



Warszawa, 7.XI.2006 r.

RZECZPOSPOLITA POLSKA
Zastępca
Rzecznika Praw Obywatelskich

Stanisław TROCIUK

RPO-523022-VI/06/JB

Pani
ANNA STREŻYŃSKA
Prezes Urzędu Regulacji
Telekomunikacji i Poczty
ul. Kasprzaka 18/20
01-211 WARSZAWA

Szanowna Pani Prezes

Rzecznik Praw Obywatelskich otrzymuje skargi abonentów Telekomunikacji Polskiej na przesyłanie faktur zawierających rozliczenie zbiorcze np. za 12 okresów rozliczeniowych. Liczni abonenci TP nie otrzymują regularnie faktur (nawet po interwencji w tzw. Błękitnej linii) lub przez 12 miesięcy otrzymują faktury zawierające tylko opłatę abonamentową lub opłatę abonamentową i część opłat za połączenia, a po 12 miesiącach otrzymują fakturę zbiorczą zawierającą opłaty za zarejestrowane w tym czasie połączenia. Najczęściej są to faktury wystawione na duże kwoty.

Abonenci twierdzą, że gdyby otrzymali miesięczne prawidłowe rozliczenie, to po pierwszym okresie rozliczeniowym mogliby właściwie zareagować na nieprawidłowości natomiast, po 12 miesiącach (z winy TP, która ukrywała wysokość opłat za zarejestrowane połączenia) są bezsilni. TP pozbawiło ich bowiem możliwości bieżącej weryfikacji i kontroli opłat ponoszonych z tytułu korzystania ze stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej.

TP S.A. nie widzi natomiast problemu w wystawianiu faktur zbiorczych za kilka lub kilkanaście okresów rozliczeniowych twierdząc, że jest to zgodne z postanowieniami art. 108, 165 ust. 2 pkt 2 i 168 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800, ze zm.). Spółka twierdzi, że art. 165 ust. 2 pkt 2 zezwala jej na wystawianie faktur za okres 12 miesięcy, ale nie wyraża stanowiska, czy wystawiając fakturę po 12 miesiącach może przetwarzać dane abonenta przez okres przewidziany do celów reklamacyjnych. TP stosuje te przepisy także do połączeń zrealizowanych przed dniem 03.09.2004 r.

Spółka przywołuje też § 36 ust. 3 Regulaminu świadczenia telekomunikacyjnych usług powszechnych przez TP S.A. jako zobowiązującego abonenta do niezwłocznego zgłoszenia braku faktury wystawionej przez TP, chociaż art. 80 Prawa telekomunikacyjnego zobowiązuje Spółkę do dostarczenia abonentowi faktury z rozliczeniem odpowiadającym wartości zrealizowanych przez abonenta połączeń. Spółka nie wyjaśnia jak powinien zachować się abonent, który otrzymał fakturę zawierającą część opłat i na jakiej podstawie przerzuca na abonentów odpowiedzialność za swoje działanie i/lub zaniechanie.

W ocenie Rzecznika wystawienie faktury zbiorczej za kilka okresów rozliczeniowych pozbawia abonentów możliwości kontroli i weryfikacji opłat ponoszonych za usługi telekomunikacyjne. Nie mogą oni bowiem właściwie reagować na zwiększenie opłaty za usługi telekomunikacyjne.

Zdaniem Rzecznika, zgodnie z art. 354 i 355 kc TP powinna wykonać swoje zobowiązania biorąc pod uwagę treść umowy (na podstawie art. 56 Prawa telekomunikacyjnego zawartej w formie pisemnej), w sposób odpowiadający jej celowi społeczno-gospodarczemu i zasadom współżycia społecznego oraz przy zachowaniu należytej staranność przewidzianej dla przedsiębiorcy. TP S.A. - stosownie do art. 472 kc - odpowiedzialna jest bowiem za skutki niezachowania należytej staranności. Zgodnie z § 33 ust. 2 Regulaminu Spółka zobowiązała się do przedstawiania rozliczenia zarejestrowanych usług w okresach miesięcznych.

Art. 165 ust. 2 pkt 2 w/w ustawy z dnia 16 lipca 2004 r., reguluje, okres przetwarzania danych niezbędnych dla celów naliczania opłat abonenta, a nie zasady rozliczenia z abonentem. Zdaniem Rzecznika, takie postępowanie narusza stosunek prawny łączący Spółkę i abonenta. Ponadto TP nadużywa swojej pozycji do interpretowania warunków zawartej umowy (art. 385³ kc) i przepisów prawa. Spółka przerzuca odpowiedzialność za swoje zaniedbania kontrahentów umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Zatem działania Spółki nie odpowiadają celowi, u podstaw którego została uchwalona ustawa Prawo telekomunikacyjne z 2004 r. (art. 1 ust. 2 pkt 4).

W tym stanie - na zasadzie art. 14 pkt 6 ustawy z dnia 15.07.1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (t.j. Dz.U. z 2001 r., Nr 14, poz. 147) - uprzejmie proszę Panią Prezes o rozważenie zasadności podjęcia postępowania kontrolnego, mającego na celu ustalenie, czy TP S.A. nie narusza obowiązków informacyjnych w stosunku do użytkowników końcowych.

Oczekując na stanowisko Pani Prezes

Z wyrazami szacunku

/-/