



Warszawa, dn. 4 kwietnia 2005 r.

RZECZPOSPOLITA POLSKA  
Rzecznik Praw Obywatelskich

RPO-482814-VI/04/MC

00-090 Warszawa      Tel. centr. 551 77 00  
Al. Solidarności 77      Fax 827 64 53

**Pan**  
**Krzysztof Opawski**  
**Minister Infrastruktury**  
**WARSZAWA**

W toku badania sprawy przedstawionej przez abonenta korzystającego z usług oferowanych przez operatora komórkowego ujawnił się problem braku przepisów w ustawie z dnia 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800 ze zm.), które gwarantowałyby abonentom możliwość kontroli opłat pobieranych przez dostawcę z tytułu świadczenia usług „SMS” („short messages service”) krótkich wiadomości tekstowych.

Skarżący się w piśmie skierowanym do Rzecznika podniósł, iż PTC sp. z o.o. odmówiła udzielenia mu informacji dot. numerów do których zostały wysłane krótkie wiadomości tekstowe. Wnioskodawca reklamując wykonaną usługę, w celu kontroli wystawionego rachunku, zażądał od Spółki wykazania pod jakie numery zostały wysłane wiadomości „SMS”. W odpowiedzi Operator poinformował abonenta, iż „z przyczyn technicznych” nie jest w stanie udostępnić danych dot. numerów adresatów wysłanych wiadomości tekstowych.

Wcześniej obowiązujące przepisy, pod rządami których została wykonana usługa, w art. 36 ust. 3 ustawy z dnia 21.07.2000 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2000 r., nr 73, poz. 852 ze zm.) zobowiązywały operatorów telekomunikacyjnych do udostępniania abonentom szczegółowych wykazów wykonanych usług telekomunikacyjnych w przypadkach przewidzianych ustawą lub umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Operator odnosząc się do treści ust. 3 art. 36 ww. ustawy Prawo telekomunikacyjne poinformował Rzecznika, że norma ta nie precyzowała, iż wykaz wykonanych usług miał obejmować numery wybierane przez abonentów przy przesyłaniu krótkich wiadomości tekstowych.

Spółka w przesłanym rachunku szczegółowym do abonenta wykazała jedynie numer do telefonu Centrum Obsługi „SMS”, przez który „przechodzą” krótkie wiadomości tekstowe adresowane do abonentów oczekujących na nadesłanie takiej wiadomości.

Wymóg podawania numeru wywoływanego dla każdego połączenia wprowadziła ustawa z dnia 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800). Przepis art. 80 ust. 3 tejże ustawy stanowi, że „szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych powinien zawierać informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto”. Zgodnie z treścią ww. przepisu obowiązek podawania dla każdego połączenia numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokość opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto nie dotyczy jednak usługi „short messages service”, gdyż taka usługa, zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy Prawo telekomunikacyjne, nie jest „połączeniem telefonicznym”.

W przypadku usługi „SMS” mamy do czynienia z numerem, na który wiadomość jest wysyłana, godziną wysłania wiadomości, godziną dostarczenia wiadomości, a także godziną odczytania wiadomości przez adresata.

Przepisy obecnie obowiązującej ustawy Prawo telekomunikacyjne potwierdzają istnienie takiego rozróżnienia, w którym „połączenie telefoniczne” zostało zdefiniowane w art. 2 pkt 26 jako „połączenie ustanowione za pomocą publicznie dostępnej usługi telefonicznej, pozwalającej na dwukierunkową łączność w czasie rzeczywistym”.

Przedstawiony problem ujawnił się w sytuacji, gdy krótkie wiadomości tekstowe zostały rzekomo wysłane przez abonenta z terytorium Republiki Czech.

PTC sp. z o.o. wprowadziła, w ramach swojej sieci, funkcjonalność wykazywania numerów pod które są wysyłane „SMS-y”, w rachunkach szczegółowych, pomimo że nie była (i nadal nie jest) do tego prawnie zobowiązana. Jednakże to rozwiązanie dotyczy wyłącznie abonentów przebywających na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (w zasięgu sieci „ERA” GSM), którzy wysyłają wiadomości tekstowe do adresatów (abonentów), bez względu na miejsce ich przebywania.

Operator stwierdził, że w sieciach GSM podawanie numeru Centrum „SMS”, nie zaś numeru docelowego, na który wiadomość tekstowa jest wysyłana, jest standardową praktyką. W ten sposób -jak twierdzi PTC sp. z o.o. - postępuje ponad 70% operatorów, z którymi Spółka współpracuje w ramach usługi tzw. „roamingu”.

Operator informuje, iż jedynie 25% operatorów podaje numery adresatów wiadomości tekstowych. Takie zobowiązanie mogłoby wynikać z nałożenia na polskich operatorów komórkowych ustawowego obowiązku podawania abonentom w szczegółowych wykazach wykonanych usług wszystkich numerów, z którymi rodzaj oferowanej usługi byłby związany. Operatorzy byłiby wówczas zobowiązani do zawierania takich umów z operatorami zagranicznymi, które nie godziłyby w zmienione przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Warto zaznaczyć, na przykładzie ww. Operatora, że zakres otrzymywanych informacji od operatorów zagranicznych będzie zmuszał do sporządzania zróżnicowanych szczegółowych wykazów połączeń dla abonentów korzystających z „roamingu” od tych, którzy z takiej usługi nie korzystają. Operatorzy dla abonentów, którzy korzystają z usługi „SMS” poza terytorium kraju, nie ujawnią w szczegółowym wykazie informacji o numerze wywołanym.

Wprowadzenie odpowiednich przepisów uzupełniających ustawę Prawo telekomunikacyjne poprawiłoby możliwość dokładnej kontroli opłat pobieranych przez dostawcę usługi „SMS”. Interesy abonentów mogą być bowiem należycie chronione tylko wtedy, gdy mają oni dostęp do przejrzystej informacji o wykonanych usługach, wystarczająco uszczegółowionych rachunkach umożliwiającymi weryfikację opłat za korzystanie z usług operatorów komórkowych.

W tym stanie zwracam się do Pana Ministra z prośbą o informację, czy w najbliższym czasie zostaną podjęte przez resort czynności, których celem będzie przedłożenie Radzie Ministrów aktów wprowadzających zmiany do ustawy Prawo telekomunikacyjne w celu zagwarantowania abonentom ochrony przed naliczaniem opłat za nienależycie udokumentowane połączenia telekomunikacyjne.

Oczekuję na zajęcie stanowiska w sprawie.

Z upoważnienia  
Rzecznika Praw Obywatelskich

/-/ Stanisław Trociuk  
Zastępca Rzecznika Praw Obywatelskich