



PORADNIK KONSUMENTA – 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 zawarła 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 wypowiedzi 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.