



## 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.