ubytek zawartości – reklamację (najlepiej na piśmie) należy wnieść natychmiast przy przyjęciu przez adresata przesyłki. Można także przyjmując taką przesyłkę złożyć pisemne oświadczenie o stwierdzeniu uszkodzenia lub ubytku zawartości, a następnie nie później niż w terminie 12 miesięcy – złożyć reklamację na poczcie.

W przypadku stwierdzenia ubytków lub uszkodzeń przesyłki rejestrowanej, niewidocznych bezpośrednio przy jej przyjęciu reklamację należy złożyć w ciągu siedmiu dni od otrzymania przesyłki.

Zgłoszenie reklamacji po upływie powyższych terminów skutkuje pozostawieniem przez operatora reklamacji bez rozpoznania, o czym niezwłocznie operator powinien powiadomić konsumenta, który reklamował usługę.

Forma reklamacji

W przypadku przesyłki uszkodzonej właściwym miejscem do złożenia reklamacji jest placówka, gdzie została wydana przesyłka.

Reklamację można złożyć w dowolnej formie, jednak zawsze najlepsza dla konsumenta jest forma pisemna z potwierdzeniem odbioru

Treść reklamacji

Reklamacja powinna zawierać:

- dane składającego reklamację (imię i nazwisko, adres zamieszkania),
- opis (rodzaj) reklamowanej przesyłki i uzasadnienie reklamacji,
- kwotę odszkodowania, w przypadku gdy reklamujący go żąda,
- podpis (jeśli zgłasza się reklamację pisemnie).

Jeśli reklamacja dotyczy przesyłki rejestrowanej oprócz powyższych należy dołączyć, w zależności od okoliczności:

- oryginał potwierdzenia nadania przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego;
- oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku przeniesienia uprawnień przez nadawcę na adresata;



- protokół sporządzony bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki rejestrowanej – w przypadku jej przyjęcia przez adresata oraz opakowanie uszkodzonej przesyłki;
- oświadczenie o stwierdzeniu:
 - a. widocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki rejestrowanej złożone bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki, albo
 - b. niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki rejestrowanej z zachowaniem terminu siedmiu dni od dnia doręczenia.

Reklamacja powinna zostać rozpatrzona **w terminie 14 dni od dnia otrzymania**. W wyjątkowych jednak przypadkach, o czym musimy zostać poinformowani, termin rozpatrzenia reklamacji może zostać przesunięty, jednak nie dłużej niż do 30 dni. Przedłużenie terminu dotyczy przypadków, gdy niezbędne jest przeprowadzenie dodatkowego postępowania wyjaśniającego, w szczególności jeżeli:

- zebrane w dotychczasowym postępowaniu dowody i wyjaśnienia wymagają uzupełnienia dla rzetelnego rozpatrzenia reklamacji,
- uzyskanie dowodów i wyjaśnień w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji nie było możliwe pomimo zachowania należytej staranności operatora w ustalaniu stanu faktycznego.

W przypadku nie uznania reklamacji, konsumentowi przysługuje prawo wniesienia odwołania w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi. Odwołanie należy przesłać do jednostki odwoławczej za pośrednictwem jednostki, z której otrzymaliśmy odpowiedź. Odwołanie musi zostać rozpatrzone w ciągu **30 dni**.

Jeżeli operator nie uzna odwołania, jego odpowiedź powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń:

- na drodze sądowej;
- w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
- o możliwości rozpatrzenia sprawy przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, w przypadku odmowy uznania reklamacji albo niezapłacenia dochodzonej należności, w terminie 90 dni od dnia wniesienia reklamacji.

Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy Prawo pocztowe przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki lub przekazu pocztowego. Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Prezes UKE może wyznaczyć stronom termin polubownego zakończenia sprawy. Jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy, Prezes UKE odstępuje od postępowania.

USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE



Podstawę prawną do świadczenia usług telekomunikacyjnych stanowi umowa. Przedsiębiorca telekomunikacyjny nie może świadczyć usług telekomunikacyjnych, jeżeli konsument nie wyraził na to zgody.

Forma zawarcia umowy

Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawiera się co do zasady w formie pisemnej (podpisanie przez strony). Wyjątkiem jest zawarcie umowy przez czynności faktyczne, np. zakup karty telefonicznej *pre-paid* lub korzystanie usług telekomunikacyjnych świadczonych za pomocą aparatu publicznego.

Przykład:

Pani Anna zawarze umowę za każdym razem, gdy skorzysta z budki telefonicznej, jak i w sytuacji kupienia karty „z doładowaniem konta” do swojego telefonu.

Treść umowy

Do podstawowych elementów, które powinny znaleźć się w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, należy zaliczyć:

- 1) nazwę, adres i siedzibę dostawcy usług;
- 2) świadczone usługi, dane o ich jakości, w tym o czasie oczekiwania na przyłączenie do sieci lub terminie rozpoczęcia świadczenia usług;
- 3) zakres obsługi serwisowej;
- 4) dane szczegółowe dotyczące cen, w tym pakietów cenowych oraz sposoby uzyskania informacji o aktualnym cenniku;
- 5) czas trwania umowy oraz warunki jej przedłużenia i rozwiązania;
- 6) wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi;
- 7) tryb postępowania reklamacyjnego;
- 8) informację o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

Umowa o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, poza wymienionymi elementami, powinna dodatkowo określać numer przydzielony abonentowi, a w przypadku przyłączenia do publicznej stacjonarnej sieci telefonicznej – także adres zakończenia sieci (gniazdka).

Warto pamiętać, że warunki zawartej umowy nie mogą uniemożliwiać lub utrudniać abonentowi korzystania z prawa do zmiany dostawcy usług (chodzi m.in. o kary umowne wprowadzane przez dostawców telekomunikacyjnych w przypadku, gdy konsument wypowiada umowę przed ustalonym przez strony terminem oraz długie -np. trzymiesięczne - okresy wypowiedzenia niektórych umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych).

Wiele umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych jest na tzw. warunkach promocyjnych, czyli konsumentowi przyznawana jest ulga (zmniejszenie opłaty, zniżka). W przypadku jednostronnego rozwiązania takiej umowy, dostawca usług może żądać zwrotu



przyznanej ulgi, ale nie może 'karać' konsumenta żądając zapłaty wyższych kwot. W związku z tym umowa powinna określać wartość ulgi, czego ona dotyczy oraz jak długo konsument jest nią związany. W ten sposób konsument będzie świadom za co i w jakiej wysokości odpowiada w przypadku jednostronnego rozwiązania umowy.

Przykład:

Pani Anna zawarła umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z operatorem telefonii komórkowej na 2 lata, w ramach której otrzymała telefon o wartości 1000 zł za 1 zł ze wskazaniem, że ulga wynosi 999 zł w zamian za co zobowiązała się, że nie rozwiąże umowy przez 2 lata.

Jeśli więc Pani Anna rozwiąże umowę przed upływem wskazanego okresu (2 lat) zobowiązana będzie zwrócić ulgę w wysokości 999 zł.

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

Do umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych dostawca usług jest zobowiązany dołączyć nieodpłatnie, podany do publicznej wiadomości regulamin świadczenia usług. Regulamin powinien być również udostępniony na każde żądanie konsumenta.

Regulamin powinien określać w szczególności:

- 1) nazwę, adres i siedzibę dostawcy usług;
- 2) zakres świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową;
- 3) zasady wypłaty kar umownych;
- 4) zakres obsługi serwisowej;
- 5) standardowe warunki umowy, w tym wskazanie minimalnego czasu trwania umowy, jeżeli taki został określony;
- 6) tryb postępowania reklamacyjnego.

Konsument (abonent) powinien być powiadomiony o każdej zmianie w regulaminie świadczenia usług z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Warto więc pamiętać, że konsument nie będzie zobowiązany do zwrotu przyznanej ulgi, jeśli przyczyną wypowiedzenia umowy o świadczenie usług będzie zmiana regulaminu dokonana przez dostawcę usług.

Przykład:

Pani Anna zawarła umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z operatorem telefonii komórkowej na 2 lata, w ramach której otrzymała telefon o wartości 1000 zł za 1 zł ze wskazaniem, że ulga wynosi 999 zł, w zamian za co zobowiązała się, że nie rozwiąże umowy przez 2 lata.

W trakcie trwania umowy operator poinformował panią Annę o zmianie regulaminu świadczenia usług. Przedmiotowa zmiana jest niekorzystna dla pani Anny. W takiej sytuacji może ona wypowiedzieć umowę bez zwrotu uzyskanej ulgi.



Regulaminy operatorów podlegają również ocenie pod kątem istnienia w nich klauzul niedozwolonych. W rejestrze niedozwolonych postanowień umownych znalazły się m.in. następujące postanowienia:

- „Okres wypowiedzenia liczony jest od dnia złożenia w punkcie sprzedaży (obsługi) wypowiedzenia umowy lub dnia wplynięcia do Działu Obsługi Klienta listu poleconego zawierającego wypowiedzenie umowy”;
- „W przypadku usunięcia blokady aparatu telefonicznego z pominięciem zasad określonych w §6 pkt 2 Abonent traci prawo do bezpłatnej obsługi serwisowej aparatu telefonicznego w ramach (...) uprawnień z tytułu niezgodności z umową”;
- „Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług wynikłe z faktu niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych”;
- „W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji dotyczącej rachunku telefonicznego kwota podlegająca zwrotowi zostanie zaliczona na poczet istniejących lub przyszłych zobowiązań Abonenta”.

Przeniesienie przydzielonego numeru

Istotnym uprawnieniem abonenta jest prawo do przeniesienia numeru telefonu w przypadku przeprowadzki, w tym również w przypadku zmiany operatora.

Operator może odmówić przeniesienia numeru tylko w następujących przypadkach:

- braku możliwości technicznych, co musi być potwierdzone stosowną decyzją Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
- gdy nowa lokalizacja znajduje się poza obszarem sieci telekomunikacyjnej operatora;
- gdy nowa lokalizacja znajduje się w innej strefie numeracyjnej przydzielonego numeru.

Konsument nie może natomiast żądać przeniesienia przydzielonego numeru pomiędzy stacjonarnymi i komórkowymi publicznymi sieciami telefonicznymi. Za przeniesienie przydzielonego numeru przy zmianie operatora może być pobrana przez dotychczasowego dostawcę usług jednorazowa opłata określona w jego cenniku, której wysokość nie powinna zniechęcać do korzystania z tego uprawnienia.

Usługa powszechna

Zestaw usług telekomunikacyjnych, jakie powinny być dostępne dla wszystkich użytkowników końcowych stacjonarnych publicznych sieci telefonicznych na terytorium Polski, z zachowaniem wymaganej jakości i po przystępnej cenie, **stanowi usługę powszechną**. Usługę powszechną świadczy przedsiębiorca telekomunikacyjny ‘wyznaczony’ do świadczenia usługi powszechnej albo poszczególnych usług wchodzących w jej skład. Od maja 2006 roku przedsiębiorcą wyznaczonym jest Telekomunikacja Polska S.A.

Na zestaw powszechnych usług telekomunikacyjnych składają się:

- 1) przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci w głównej lokalizacji abonenta (oznacza adres wskazany przez abonenta jako główny w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych) z wyłączeniem sieci cyfrowej z integracją usług, zwanej dalej „ISDN”;



- 2) utrzymanie łącza abonenckiego z zakończeniem sieci ISDN, w gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- 3) połączenia telefoniczne krajowe i międzynarodowe, w tym do sieci komórkowych, obejmujące także zapewnienie transmisji dla faksu oraz transmisji danych, w tym połączenia do sieci Internet, jednakże jedynie w zakresie łącza komutowanego/wdzwanianego, nie dotyczy to zaś usług szerokopasmowego dostępu do Internetu (np. w przypadku TP S.A. – usługa neostrada tp);
- 4) udzielanie informacji o numerach telefonicznych oraz udostępnianie spisów abonentów;
- 5) świadczenie udogodnień dla osób niepełnosprawnych;
- 6) świadczenie usług telefonicznych za pomocą aparatów publicznych.

Przedsiębiorca wyznaczony ustala cenę usługi powszechnej lub poszczególnych usług wchodzących w jej skład, tak aby uwzględniała ona możliwości ekonomiczne użytkowników końcowych lub odpowiadała ich potrzebom poprzez oferowanie różnych pakietów cenowych oraz sposoby korzystania z usług ze szczególnym uwzględnieniem konsumentów będących osobami niepełnosprawnymi.

Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych

Forma reklamacji

Reklamację można złożyć:

- ustnie do protokołu – osoba, która ją przyjmuje w oddziale firmy jest zobowiązana do potwierdzenia na piśmie, że ją przyjęła;
- telefonicznie – operator jest zobowiązany potwierdzić to na piśmie w ciągu 14 dni. Potwierdzając przyjęcie reklamacji powinien jednocześnie podać nazwę, adres i numer telefonu do jednostki, która zajmuje się rozpatrzeniem reklamacji. Potwierdzenie to nie jest wymagane, jeśli operator udzieli odpowiedzi w terminie 14 dni od momentu telefonicznego złożenia reklamacji;
- pisemnie (list, faks, poczta elektroniczna) – operator jest obowiązany potwierdzić to na piśmie w ciągu 14 dni. Potwierdzając przyjęcie reklamacji powinien jednocześnie podać nazwę, adres i numer telefonu do jednostki, która zajmuje się rozpatrzeniem reklamacji. Potwierdzenie to nie jest wymagane, jeśli operator udzieli odpowiedzi w terminie 14 dni od momentu otrzymania reklamacji.

Treść reklamacji

Konsument może wnieść reklamację w następujących przypadkach:

- niedotrzymania, z winy dostawcy usług, określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usługi,
- nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.

Treść reklamacji



Zgodnie z przepisami reklamacja powinna zawierać następujące elementy:

- imię i nazwisko, adres zamieszkania,
- określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu,
- przedstawianie okoliczności uzasadniających reklamację,
- numer ewidencyjny (wskazany w umowie lub na rachunku), ewentualnie nadany numer reklamacji (jeśli ponownie zwracamy się w danej sprawie),
- datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – jeśli reklamacja dotyczy niedotrzymania terminu zapisanego w umowie,
- wysokość kwoty odszkodowania, jeśli żądamy od operatora jej wypłaty,
- numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – tylko w wypadku, jeśli żądamy od operatora konkretnej kwoty odszkodowania,
- podpis (dotyczy reklamacji pisemnej).

Termin na wniesienie reklamacji

Reklamację można wnieść w ciągu 12 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, albo w ciągu 12 miesięcy od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

Rozpatrzenie reklamacji

Odpowiedź dostawcy usług powinna zawierać:

- nazwę jednostki, która rozpatruje reklamację,
- podstawę prawną,
- rozstrzygnięcie (pozytywne/negatywne) reklamacji,
- określenie wysokości kwoty i terminu wpłaty na konto abonenta – jeśli operator uznał reklamację za zasadną,
- określenie wysokości kwoty i terminu wpłaty na konto abonenta – jeśli operator uznał wniosek o odszkodowanie za zasadny,
- pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym (jeśli skargę składa osoba fizyczna – informacje o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed polubownym sądem konsumenckim),
- podpis upoważnionego pracownika reprezentującego firmę, wraz z podaniem jego stanowiska służbowego.

Jeśli operator nie uznał reklamacji, jego odpowiedź powinna zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, a także powinna być doręczona konsumentowi przesyłką poleconą. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona **w terminie 30 dni** od dnia jej złożenia uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.



Odszkodowanie

Abonentowi za każdy dzień przerwy w świadczeniu płatnej okresowo usługi powszechnej przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.

Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu płatnej okresowo usługi telefonicznej, trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

Z tytułu niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego (TP SA):

- 1) terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub,
- 2) określonego w umowie o świadczenie usługi powszechnej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług

za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje konsumentowi od przedsiębiorcy wyznaczonego odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej, stosowanej przez tego przedsiębiorcę za świadczenie usługi powszechnej płatnej okresowo.

Roszczenia przedawniają się z upływem 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, albo od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana.

USŁUGI ŚWIADCZONE PRZEZ TELEWIZJĘ KABLOWE

Podstawą świadczenia usług przez telewizję kablowe jest pisemna umowa zawierana pomiędzy operatorem telewizji kablowej a konsumentem, zwana umową abonencką. Przez zawarcie takiej umowy operator zobowiązuje się do świadczenia usług telewizji kablowej zgodnie z umową oraz załączanym do niej regulaminem, a abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności i przestrzegania postanowień umowy oraz regulaminu. Przed podpisaniem umowy konsument powinien dokładnie zapoznać się ze wszystkimi warunkami.

Żeby świadczyć usługi, operator sieci kablowej musi uzyskać wpis do rejestru programów w sieciach kablowych, prowadzonego przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji. Programy do sieci kablowej muszą być wprowadzane w następującej kolejności:

- 1) ogólnokrajowe programy radiofonii i telewizji publicznej;
- 2) regionalne programy radiofonii i telewizji publicznej dostępne na danym obszarze;
- 3) programy krajowych nadawców społecznych dostępne na danym obszarze;
- 4) programy innych nadawców krajowych dostępne na danym obszarze;
- 5) programy innych nadawców krajowych i nadawców zagranicznych.

W umowie o świadczenie usług telewizji kablowej powinny znaleźć się następujące informacje:



- 1) nazwa, adres i siedziba dostawcy usług,
- 2) świadczone usługi,
- 3) zakres obsługi serwisowej,
- 4) dane szczegółowe dotyczące cen, w tym pakietów cenowych oraz sposoby uzyskania informacji o aktualnym cenniku,
- 5) czas trwania umowy oraz warunki przedłużenia i rozwiązania umowy,
- 6) wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi,
- 7) tryb postępowania reklamacyjnego.

Do umowy o świadczenie usług telewizji kablowej operator zobowiązany jest dołączyć nieodpłatnie regulamin świadczenia usług. Warto zwrócić uwagę na niedozwolone postanowienia umowne spotykane w umowach stosowanych przez operatorów kabłówek.

Podwyższenie opłaty abonamentowej

Niektórzy operatorzy telewizji kablowych zastrzegają sobie w umowie prawo zmiany opłaty, bez wcześniejszego poinformowania o tym konsumenta. Często abonent dowiaduje się o takiej zmianie dopiero wtedy, kiedy otrzymuje rachunek z podwyższoną ceną. Jest to niezgodne z prawem, gdyż o każdej zmianie opłaty abonent powinien być poinformowany na tyle wcześnie, by miał możliwość – jeśli nie godzi się na tą zmianę – wypowiedzenia umowy. Ponadto należy stwierdzić, że zmiana warunków umowy w zakresie opłaty za świadczone usługi powoduje konieczność zmiany umowy poprzez załączenie do niej aneksu.

W rejestrze klauzul niedozwolonych znajdują się następujące postanowienia::

- „Operator zastrzega sobie prawo zmiany wysokości opłaty miesięcznej za korzystanie z sieci telewizji kablowej”,
- “Abonent może uiścić opłatę miesięczną z góry za miesiące przyszłe nie więcej niż 12 miesięcy. Nie gwarantuje to Abonentowi zachowania wysokości opłaty na poziomie obowiązującym w miesiącu dokonania wpłaty. Abonent zobowiązuje się bez dodatkowego wezwania zapłacić kwotę”,
- „Operator ma prawo do zmiany wysokości opłat abonamentowych, informując o tym pisemnie minimum na miesiąc przed datą jej wprowadzenia”,
- “Zmiana opłaty nie powoduje konieczności zmiany umowy”,
- “Zmiana opłaty za doprowadzenie sygnału nie oznacza zmiany warunków umowy”.

Obniżenie opłaty abonamentowej

W tym zakresie niedopuszczalne jest umieszczenie w umowie abonenckiej poniższych klauzul:

- “Abonentowi przysługuje bonifikata opłaty miesięcznej w razie niemożności odbioru przez niego programów telewizyjnych i radiowych rozprowadzanych przez Operatora w sieci telewizji kablowej przez okres dłuższy niż 7 dni z przyczyn leżących po stronie Operatora”,



- „Za okres braku świadczenia usługi konserwacji i rto wynikającej z awarii trwającej dłużej niż dwa kolejne dni Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia opłaty miesięcznej o 1/30 za każdy następny dzień”,
- „Prawo do obniżenia opłaty abonamentowej przysługuje Abonentowi wtedy, gdy brak sygnału spowodowany awarią był dłuższy niż trzy dni robocze. Od tego momentu, za każdy kolejny dzień braku sygnału, od abonamentu odliczana jest 1/30 jego wartości”,
- „Jeżeli przerwy w świadczeniu Usługi Radia i Telewizji Kablowej wystąpiły z ważnych przyczyn, a ich łączny czas w Okresie Rozliczeniowym był krótszy od 48 godzin, rekompensata Abonentowi nie przysługuje”.

Zmiana oferty programowej

Niekiedy operatorzy telewizji kablowej zapisują w umowie możliwość zmiany oferty programowej w wyniku działania „sił wyższych”. Oczywiście za „siłę wyższą” w żadnym wypadku nie mogą być uznane ‘przyczyny techniczne’.

Konsument ma też prawo oczekiwać dostępu do wszystkich kanałów gwarantowanych przez operatora w umowie. Brak chociaż jednego kanału jest podstawą do wypowiedzenia umowy z winy operatora, który nie wykonuje swoich zobowiązań. Zmieniając pakiet programów operator dokonuje modyfikacji warunków umowy i abonent musi być o tym powiadomiony – ma bowiem prawo odstąpienia od umowy.

A zatem zakazane jest umieszczenie w umowie postanowień:

- „Operator zastrzega sobie prawo do zmiany programów wchodzących w skład poszczególnych pakietów”,
- „Operator może zmienić zawartość Pakietu programów. O zmianie zawartości pakietu programów operator powiadomi abonenta poprzez kanał informacyjny, z co najmniej czternastodniowym wyprzedzeniem. Abonent ma prawo wypowiedzieć umowę zgodnie z §9 ust. 1 i 3 Regulaminu, jeżeli nie zgadza się na zmianę zawartości pakietu programów”.

Zwłoka w opłacie

W umowach o świadczenie usług telewizji kablowej często pojawia się klauzula, że w przypadku braku uiszczenia opłaty w terminie operator może wstrzymać dostęp abonenta do dostarczanego sygnału radiowego lub telewizyjnego, a także rozwiązać umowę bez wypowiedzenia. Sytuacja taka jest niedopuszczalna, gdyż odbiorca usług musi najpierw otrzymać wezwanie do zapłaty zaległej kwoty.

Zakazaną klauzulą w tym przypadku będzie zapis stanowiący, że:

”W przypadku wystąpienia zaległości w uiszczeniu opłaty abonamentowej operator ma prawo rozwiązać umowę w trybie określonym w par. 4 ust. 2”.