



## Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji Sekcja Operatorów Telekomunikacyjnych

---

Warszawa, dn. 11.03.2011 r.  
KIGEiT/295/03/2011

Szanowna Pani,  
Małgorzata Kozak  
Wiceprezes Urzędu Ochrony  
Konkurencji i Konsumentów  
Pl. Powstańców Warszawy 1  
00-950 Warszawa

*Szanowna Pani Prezes,*

W nawiązaniu do Pani pisma z dnia 16 lutego 2011 r. nr DDK-076-9/11/EK zawierającego propozycję dialogu pomiędzy instytucjami państwa a przedstawicielami dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji (dalej „Izba” lub „KIGEiT”) z radością wita Państwa inicjatywę i wyraża wolę pełnej współpracy oraz zaangażowania w powyższy projekt.

Jednocześnie, odnosząc się do kwestii podniesionych przez Prezesa UOKiK w ww. piśmie Izba pragnie wyrazić pokrótce swoje stanowisko.

Izba w dużej mierze podziela Państwa stanowisko odnośnie braku przejrzystości wzorców a także stosowania przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych małej czcionki w tekście wzorca. Podkreślamy jednak, że przenoszenie całej odpowiedzialności za taki stan rzeczy na przedsiębiorców telekomunikacyjnych nie jest w pełni zasadne. Zwracamy uwagę, że rozbudowany zakres wzorców umownych stosowanych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych takich jak umowy, regulaminy oraz cenniki wynika w dużej mierze z obowiązujących przepisów prawa, które nakładają na przedsiębiorców telekomunikacyjnych obowiązek zamieszczenia szeregu informacji oraz postanowień w tekście umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Niekiedy postanowienia te stanowią powielenie przepisów prawa jak np. postanowienia dotyczące trybu rozpatrywania reklamacji, które to postanowienia znajdują się w stosownym rozporządzeniu. Do niedawna szereg tych samych postanowień musiała być *de facto* powtórzona jednocześnie w umowie oraz w regulaminie (niekiedy prowadziło to do

sytuacji, że postanowienia te były wzajemnie sprzeczne). Niestety taka obszerność postanowień wynikających z przepisów prawa niesie za sobą także konieczność znacznego rozbudowania tekstu wzorca umownego. Tym samym, aby abonent nie otrzymał „małej książeczki” stanowiącej umowę a także z uwagi na znaczne koszty, przedsiębiorcy telekomunikacyjni faktycznie stosują niewielkie rozmiary czcionki. Trudno jednak uznać, że w każdym przypadku jest to działanie mające na celu powstrzymanie abonenta od możliwości zapoznania się z umową. Podkreślamy, że zmniejszenie obligatoryjnego zakresu umowy służyłoby zwiększeniu przejrzystości umowy, a także poprawiłoby możliwość nadania jej przejrzystego wyglądu.

Izba podkreśla także, iż postanowienia Pt w zakresie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych są bardzo szczegółowe i przybierają charakter opisu kazuistycznego, co znacząco wpływa na „rozmiar” umowy.

Stąd też w ramach prac nad nowelizacją Pt, Izba zwróciła się do Ministerstwa Infrastruktury z postulatem, aby nowo wprowadzane elementy umowy (Ministerstwo Infrastruktury w ramach prac nad nowelizacją Prawa telekomunikacyjnego wskazuje potrzebę dalszego rozbudowania wzorców umownych m.in. o elementy dotyczące jakości usług czy też działań przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w zakresie bezpieczeństwa i integralności sieci) mogły zostać określone w regulaminie lub regulaminie promocji. Regulaminy te są bowiem częścią umowy, o której mowa w art. 20 Dyrektywy o usłudze powszechnej. Dyrektywa ta nie przewiduje bowiem odrębnych od umowy regulaminów. W szczególności powinno to odnosić się do danych dotyczących funkcjonalności świadczonej usługi:

- a) informacje o tym, czy zapewniany jest dostęp do służb ratunkowych, gromadzone są dane o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie oraz o wszelkich ograniczeniach w dostępie do służb ratunkowych;
- b) informacje o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji;
- c) informacje o działaniach, jakie dostawca usług jest uprawniony podejmować w celu pomiaru parametrów usługi oraz optymalnej organizacji ruchu w sieci telekomunikacyjnej, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych usług;
- d) informacje o działaniach, jakie dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci.

Izba proponuje ponadto pozostawienie możliwości wyboru po stronie dostawcy usług, w której części wzorca umownego (umowie w ścisłym znaczeniu, regulaminie lub regulaminie promocji bądź nawet cenniku) znajdowałyby się obligatoryjne elementy umowy.

Powyższe postulaty wiążą się także z koncepcją tzw. „Green ICT”. Stąd też Izba proponowała, by stałe elementy umowy mogły być prezentowane na stronie internetowej operatora podpisane bezpiecznym podpisem elektronicznym jako elementy niezmiennie w stosunku do innych elementów umowy (cena, zakres usług). Koncepcja ta pozwoliłaby na realizację założeń Green ICT bez uszczerbku dla uprawnień Abonenta.

Warto także odnieść się do kwestii niejasności postanowień umowy, czy jej skomplikowanego i zawilego brzmienia. W tym zakresie Izba także w pełni podziela Państwa stanowisko, ale jednocześnie podkreślamy, że ciężko pełną odpowiedzialność za taki stan rzeczy przerzucać na operatorów. W pierwszej kolejności należy zwrócić uwagę, że same przepisy prawa są skonstruowane w sposób nieprzejrzysty dla konsumentów. Najlepiej świadczy o tym praktyka, która pokazuje, że wzorce umowne kontrolowane przez różne instytucje np. Prezesa UKE, Prezesa UOKiK, czy Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów spotykają się z różną oceną i niejednokrotnie wzorzec zaaprobowany przez Prezesa UKE w ramach kontroli jest następnie kwestionowany przez Prezesa UOKiK i na odwrót. Izba ma przy tym pełną świadomość, że powyższe jest w dużej mierze wynikiem niejasności i zawłości przepisów prawa, czy też różnych celów kontroli prowadzonych przez te organy. Niemniej jednak, nie jest rzeczą prostą aby skomplikowane, niejednoznaczne i rozbudowane wymogi wynikające z przepisów prawa przenieść w sposób jasny i dostępny na postanowienia wzorców umownych. Stąd też, Izba ma nadzieję, że w ramach prowadzonych prac nad nowelizacją Pt także ta problematyka zostanie poruszona i wyjaśniona.

Izba zwraca także uwagę na pewną niekonsekwencję w podejściu ustawodawcy do kwestii związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych. Przepisy Pt praktycznie zrównują status konsumenta i przedsiębiorcy, gdyż większość obowiązków, które w ocenie Izby powinny dotyczyć relacji z konsumentami, jest rozciągniętych także na obrót profesjonalny. Zdaniem KIGEiT takie podejście nie jest właściwe i niejako powoduje, że przedsiębiorcy telekomunikacyjni „wyważają” podejście do konsumentów i przedsiębiorców ze względu na konieczność stosowania jednolitego podejścia do obu tych grup. Stąd też Izba zwraca uwagę, że ważnym i koniecznym jest konsekwentne rozróżnianie w przepisach Pt oraz aktach wykonawczych uprawnień konsumentów oraz uprawnień przedsiębiorców.

Jednocześnie Izba wskazuje, że w pełni podziela stanowisko Prezesa UOKiK o szkodliwości praktyk wskazanych w pkt 4, 5, 6, 7 i 8 pisma. W naszej ocenie postanowienia takie są szkodliwe nie tylko dla zbiorowości konsumentów, ale także szkodą i stawiają w złym świetle wszystkich przedsiębiorców telekomunikacyjnych. W ocenie Izby konieczne jest przeciwdziałanie takim praktykom zarówno poprzez działania wykonywane w ramach uprawnień władczych organów administracji publicznej, jak również poprzez inne formy oddziaływania na przedsiębiorców telekomunikacyjnych, w tym także poprzez zapewnienie im możliwości „skontrolowania” prawidłowości wzorca z odpowiednimi organami, jeszcze przed jego wdrożeniem, tak aby dany przedsiębiorca miał pewność, że postanowienia ujęte we wzorcu są zgodne z przepisami prawa.

*z poleceniem*

Prezes Zarządu



Stefan Kamiński