



Poradnik dla konsumentów – usługi telekomunikacyjne

Warszawa, marzec 2014 r.

Opracowanie:

Departament Detalicznego Rynku Telekomunikacyjnego
Urząd Komunikacji Elektronicznej (UKE)

1. Zawieranie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2014 r., poz. 243 j.t.) zwanej dalej „Ustawą Pł” (art. 56) świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawiera się **w formie pisemnej** lub **elektronicznej** za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej dostawcy usług.

** Wymóg formy pisemnej lub elektronicznej nie dotyczy umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej przez dokonanie czynności faktycznych obejmujących w szczególności umowy o świadczenie usług przedpłaconych (pre-paid), usług telefonicznych świadczonych za pomocą aparatu publicznego (budki telefoniczne) lub przez wybranie numeru dostępu do sieci dostawcy usług (preselekcja).*

Sposoby zawierania umów:

- a) **osobiście** przez abonenta w salonie sprzedaży, autoryzowanym punkcie sprzedaży,
- b) **na odległość** (np.: za pośrednictwem kuriera) bądź poza lokalem przedsiębiorstwa (podczas wizyty przedstawiciela handlowego np.: w domu),
- c) **elektronicznie** za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej dostawcy usług.

** Dostawcy usług pozostawia się wybór oferowanych abonentom form zawierania umów.*

Sposoby dokonywania zmian warunków umowy zawartej na piśmie:

- a) osobiście przez abonenta podpisanie aneksu do umowy w salonie sprzedaży, autoryzowanym punkcie sprzedaży,
- b) na odległość (za pośrednictwem kuriera) bądź poza lokalem przedsiębiorstwa (podczas wizyty przedstawiciela handlowego np.: w domu),
- c) za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej lub faksu, z zastrzeżeniem, iż dostawca usług umożliwi abonentowi zmianę warunków umowy zawartej na piśmie jedynie w ściśle określonym zakresie.

Przepisy art. 56 ust. 6 Ustawy Pt określają, że zmiany mogą dotyczyć jedynie następujących warunków umowy:

- * rodzaju świadczonych usług,
- * okresu trwania umowy, minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych (np. przedłużenie obowiązywania umowy),
- * pakietów taryfowych,
- * sposobów składania zamówień na pakiety taryfowe, dodatkowe usługi,
- * sposobu dokonywania płatności.

W przypadku telefonicznej zmiany warunków umowy:

- dostawca usług zobowiązany jest do utrwalenia oświadczenia składanego przez abonenta telefonicznie (nagrania) i przechowywania go do końca obowiązywania umowy na zmienionych warunkach i udostępniać jego treść abonentowi na żądanie zgłoszone w ramach reklamacji.
- dostawca usług zobowiązany jest potwierdzić abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian **na piśmie** lub za zgodą abonenta **na odległość** (przesyłając potwierdzenie mailem na wskazany przez abonenta adres poczty elektronicznej), w terminie ustalonym z abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany warunków umowy.

Potwierdzenie dokonania zmian w umowie przesłane drogą elektroniczną powinno zawierać:

- a) treść zmiany warunków umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniać będzie abonentowi zapoznanie się z nią - odesłanie do miejsca na stronie internetowej dostawcy, gdzie abonent może się z nią zapoznać;
- b) informację o złożeniu przez abonenta oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian.

Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość / poza lokalem przedsiębiorstwa

W przypadku zawarcia nowej „pierwszej” umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej na piśmie, na odległość¹ (za pośrednictwem kuriera) bądź poza lokalem przedsiębiorstwa² (podczas wizyty przedstawiciela handlowego np.: w domu), konsumentowi³ zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. 2012, poz. 1225 j.t.) zwanej dalej „u.o.n.p.k.” przysługuje prawo **odstąpienia od umowy w terminie 10 dni** od dnia jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie stosownego oświadczenia o odstąpieniu od umowy, przed upływem terminu 10 dni.

Prawo odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie przysługuje w przypadku rozpoczęcia przez operatora świadczenia usług, za zgodą konsumenta, przed upływem terminu 10 dni oraz w przypadku zawarcia przez konsumenta umowy w siedzibie przedsiębiorstwa np.: w salonie, autoryzowanym punkcie sprzedaży.

Wyjątkiem jest sytuacja, w której konsument zawiera umowę za pośrednictwem kuriera, który dostarczając dokumenty umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych posiada pełnomocnictwo przedsiębiorcy telekomunikacyjnego do zawarcia umowy oraz podpisuje je w obecności konsumenta (umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa). W takim przypadku konsument zachowuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia, nawet jeżeli świadczenie usług telekomunikacyjnych rozpoczęło się przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.

¹ Art. 7 ust. 1 u.o.n.p.k.

² Art. 2 ust. 1 u.o.n.p.k.

³ Konsument - osobę fizyczną wnoszącą o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystającą z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu (art. 2 pkt 18 Pt).

Odstąpienie od dokonanych zmian warunków umowy

W przypadku zmian umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej, dokonywanych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie na podstawie art. 56 ust. 6 Ustawy Pt, abonentowi⁴ po otrzymaniu od operatora potwierdzenia dokonania zmian, przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy bez podania przyczyn, poprzez złożenie pisemnego oświadczenia w terminie 10 dni liczonym od dnia otrzymania potwierdzenia.

Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, o których mowa powyżej, jeżeli dostawca usług, za zgodą abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami umowy (art. 56 ust. 7 Ustawy Pt).

W razie braku potwierdzenia abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy, dokonanych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość oraz zakresu i terminu wprowadzenia zmian, o których mowa w art. 56 ust. 6 Ustawy Pt, termin, w którym abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy. Jeżeli jednak abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia (art. 56 ust. 8 Ustawy Pt).

⁴ abonent - podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych (art. 2 pkt 1) Pt).

2. Reklamacja usługi telekomunikacyjnej.

Reklamacja oznacza zawiadomienie operatora o powstałych nieprawidłowościach w świadczeniu usług. Reklamacja usług telekomunikacyjnych można zostać złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika firmy a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną.

W sytuacji, gdy reklamacja została złożona **ustnie do protokołu** wówczas osoba, która ją przyjmuje w oddziale firmy jest zobowiązana do potwierdzenia na piśmie faktu jej przyjęcia. W przypadku reklamacji zgłaszanych **telefonicznie, listownie**, przesłanych **faksem** lub **e-mailem**, Operator jest zobowiązany potwierdzić na piśmie w terminie 14 dni fakt przyjęcia reklamacji. Potwierdzając przyjęcie reklamacji, powinien jednocześnie wskazać nazwę, adres i numer telefonu do jednostki, która zajmuje się rozpatrzeniem reklamacji.

Operator nie musi potwierdzać przyjęcia reklamacji, jeśli udzieli odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni od dnia jej złożenia.

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.

Tryb postępowania oraz warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej, określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291), zwane dalej „Rozporządzeniem”.

Reklamację możemy wnieść w następujących przypadkach:

- a) niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 Ustawy Pt,
- b) niedotrzymania z winy dostawcy usług określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
- c) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
- d) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

Reklamacja składana do operatora powinna zawierać następujące elementy:

- » imię i nazwisko abonenta,
- » adres zamieszkania abonenta,
- » numer ewidencyjny wskazany w umowie lub rachunku,
- » określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu,
- » przedstawianie okoliczności uzasadniających reklamację,
- » datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej, jeżeli reklamujemy niedotrzymanie terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
- » 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 jeżeli żądamy od operatora odszkodowania,
- » czytelny podpis, jeżeli składamy reklamację na piśmie.

Odpowiedź operatora na reklamację powinna zawierać:

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

W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji przez operatora, odpowiedź na reklamację powinna zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, jak również powinna być doręczona przesyłką poleconą.

Termin rozpatrzenia reklamacji

Operator ma **30 dni**, aby udzielić pisemnej odpowiedzi na reklamację (§ 7.1 Rozporządzenia). Jeśli operator jej nie udzieli w tym terminie odpowiedzi, oznacza to, że uznał reklamację (*„Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona”* - art. 106 ust. 2 Ustawy Pt).

Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

Mając na uwadze fakt, iż zarówno przepisy Ustawy Pt jak i przepisy Rozporządzenia nie określają sposobu obliczania terminów, należy uznać, iż zastosowanie mają odpowiednie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm. zwanej dalej "KC"). Zgodnie z art. 111 § 2 KC w związku z art. 110 KC, jeżeli początkiem terminu oznaczonego w dniach jest pewne zdarzenie, nie uwzględnia się przy obliczaniu terminu dnia, w którym to zdarzenie nastąpiło.

Jednostka dostawcy usług rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Zgodnie z powyższym początkiem 30-dniowego terminu będzie dzień następny po dniu złożenia reklamacji (np. dzień następny po dniu wpływu pisma reklamacyjnego do operatora), a ostatnim dniem będzie dzień 30-ty.

Należy również wskazać, iż termin 30 dni zostanie zachowany, jeżeli w ostatnim dniu tj. 30 dniu jednostka rozpatrująca reklamację, nada pismo z odpowiedzią w placówce operatora pocztowego - decyduje data stempla pocztowego.

Odszkodowanie

Przepisy Ustawy Pt określają, że za każdy dzień przerwy w świadczeniu *usługi powszechnej*⁵ płatnej okresowo abonentowi 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 niż 36 godzin.

Niezależnie od powyższego, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo, trwająca dłużej niż 12 godzin, abonent może żądać zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

Jeżeli przedsiębiorca wyznaczony nie dotrzymał terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub określonego w umowie o świadczenie usługi powszechnej terminu rozpoczęcia świadczenia usług, za każdy dzień przekroczenia terminu, abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej za świadczenie usługi powszechnej.

Abonent występując do operatora z reklamacją może również określić wysokość odszkodowania lub innej należności, jeśli uważa, że w wyniku np.; braku łączności - poniósł wymierne straty, których wysokość jest w stanie udowodnić.

Odpowiedzialność przedsiębiorcy telekomunikacyjnego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, określają w stosunku do przedsiębiorcy wyznaczonego przepisy Ustawy Pt oraz postanowienia Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych. Jeżeli operator uzna za właściwe (uzasadnione) może, ale nie jest do tego zobowiązany, w ramach reklamacji przyznać dodatkową rekompensatę, o którą występuje abonent, aniżeli odszkodowanie określone przepisami Ustawy Pt lub postanowieniami Regulaminu.

⁵ Art. 81 ust. 1 Ustawy Pt - usługę powszechną stanowi zestaw usług telekomunikacyjnych, wraz z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych, świadczonych z wykorzystaniem dowolnej technologii, z zachowaniem dobrej jakości i po przystępnej cenie, które powinny być dostępne na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Zgodnie z art. 104 Ustawy Pt do odpowiedzialności przedsiębiorców telekomunikacyjnych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, z zastrzeżeniem ust. 2 oraz art. 107 ust. 1 Ustawy Pt. W przeciwieństwie do usługi powszechnej, odpowiedzialność dostawców usług niemających charakteru usługi powszechnej opiera się na ogólnych zasadach odpowiedzialności odszkodowawczej wyrażonych w K.C. Dlatego też w takim przypadku zakres odpowiedzialności dostawcy usługi może zostać wyznaczony w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych (z poszanowaniem przepisów K.C., w tym również przepisów o klauzulach abuzywnych, które nie pozwalają przedsiębiorcom na zbytne ograniczenie zakresu swojej odpowiedzialności w umowach z konsumentami). Z uwagi na masowość umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych wielu dostawców usług telekomunikacyjnych przyjęło w swoich umowach ryczałtowy model odszkodowania za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług, wzorując się na rozwiązaniach dedykowanych dla usługi powszechnej w art. 105 ust. 1 i 2 Ustawy Pt.

Dlatego też wielu dostawców usług niepowszechnych zapisuje w swoich umowach, iż za każdy dzień przerwy w usłudze abonentowi należy się zwrot 1/30 opłaty abonamentowej. W takim przypadku abonent realizuje swoje roszczenia wobec dostawcy usług nie na podstawie Ustawy Pt (jak to ma miejsce w przypadku usługi powszechnej), a na podstawie postanowień wiążącej strony – umowy / regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Reklamacja usług pre-paid (na kartę)

Z uwagi na pojawiające się wątpliwości i pytania: Czy abonent oferty na kartę (pre-paid) przed złożeniem reklamacji do operatora, zobowiązany jest dokonać rejestracji karty SIM, poprzez wypełnienie karty rejestracyjnej, należy jednoznacznie wskazać, iż obowiązujące przepisy Ustawy Pt, nie uzależniają prawa abonenta oferty pre-paid do złożenia reklamacji od uprzedniego dokonania przez tego abonenta „rejestracji karty SIM” (udostępnienia danych), jednakże dane dotyczące abonenta (reklamującego) muszą zostać przekazane operatorowi w momencie składania reklamacji.

Obowiązek tzw. „rejestracji karty SIM” nie wynika z przepisów Ustawy Pt ani Rozporządzenia. Rejestracja służy wyłącznie operatorowi, w celu identyfikacji użytkownika danej karty SIM.

Przepis art. 60a ust. 1a Ustawy Pt określa dane, jakie może udostępnić abonent niebędący stroną umowy zawartej na piśmie w celu otrzymania określonych informacji, czy też zawiadomień. Do informacji, których otrzymanie uzależnione jest od przekazania przez abonenta usługi przedpłaconej danych, o których mowa w art. 60a ust. 1a Ustawy Pt należą np. informacje o treści każdej zmiany cennika świadczenia usług telekomunikacyjnych czy podstawowy lub szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych (art. 80 ust. 2 i art. 80 ust. 5 pkt 2) Ustawy Pt).

Przepisy Ustawy Pt nie ograniczają natomiast możliwości złożenia reklamacji usług telekomunikacyjnych od faktu udostępnienia przez abonenta usługi przedpłaconej danych, o których mowa w art. 60a ust. 1a Ustawy. Wręcz przeciwnie, ustawodawca w art. 106 ust. 1 Ustawy Pt nałożył na dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych (operatora) obowiązek rozpatrzenia reklamacji usługi telekomunikacyjnej niezależnie od tego czy świadczenie usługi następuje na podstawie umowy zawartej na piśmie czy nie oraz niezależnie od tego, czy dana usługa jest usługą post-paid (abonamentową) czy pre-paid (na kartę).

W związku z powyższym, abonent oferty na kartę, **nie ma obowiązku dokonywania „rejestracji karty SIM”** u operatora, przed złożeniem reklamacji usługi telekomunikacyjnej.

3. Usługa powszechna.

Zgodnie z przepisami Ustawy Pt – usługę powszechną stanowi zestaw usług telekomunikacyjnych, wraz z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych, świadczonych z wykorzystaniem dowolnej technologii, z zachowaniem dobrej jakości i po przystępnej cenie, które powinny być dostępne na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Przez przedsiębiorcę wyznaczonego rozumie się przedsiębiorcę, który został wyznaczony w drodze decyzji przez Prezesa UKE do świadczenia usługi powszechnej.

Do zestawu usług telekomunikacyjnych⁶, wchodzących w skład usługi powszechnej, zalicza się następujące usługi:

- 1) przyłączenie zakończenia sieci w stałej lokalizacji umożliwiające komunikację głosową, faksową i przesyłanie danych, w tym funkcjonalny dostęp do sieci Internet, którego prędkość umożliwia korzystanie z aplikacji używanych powszechnie w drobnych bieżących sprawach życia codziennego, w szczególności korzystanie z poczty elektronicznej lub aplikacji umożliwiających dokonywanie płatności;
- 2) utrzymanie łącza abonenckiego z zakończeniem sieci, o którym mowa w pkt 1, w gotowości do realizacji połączeń telefonicznych krajowych i międzynarodowych;
- 3) połączenia telefoniczne krajowe i międzynarodowe;
- 4) ogólnokrajową informację o numerach telefonicznych, dostępną również dla użytkowników aparatów publicznych lub innych punktów dostępowych umożliwiających komunikację głosową;
- 5) udostępnianie ogólnokrajowego spisu abonentów;
- 6) świadczenie usług telefonicznych za pomocą aparatów publicznych lub innych punktów dostępowych umożliwiających komunikację głosową.

⁶ Wskazany zestaw usług odnoszący się do usługi powszechnej - obowiązują od dnia 21 stycznia 2013 r. (zmiany zostały wprowadzone przepisami ustawy z dnia 16 listopada 2012 r. (Dz.U.2012.1445) zmieniającej Ustawę Pt z dniem 21 stycznia 2013 r.

Z dniem 9 maja 2011 r. wygasły decyzje Prezesa UKE nakładające na Telekomunikację Polską S.A. (dalej TP S.A.) obowiązek świadczenia usługi powszechnej i określające warunki jej świadczenia, w związku z czym, po 8 maja 2011 r. TP S.A. nie jest zobowiązana do świadczenia tej usługi.

Abonentom, których TP S.A. podłączyła do sieci telekomunikacyjnej i rozpoczęła świadczenie usługi powszechnej przed dniem 8 maja 2011 r. – świadczy nadal usługi, zgodnie z zawartą umową o świadczenie usługi powszechnej.

Prezes UKE na mocy Ustawy Pt uprawniony jest do wyznaczenia przedsiębiorcy lub przedsiębiorców zobowiązanych do świadczenia abonentom usługi powszechnej wyłącznie w sytuacji, gdy faktyczne potrzeby użytkowników końcowych w zakresie usług wchodzących w skład usługi powszechnej na poszczególnych obszarach kraju nie są zaspakajane przez rynek. Tym samym decyzja o wyborze przedsiębiorcy, przedsiębiorców zobowiązanego, zobowiązanych do świadczenia usług składających się na usługę powszechną należy do Prezesa UKE i jest podejmowana na podstawie oceny, czy występuje zapotrzebowanie - popyt na usługi wchodzące w skład usługi powszechnej i czy rynek zapewnia dostępność, jakość i przystępności cenowej tych usług.

4. Usługa telewizji świadczona drogą kablową lub satelitarną to usługa telekomunikacyjna.

Operatorzy platform cyfrowych (np: ITI Neovision S.A.) świadczą swoim klientom usługi udostępniania kodowanych programów telewizyjnych i radiowych oraz innych usług, których zakres szczegółowo określa umowa o świadczenie usług i regulamin świadczenia tych usług.

Zgodnie z orzecznictwem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z dnia 7 listopada 2013 r. w sprawie C-518/11 (UPC Nederland BV v. Gemeente Hilversum) i Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 8 listopada 2013 r., (sygn. akt XVII AmA 5/12) usługa udostępniania kodowanych programów telewizyjnych i radiowych, świadczona przez dostawców telewizji satelitarnej (TVSAT) lub dostawców telewizji kablowej (TVK), tak w zakresie przekazywania sygnału do odbiornika abonenta jak i w zakresie oferty programowej tj. dostępu do treści (kanały z programami dostępnymi w poszczególnych pakietach) **to usługa telekomunikacyjna w rozumieniu przepisów ustawy Pt.**

Stanowisko Prezesa UKE w sprawie usługi telewizji

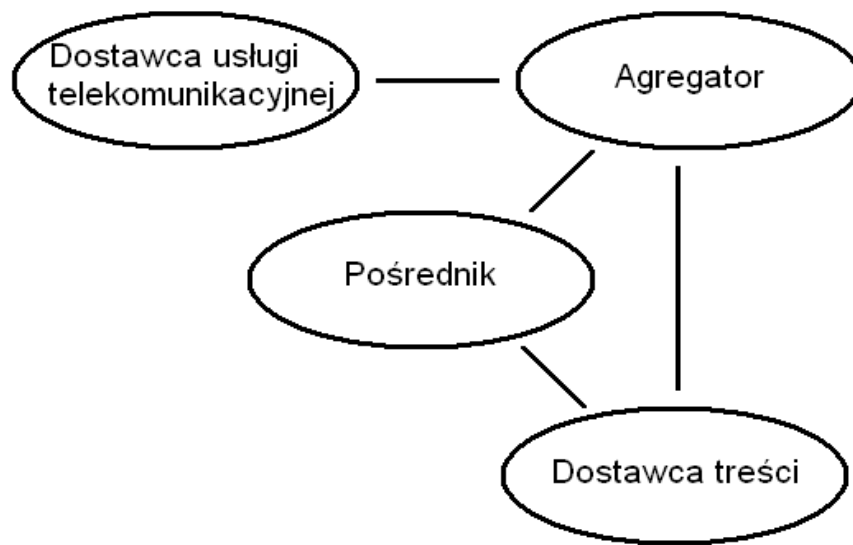
W związku z powyższym w zakresie dotyczącym zawierania umów lub zmiany warunków umów (zmiany oferty programowej, przedłużenia umowy), w tym zmiany cennika i regulaminu świadczenia usług, obowiązków informacyjnych względem użytkowników końcowych, a także wystąpienia przerwy lub braku przesyłania sygnału do odbiornika abonenta, zastosowanie mają przepisy ustawy Pt.

Wnioski o interwencję Prezesa UKE w sprawie dot. usług świadczonych przez TVK lub TVSAT abonent może składać:

- osobiście w kancelarii głównej Centrali Urzędu lub właściwej, ze względu na miejsce zamieszkania abonenta, Delegatury UKE,
- korespondencyjnie na adres Centrali Urzędu lub właściwej, ze względu na miejsce zamieszkania abonenta, Delegatury UKE,
- za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej e-PUAP (link: <http://epuap.gov.pl/wps/portal/>),
- za pośrednictwem formularza kontaktowego UKE zamieszczonego na stronie internetowej www.uke.gov.pl, link: www.uke.gov.pl/formularz
- elektronicznie pod warunkiem, iż korespondencja ta zostanie opatrzona bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego certyfikatu.

5. Usługi o podwyższonej opłacie – SMS Premium Rate.

„Usługa o podwyższonej opłacie” jest to usługa telekomunikacyjna z dodatkowym świadczeniem, która może być realizowana przez inny podmiot niż dostawca usługi telekomunikacyjnej.



Usługi o podwyższonej opłacie, świadczone z wykorzystaniem wiadomości SMS, podzielić można na dwa rodzaje:

- MO (Mobile Originated),
- MT (Mobile Terminated).

MO (Mobile Originated) - za każdą wiadomość SMS wychodzącą z telefonu użytkownika pobierana jest opłata.

MT (Mobile Terminated) - użytkownik wysyła wiadomość SMS, najczęściej bezpłatną, w celu uruchomienia np. usługi prenumeraty (subskrypcji) płatnych wiadomości SMS. Następnie, w ramach aktywowanej usługi na telefon użytkownika przychodzą wiadomości SMS, za które pobierana jest opłata.

Różnego rodzaju gry, loterie czy serwisy informacyjne w formie wiadomości tekstowych SMS organizowane są przez różne podmioty, które do tego celu, odpłatnie, wykorzystują numery Premium Rate udostępniane przez operatorów telekomunikacyjnych.

Oznacza to, iż **reklamę dotyczącą konkretnej gry, loterii, serwisu informacyjnego należy zgłaszać do podmiotu organizującego, oferującego daną usługę.**

W zakresie usług o podwyższonej opłacie przepisy Ustawy Pt określają obowiązki nałożone na:

- dostawców usług dodatkowych Premium Rate (agregatorów);
- dostawców usług telekomunikacyjnych.

Przepisy art. 64 ust. 1 – 3 Ustawy Pt, nakładają obowiązki na dostawców usług o podwyższonej opłacie w zakresie reklam tych usług.

Do obowiązków tych należą:

- podawanie wraz z numerem usługi do publicznej wiadomości ceny netto i brutto oraz nazwę przedsiębiorstwa, które jest dostawcą usługi,
- jeżeli informacja o usłudze podawana jest do publicznej wiadomości w formie graficznej, wówczas tło informacji nie może utrudniać lub uniemożliwiać zapoznania się z ceną,
- rozmiar czcionki ceny nie może być mniejszy niż 60% rozmiaru czcionki numeru tej usługi, a czas prezentacji ceny nie może być krótszy niż czas prezentacji numeru tej usługi.

Przepisy Ustawy Pt nie regulują kwestii treści reklam usług o podwyższonej opłacie.

Obowiązki dostawcy usług Premium Rate, wskazane w przepisach art. 64 ust. 4 Pt dotyczą usług o podwyższonej opłacie, świadczonych w sposób ciągły (subskrypcja), na podstawie uprzednio wyrażonej woli abonenta. Do obowiązków tych należą:

- wraz z informacją o cenie brutto usługi oraz nazwą przedsiębiorstwa, będącego dostawcą usługi, w sposób jasny i czytelny muszą być podane zasady funkcjonowania usługi,
- umożliwienie abonentowi dokonania skutecznej rezygnacji z usługi w każdym czasie w sposób prosty i bezpłatny.

Przepisy art. 65 nakładają na dostawców usług o podwyższonej opłacie obowiązek przekazywania Prezesowi UKE informacji o świadczonych przez nich usługach o podwyższonej opłacie. Informacje te powinny być przekazane minimum na 7 dni przed rozpoczęciem świadczenia tych usług.

Na podstawie otrzymanych informacji Prezes UKE prowadzi jawny rejestr numerów usług o podwyższonej opłacie, dzięki któremu na podstawie numeru Premium Rate można zidentyfikować dostawcę usługi, jej zakres oraz okres świadczenia. Wykaz numerów usług o podwyższonej opłacie dostępny jest na:

- a) głównej stronie internetowej www.uke.gov.pl zakładka Regulacje -> Numeracja -> Wyszukiwarka numerów -> Rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie,
- b) stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej www.cik.uke.gov.pl baner „sprawdź numer Premium Rate”.

Na każde żądanie abonenta dostawca publicznej usługi telekomunikacyjnej jest obowiązany do:

▫ nieodpłatnego określenia progu kwotowego dla każdego okresu rozliczeniowego lub każdego miesiąca kalendarzowego (jeżeli brak jest okresów rozliczeniowych), po przekroczeniu którego dostawca usług telekomunikacyjnych jest zobligowany do:

- natychmiastowego poinformowania abonenta o przekroczeniu progu,
- na żądanie abonenta zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie abonenta.

Abonentom powinny być oferowane, co najmniej 3 progi kwotowe:

- **35 zł,**
- **100 zł,**
- **200 zł.**

W przypadku usług telefonicznych świadczonych w stacjonarnych publicznych sieciach telekomunikacyjnych obowiązek, o którym mowa powyżej (poinformowania o przekroczeniu progu kwotowego), uważa się za wykonany, jeżeli dostawca publicznie dostępnej usługi telefonicznej wykonał co najmniej trzy próby połączenia z abonentem w ciągu 24 godzin od chwili przekroczenia progu kwotowego.

Przepisy art. 64a Ustawy Pt, nakładają obowiązki na dostawców usług telekomunikacyjnych. Na każde żądanie abonenta dostawca publicznej usługi telekomunikacyjnej jest obowiązany do:

- nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
- nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie,
- nieodpłatnego blokowania połączeń przychodzących z takich numerów,

chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie abonenta.

Przepisy art. 64a ustawy Pt nakładają jeszcze jeden obowiązek na dostawców usług telekomunikacyjnych:

- umożliwienie abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną, określoną przez abonenta.

Koszt (wysokość opłaty) wiadomości SMS Premium Rate (PR) można określić w dosyć prosty sposób. Koszt SMS'ów PR wysłanych na numery zaczynające się od cyfry 7 określa cyfra następująca po niej:

- 7**0**325 (mniej niż 1 zł netto),
- 7**1**325 (1 zł netto),
- 7**2**325 (2 zł netto),
- ...
- 7**9**325 (9 zł netto).

Koszt SMS'ów PR wysłanych na numery zaczynające się od cyfry 9 określają dwie cyfry następujące po niej:

- 9**10**325 (10 zł netto),
- 9**11**325 (11 zł netto),
- 9**12**325 (12 zł netto),
- ...
- 9**19**325 (19 zł netto).

6. „Smartfony” i aktualizacja oprogramowania.

„Smartfon” (smartphone) – przenośne urządzenie telefoniczne integrujące w sobie funkcje telefonu komórkowego i komputera kieszonkowego. Coraz mniejsze, coraz lżejsze, kompaktowe aparaty telefoniczne, łączą w sobie wszystko to, czego oczekuje się od dzisiejszych telefonów komórkowych, a dodatkowo: funkcje e-mail – dostęp do poczty, dostęp do portali społecznościowych typu: facebook, serwisów internetowych typu youtube.pl, umożliwiają gromadzenie i odtwarzanie plików muzycznych czy oglądanie filmików, umożliwiają zakup dodatkowych aplikacji poprzez bezpośredni dostęp do sklepu producenta aparatu.

Prawidłowe działanie wszystkich aplikacji udostępnionych przez producenta urządzenia, wymaga dokonywania aktualizacji oprogramowania.

Najpowszechniej używanymi systemami operacyjnymi sterującymi „Smartfonami” są:

- Android (np. HTC, Samsung Galaxy S +),
- Bada OS (np. Samsung Wave),
- Symbian Belle (np. Nokia 700),
- iOS (np. Apple - iPhone),
- BlackBerry OS ,
- Windows Phone 7 (np. Nokia Lumia 900, Samsung Omnia),

Co istotne w sprawie i co należy podkreślić to fakt, iż niezbędną aktualizację oprogramowania abonent może pobrać (bez opłat za transmisję w sieci operatora):

- bezprzewodowo, za pomocą telefonu używając sieci Wi-Fi,
- podłączając telefon do komputera za pomocą kabla USB, pobierając aktualizację bezpośrednio ze strony www producenta aparatu.

Informacje na temat aktualizacji i sposobów dokonywania aktualizacji, producent urządzenia określa w instrukcji obsługi aparatu, którą sprzedawca zgodnie z obowiązującymi przepisami, obowiązany jest wydać wraz z towarem oraz elementami jego wyposażenia podczas zakupu.

Zgodnie z przepisami art. 3 ust. 5 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.) sprzedawca jest obowiązany wydać kupującemu wraz z towarem konsumpcyjnym wszystkie elementy jego wyposażenia oraz instrukcje obsługi, konserwacji i inne dokumenty wymagane przez odrębne przepisy.

Pobieranie aktualizacji za pośrednictwem aparatu telefonicznego poprzez sieć operatora, związane jest z naliczaniem opłat za transmisję danych, a wysokość tych opłat określa Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Istotne jest, aby po zakupie wymarzonego „smartfona” konsument sprawdził ustawienia telefonu, w szczególności powinien sprawdzić i ustawić zgodnie z własnymi preferencjami kwestię automatycznego lub ręcznego pobierania przez urządzenie aktualizacji. To samo dotyczy wszystkich ustawień określających zasady łączenia się telefonu z siecią Internet, np. "zawsze online" albo łączenie się z siecią na żądanie, łączenie się z pocztą elektroniczną itd. Od tego typu ustawień zależy wielkość konsumowanego transferu danych, co w zależności od wybranej taryfy może przekładać się na wielkość otrzymywanych kolejno rachunków.

Dostawcy usług oferują swoim abonentom możliwość wyboru dostosowanego do ich potrzeb pakietu taryfowego, uwzględniającego pakiet transmisji danych.

Smartfony poza podstawową formą komunikacji (wykonywanie i odbieranie połączeń) zostały stworzone w celu korzystania przez użytkowników z zasobów sieci Internet, co oznacza, że większość usług sieciowych powoduje pobieranie i wysyłanie pakietów danych.

7. Reklamacja wadliwego aparatu telefonicznego.

Z tytułu wady sprzętu (aparatu telefonicznego, modemu) zakupionego w ramach promocji przy zawarciu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z operatorem, konsumentowi przysługuje prawo do reklamowania urządzenia z tytułu **gwarancji** lub **odpowiedzialności sprzedawcy za towar niezgodny z umową**.

Za wady urządzenia odpowiada sprzedawca lub gwarant (producent), natomiast operator odpowiada za niewłaściwe świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Kiedy reklamujemy urządzenie (aparat telefoniczny, modem) tytułem gwarancji, warunki serwisu gwarancyjnego, określa dołączona podczas zakupu aparatu, książeczka gwarancyjna producenta.

Podstawę dochodzenia uprawnień z tytułu gwarancji stanowi dobrowolne oświadczenie sprzedawcy, bądź producenta, zamieszczone w dokumencie (karcie) gwarancyjnym lub w reklamie. W oświadczeniu tym gwarant określa właściwości towaru oraz swoje obowiązki i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy właściwość sprzedanego towaru nie odpowiada właściwości w nim wskazanej.

Zgodnie z ustawą z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu Cywilnego niezależnie od tego czy konsument korzystał wcześniej z gwarancji, ma prawo reklamować dany towar tytułem odpowiedzialności sprzedawcy za towar niezgodny z umową. W przypadku niezgodności towaru z umową domniemywa się, że niezgodność istniała w chwili wydania towaru, w przypadku stwierdzenia niezgodności przed upływem 6 miesięcy od dnia wydania, a roszczenia kierujemy wówczas do sprzedawcy. Konsument chcący skorzystać z roszczenia w stosunku do sprzedawcy, zobowiązany jest zgłosić sprzedawcy fakt niezgodności towaru z umową w nieprzekraczalnym terminie dwóch miesięcy od momentu, w którym taką niezgodność zauważył.

Sprzedawcą jest podmiot wskazany na fakturze VAT stanowiącej dowód zakupu. Najczęściej jest nim operator – dzieje się tak tylko w przypadku, gdy zakupu dokonujemy w sklepie firmowym, w innych przypadkach będą to podmioty współpracujące z operatorem np.: partner, autoryzowany punkt sprzedaży, które w takim przypadku będą sprzedawcami odpowiedzialnymi za wady sprzętu.

Tytułem odpowiedzialności sprzedawcy za towar niezgodny z umową, konsument ma prawo żądać od sprzedawcy doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną (włącznie ze zwrotem kosztów) naprawę albo wymianę na nowy.

Jeżeli:

- naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów,
- sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie,
- naprawa albo wymiana narażałyby konsumenta na znaczne niedogodności,

konsument ma prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy (chyba, że niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna). Sprzedawca jest zobowiązany ustosunkować się do żądania naprawy / wymiany w terminie 14 dni, pod rygorem uznania danego żądania za uzasadnione.

W odniesieniu do kierowanych przez konsumentów oraz Rzeczników Konsumentów zapytań w powyższym zakresie, mając na uwadze przepisy Ustawy Pt należy wskazać, iż Prezes UKE nie jest organem właściwym do rozpatrywania spraw związanych z naprawą sprzętu w ramach gwarancji czy też odpowiedzialności sprzedawcy za towar niezgodny z umową.

Informacja dotycząca trybu przesyłania zapytań i wniosków o interwencję Prezesa UKE.

Zapytania dotyczące rynku telekomunikacyjnego i wnioski o interwencję Prezesa UKE można składać w następujący sposób:

1. osobiście w kancelarii głównej Centrali Urzędu lub właściwej, ze względu na miejsce zamieszkania abonenta, Delegatury UKE,
2. korespondencyjnie na adres Centrali Urzędu lub właściwej, ze względu na miejsce zamieszkania abonenta, Delegatury UKE,
3. za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej e-PUAP (link: <http://epuap.gov.pl/wps/portal/>),
4. za pośrednictwem formularza kontaktowego UKE zamieszczonego na stronie internetowej www.uke.gov.pl, link: www.uke.gov.pl/formularz
5. elektronicznie pod warunkiem, iż korespondencja ta zostanie opatrzona bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego certyfikatu.

Informacje na temat sposobów składania skarg i wnioski dotyczących funkcjonowania Urzędu.

Przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków dotyczących funkcjonowania Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Obywateli w sprawach skarg i wniosków w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej przyjmuje **Pan Mariusz Czyżak, Dyrektor Generalny UKE**. Przyjęcia odbywają się w środy w godzinach 16:00-17:30 w siedzibie Urzędu przy ul. Kasprzaka 18/20 w Warszawie.

Skargi i wnioski dotyczące funkcjonowania Urzędu przyjmują także **pracownicy Biura Dyrektora Generalnego UKE**. Przyjęcia interesantów odbywają się w siedzibie Urzędu przy ul. M. Kasprzaka 18/20 w Warszawie, pok. 319 w poniższych terminach:

- w poniedziałki w godzinach 10:00-13:00,
- w czwartki w godzinach 15:00-17:00,
- w piątki w godzinach 13:00-15:00,

po uprzednim ustaleniu terminu spotkania drogą telefoniczną pod numerem: **(22) 53 49 381**.

Wszystkie skargi i wnioski kierowane do Urzędu pocztą lub drogą elektroniczną powinny zawierać adres zamieszkania (w tym kod pocztowy) wnoszącego skargę lub wniosek w celu umożliwienia udzielenia odpowiedzi drogą pocztową.

Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu pozostawione będą bez rozpoznania.

Skargi i wnioski przesyłane drogą pocztową należy kierować na adres:

Urząd Komunikacji Elektronicznej
Biuro Dyrektora Generalnego
ul. M. Kasprzaka 18/20, 01-211 WARSZAWA

lub faksem: 22 53 49 389 albo pocztą elektroniczną: uke@uke.gov.pl

W Delegaturach Urzędu Komunikacji Elektronicznej (znajdują się w każdym województwie) interesantów w sprawach skarg i wniosków dotyczących funkcjonowania Urzędu przyjmuje [Dyrektor właściwej Delegatury](#).