



Warszawa, 30 lipca 2003 r.

**RZECZPOSPOLITA POLSKA**  
**Rzecznik Praw Obywatelskich**

*Prof. dr Andrzej ZOLL*

**RPO-428054-VI/03/JB**

00-090 Warszawa  
Al. Solidarności 77

Tel. centr. 551 77 00  
Fax 827 64 53

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

Szanowny Panie Prezesie

Dziękuję Panu Prezesowi za zajęcie się problemem, który przedstawiłem w piśmie z dnia 6.05.2003 r. Oczekuję na wyniki wszczętego postępowania kontrolnego, mającego na celu zbadanie m.in. sposobu „podmiany” usługi komutowanego dostępu do Internetu na usługę 0700 (pismo z dnia 18.07.2003 r. znak URTiP-PR-110/03).

Nie mogę jednak zgodzić się z poglądem Pana Prezesa, że koncepcja zawierania odrębnych umów w zakresie usług dodatkowych byłaby sprzeczna z ustawowym celem zapewnienia powszechnego dostępu do usług telekomunikacyjnych oraz nie sprzyjałaby interesom konsumentów.

Art. 49 ustawy z dnia 21 lipca 2000 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 73, poz. 852 ze zm.) wyłączył usługi dostępu do sieci (m.in. nr 0700) z zakresu usług powszechnych. Świadczenie usług dostępu do sieci jest – zgodnie z art. 46 prawa telekomunikacyjnego – usługą telekomunikacyjną. W umowach dostępu określa się m.in. zasady rozliczeń pomiędzy operatorem a użytkownikiem (np. pomiędzy TP SA i przedsiębiorcą świadczącym usługi zarobkowe pod dzierżawionym od TP S.A. numerem 0700). Zasady świadczenia i udostępniania usług telekomunikacyjnych jakim jest świadczenie zarobkowego pozyskiwania, wytwarzania, przetwarzania, przechowywania, wykorzystywania lub udostępniania informacji (art. 46 pr. telekom.) podlega więc reżimowi przepisów zawartych w rozdziale 1 działu III prawa telekomunikacyjnego.

Ażeby świadczyć usługi powszechne na rzecz abonenta operator powinien zawrzeć umowę, stosownie do art. 50, natomiast aby świadczyć usługi dostępu na rzecz abonenta operator powinien zawrzeć z abonentami odrębną umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych na podstawie art. 34 prawa telekomunikacyjnego.

Zawarcie w Regulaminie TP S.A. części usług dostępu do sieci oraz możliwości zablokowania tych połączeń pozostaje w sprzeczności z zapisami ustawy. Nie gwarantuje też, zachowania ustawowego celu stworzenie warunków realnej ochrony interesów użytkowników telekomunikacji. Ilość skarg i reklamacji oraz kwoty i sposób ich windykacji uzasadnia działania dla stworzenia realnej ochrony użytkowników. Postępowanie sądowe, po otrzymaniu rachunku w wysokości np. 100 tys. może być spóźnione a wyegzekwowanie należności rodzić tragiczne skutki gospodarcze dla abonenta.

Zawarcie dodatkowej umowy na poszczególne usługi dostępu nie zmniejsza powszechności dostępu do usług telekomunikacyjnych, albowiem każdy abonent będzie miał możliwość korzystania ze wszystkich usług świadczonych przez operatorów telekomunikacyjnych o ile wyrazi taką wolę. Od jego woli będzie zależało w jakim momencie, i w jakim zakresie będzie korzystał z dodatkowych usług.

Doświadczenie operatorów komórkowych, którzy często wprowadzają nowe usługi, do których przystępują (bądź nie przystępują) użytkownicy usług telekomunikacyjnych nie uzasadnia stanowiska o działaniu wbrew interesom konsumentów. Odwrotnie, po ukazaniu się w prasie treści wystąpienia z 6.05.2003 r. osoby, które uważają się za pokrzywdzone przez TP S.A., zaczęły podnosić zarzut o bezprawnym świadczeniu na ich rzecz połączeń z nr 0700. Czują się oszukani przez TP S.A. W dniu 10.07.2003 r. Sąd Okręgowy w Warszawie oddalił pozew TP S.A. w sprawie o należność 850 tys. zł uznając, iż stosunek łączący TP S.A. z abonentem składa się nie tylko z umowy, ale też z regulaminu i cennika. Zdaniem Sądu, TP S.A. nie wykazała tymi dokumentami, aby usługi 0700 należały do jej oferty (publ. „Rz” z dnia 11.07.2003 r., str. C).

Brak szczelności sieci oraz brak zabezpieczeń przed ingerencją osób trzecich przy wykorzystaniu komputera wzmacnia tylko obowiązek ochrony abonentów przez (m.in.) zawieranie dodatkowych umów do świadczenia usług o wysokich kosztach.

Sposób rozliczania pomiędzy TP S.A. a podmiotem dzierżawiącym numer 0700 zachęca operatora do rejestracji jak największej ilości takich połączeń oraz do rozpatrywania reklamacji bez uwzględnienia interesu abonenta, a dzierżawcę numeru

do uzyskania jak największej ilości połączeń ze swoim numerem – jak wiadomo, często bez wiedzy abonentów.

Bezpłatne zablokowanie takich połączeń na wniosek abonenta nie rozwiąże problemu. Klienci TP S.A. w dobrej wierze włączają połączenie 0700 nie spodziewając się zagrożenia oraz niedoceniając „przebiegłości” podmiotów dzierżawiących nr 0700 i oddziaływania reklam z tymi numerami na ich dzieci. Także połączenia realizowane przez dzieci abonentów skuszonych reklamami stanowią problem związany z kosztami usług telekomunikacyjnych. Jest przy tym niemoralne, aby abonent płacił za oglądanie reklam niektórych towarów bądź usług.

Oczekując na działanie i odpowiedź Pana Prezesa

Z wyrazami szacunku

/-/