



RZECZPOSPOLITA POLSKA
Zastępca
Rzecznika Praw Obywatelskich

Stanisław TROCIUK

00-090 Warszawa
Al. Solidarności 77

Tel. centr. 551 77 00
Fax 827 64 53

Warszawa, 13 grudnia 2002 r.

35874

RPO-416321-VI/02/JB

Pan
Witold Graboś
Prezes Urzędu Regulacji
Telekomunikacji i Poczty
ul. Kasprzaka 18/20
01-211 WARSZAWA

Szanowny Panie Prezesie

Do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich napływają skargi abonentów Telekomunikacji Polskiej S.A. wytykające likwidację kas w Biurach Obsługi Klientów należących do TP S.A. Z dniem 1 września 2001 r. likwidacji uległy kasy w Biurach Obsługi Klientów TP SA, a klienci zmuszeni zostali do płacenia należności za pośrednictwem banków lub urzędów pocztowych, co pociąga za sobą ponoszenie dodatkowych kosztów. Dla emerytów, rencistów czy bezrobotnych konieczność wydania dodatkowych kilku złotych jest problemem.

Art. 454 § 1 kodeksu cywilnego stanowi, że dług pieniężny ma charakter długu oddawczego i świadczący usługi telekomunikacyjne ma prawo domagać się (by należność za zrealizowane usługi telekomunikacyjne została dostarczona do siedziby wierzyciela na koszt i ryzyko dłużnika. Wówczas abonent, który zdecyduje się spełnić świadczenie za pośrednictwem banku czy poczty ponosi koszty tej usługi. Jednakże z treści art. 454 § 1 k.c. wynika także, że wobec obowiązku spełnienia świadczenia w siedzibie wierzyciela - wierzyciel powinien umożliwić dłużnikowi spełnienie zobowiązania. Tak więc, Operator powinien zapewnić swoim abonentom możliwość spełnienia świadczenia w swoich kasach bez konieczności ponoszenia kosztów prowizji bankowej lub jeśli dla własnej oszczędności likwiduje kasy - powinien zapewnić możliwość przekazu należności na swój koszt.

Art. 354 § 2 k.c. nakłada na wierzyciela obowiązek współdziałania przy wykonaniu zobowiązania zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi społeczno-gospodarczemu oraz zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje - także w sposób odpowiadający tym zwyczajom. Oznacza to, iż Abonent jest zobowiązany do terminowego wykonania zobowiązania, a Operator winien ułatwiać działania Abonenta zmierzające do dokonania należnej zapłaty.

Umowa którą zawarła Telekomunikacja Polska S.A. z Poczta Polska nie daje abonentom możliwości wykonania zobowiązania bez konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów.

Wydaje się, iż w sposób sprzeczny z prawem chroniącym konsumentów oraz z dobrymi obyczajami doszło do naruszenia interesów konsumenta przez jednostronną zmianę zasad dokonywania opłat za usługi telekomunikacyjne świadczone przez TP S.A. Działania TP S.A. naruszają interesy abonentów, gdyż de facto stanowią wzrost ceny usług telekomunikacyjnych. Należy przy tym przypomnieć ubiegłoroczną podwyżkę opłaty abonamentowej, która spowodowała wzburzenie abonentów TP S.A. w szczególności emerytów i rencistów oraz osób z obszarów wiejskich lub małomiasteczkowych.

W tej sprawie wystąpiłem także do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W odpowiedzi Prezes UOKiK poinformował, iż prowadzi postępowanie wyjaśniające, które ma na celu ustalenie czy nastąpiło naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez Telekomunikację Polską S.A. poprzez ograniczenie abonentom możliwości dokonywania opłat za rachunek telefoniczny w kasach Biur Obsługi Klientów. Prezes UOKiK poinformował jednocześnie, że Pan Prezes zgłosił sprzeciw do projektu regulaminu świadczenia usług telefonicznych o charakterze powszechnym przez TP S.A., który nie przewiduje możliwości spełnienia świadczenia przez abonenta w kasach znajdujących się w jednostkach organizacyjnych TP S.A.

W korespondencji z Telekomunikacją Polską S.A. - TP S.A. poinformowała mnie, że nie zlikwidowała kas w Biurach Obsługi Klientów ale ograniczyła ich ilość do 23 punktów kasowych na obszarze Kraju, co w rzeczywistości przymusza klientów do korzystania z przekazów pocztowych lub bankowych. Tego rodzaju wyjaśnienia uznać muszę za hipokryzję.

Proszę więc Pana Prezesa o podjęcie odpowiednich działań względnie o przedstawienie poglądu w przedmiocie czy takie ograniczenie ilości kas przez TP S.A. nie powoduje, iż działanie TP S.A. jest oczywiście sprzeczne z decyzją wydaną przez Pana Prezesa.

Z wyrazami szacunku

/-/