**Operatorzy komórkowi – działania UOKIK**

**Prezes UOKiK wszczął postępowania wyjaśniające wobec Polkomtel, Orange Polska oraz T-Mobile Polska. Urząd sprawdzi zakres i sposób udostępniania przez operatorów nagrań rozmów sprzedażowych**

**[Warszawa, 21 lipca 2016 r.] Jednym z często wybieranych przez konsumentów kanałów komunikacji z operatorem telekomunikacyjnym jest infolinia czy telefoniczne centrum obsługi. Podczas rozmowy z konsultantem, można uzyskać informacje na temat świadczonych usług oraz dokonać zmiany obowiązującej lub ustalić warunki nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Rozmowy z infolinią są zazwyczaj nagrywane, o czym konsumenci są informowani przez operatorów.**

**Z informacji, które docierają do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wynika, że konsumenci często nie mają dostępu do treści nagrania, zwłaszcza w toku postępowania reklamacyjnego. Z drugiej strony, operatorzy telekomunikacyjni w odpowiedziach na reklamacje posługują się argumentem przeprowadzenia weryfikacji prawidłowości procesu zawierania czy zmiany umowy w oparciu o odsłuchanie zapisu rozmowy sprzedażowej.**

***- Brak możliwości weryfikacji nagrania ze strony konsumenta może w znaczny sposób naruszać jego prawa. Operator bowiem, posiadając dostęp do zapisu nagrania rozmowy sprzedażowej, na jej podstawie dokonuje jednostronnej interpretacji ustaleń, co pozostaje poza kontrolą drugiej strony umowy –* tłumaczy Marek Niechciał, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.**

**W związku z wymienionymi nieprawidłowościami na rynku usług telekomunikacyjnych Prezes UOKiK wszczął postępowania wyjaśniające wobec Polkomtel, Orange Polska oraz T-Mobile Polska sprawdzające zakres i sposób udostępniania nagrań rozmów sprzedażowych prowadzących, przede wszystkim, do zawarcia umowy. Urząd analizował także działania operatora sieci Play, P4, który w wyniku tzw. miękkiego wystąpienia skierowanego przez Urząd, dobrowolnie zmienił swoją praktykę i udostępnia konsumentom nagrane rozmowy, w trakcie których ustalono warunki nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.**

**Dodatkowo Urząd przypomina o obowiązku przedsiębiorców przechowywania i udostępniania treści nagrania, w trakcie którego doszło do zmiany warunków umowy, wynikającym z prawa telekomunikacyjnego Dostawca usług powinien utrwalić oświadczenie abonenta złożone za pomocą środków porozumiewania się na odległość w szczególności telefonicznie. Nagranie powinno być przechowywane do końca umowy, a jego treść udostępniona przede wszystkim w trakcie postępowania reklamacyjnego.**

**Dodatkowe informacje dla mediów:**

Biuro prasowe UOKiK   
pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa   
Tel. 22 827 28 92, 55 60 314 , 55 60 111  
E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:biuroprasowe@uokik.gov.pl)

Twitter: [@UOKiKgovPL](https://twitter.com/UOKiKgovPL)