

**Szanowna Pani
Magdalena Gaj
Prezes Urzędu Komunikacji
Elektronicznej**

Dynamiczny postęp technologiczny jaki dokonał się na przestrzeni ostatnich kilku lat w naszym kraju skutkuje tym, iż znacznie wzrosła również i liczba użytkowników usługi dostępu do Internetu. Z całą pewnością wpływ na to miał towarzyszący temu spadek cen i bardzo duża konkurencja pomiędzy producentami sprzętu. Za tymi zmianami nie nadążają jednakże zmiany obowiązujących przepisów, czego dobitnym przykładem mogą być np. prawo autorskie, prawo własności intelektualnej, prawo prasowe a wreszcie prawo telekomunikacyjne. Wiele zapisów tego ostatniego jest już anachronicznych i nie odzwierciedla faktycznej sytuacji, problemów z jakimi spotykają się konsumenci jako uczestnicy ww. rynku. Przykładem może być raport przygotowany przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z kontroli wzorów umów stosowanych przez alternatywnych dostawców usług telekomunikacyjnych z grudnia 2008 r. Podobny raport opracowany przez ww. Urząd dotyczył również wzorców umów stosowanych przez operatorów telefonii komórkowej z tym, że został sporządzony jeszcze wcześniej bo za 2007 rok. Trudno doszukać się w tym zakresie jakiegoś nowszego opracowania, a podobna w sensie skutków uwaga dotyczy także aktualnie obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.

Zgodnie z art. 56 ust. 3 pkt 12 ustawy z dnia Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, która wymaga formy pisemnej lub elektronicznej, **powinny zostać określone dane dotyczące jakości świadczonych usług**, w szczególności minimalne **oferowane poziomy jakości usług, w tym czas wstępnego przyłączenia, a także inne parametry jakości usług, jeżeli zostały określone przez Prezesa UKE na podstawie art. 63 ust.2a. cyt. ustawy.** Jak stanowi treść tego ostatniego „W celu zapobiegania pogorszeniu się jakości usług telekomunikacyjnych oraz utrudnieniom lub spowolnieniom ruchu w sieciach telekomunikacyjnych Prezes UKE, po uprzednim skonsultowaniu z Komisją Europejską, może określić dla danego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, w drodze decyzji, minimalne wymogi w zakresie jakości tych usług, mając na uwadze zapewnienie rozwoju konkurencji i wspieranie zdolności użytkowników do dostępu do informacji oraz ich rozpowszechniania lub korzystania z dowolnych aplikacji i usług. Prezes UKE przed ustanowieniem tych wymogów udostępnia Komisji Europejskiej oraz BEREC projekt decyzji wraz z uzasadnieniem. Podejmując decyzję Prezes UKE uwzględnia w jak największym

stopniu opinie i zalecenia Komisji Europejskiej.” Jednakże Regulator korzysta w praktyce z tej prerogatywy bardzo rzadko.

Celem przepisu art. 63 było stworzenie dla użytkowników końcowych możliwości oceny jakości usług świadczonych przez dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych. Dla użytkownika publikowane dane są źródłem wyczerpujących i przejrzystych informacji i pozwalają na porównywanie usług (poprzez właściwe, zunifikowane wskaźniki jakości usług i ich wartości) dostępnych aktualnie na rynku telekomunikacyjnym i właściwy wybór (lub zmianę) operatora. Dokonanie takiego porównania, ze względu na bardzo dużą liczbę i różnorodność usług, jest w praktyce bardzo często trudne z uwagi na ograniczony dostęp do takich informacji i brak specjalistycznej wiedzy co do konkretnych wyznaczników jakościowych.

Przepis art. 63 stanowi realizację postanowień art. 22 dyrektywy 2002/22/WE. Obowiązek publikacji danych o jakości świadczonych usług jest także związany ze sformułowaną w art. 1 ust. 2 pkt 4 dyrektywą zapewnienia użytkownikom maksymalnych korzyści w zakresie różnorodności, ceny i jakości usług telekomunikacyjnych. **Warto w tym miejscu zwrócić uwagę, że w większości krajów UE obowiązującym w tym zakresie standardem jest określenie max. dopuszczalnych wartości nie więcej niż 20%.**

Przepis art. 63 ust. 3 stanowi delegację ustawową dla ministra właściwego do spraw łączności do określenia, w drodze rozporządzenia, wymagań dotyczących jakości poszczególnych usług. Rozporządzenie to powinno także zawierać treść, formę, terminy i sposób publikowania informacji, o których mowa w art. 63 ust. 1. Minister właściwy do spraw łączności wydając rozporządzenie powinien się kierować potrzebą zapewnienia użytkownikom końcowym dostępu do wyczerpujących i przejrzystych informacji. **Do chwili obecnej nie zostało wydane rozporządzenie na podstawie przepisu art. 63 ust. 3.**

Niestety, ale to właśnie m.in. z tego powodu, w praktyce mamy do czynienia najczęściej z sytuacją, w której operator podaje nam w umowie **jedynie minimalną lub maksymalną prędkość łącza**. Tutaj doskonałym przykładem może być nowa wchodząca dynamicznie na rynek technologia LTE. Prawie wszyscy operatorzy, w swoich ofertach czy też emitowanych spotach reklamowych, podkreślając jej nowatorskie i rewolucyjnie rozwiązania, ograniczają się w jej treści odnośnie dostępu do ww. usługi, do podania wyłącznie maksymalnej wartości transferu danych, które w praktyce są niemożliwe do osiągnięcia z uwagi na uwarunkowania techniczne. Oznacza to, że użytkownik musi się liczyć z dużymi wahaniami prędkości. Należy bowiem pamiętać, iż przepustowość, na jaką podpisujemy umowę, nie zawsze będzie osiągalna, a maksymalna może być osiągnięta ale w ściśle określonych warunkach.

Jeżeli więc w umowie zostały zamieszczone postanowienia dotyczące minimalnego poziomu jakości świadczonej usługi dostępu do Internetu (np. prędkość i limit transmisji danych od i do urządzenia konsumenta), a następnie okazuje się, że warunki te nie są dotrzymane, **niezadowolony klient może skorzystać z roszczeń przysługujących mu w stosunku do operatora**. Najczęściej operatorzy umieszczają w umowach postanowienia, stosownie do których, w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonej usługi, abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości oznaczonej części ponoszonej przez abonenta miesięcznej opłaty stałej (np. 1/60, 1/30) za każdy dzień obniżenia

poziomu jakości usługi. **Trzeba też pamiętać, że poszczególni operatorzy mogą w różny sposób określać przysługujące abonentowi w takich przypadkach roszczenia, dlatego też należy ich każdorazowo poszukiwać w zawartej umowie lub w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.**

Kolejny problem to **wykazanie odpowiedzialności operatora za naruszenie tych zapisów.** O ile pod względem technicznym sprawdzenie, wykonanie testu szybkości łącza internetowego nie nastęcza większych problemów, stosowne aplikacje są dostępne powszechnie oraz co do zasady bezpłatnie, o tyle wykazanie już, że np. przerwa w dostępie do ww. usługi nie była krótkotrwała i przemijająca jest już zadaniem dużo bardziej skomplikowanym. Podobnie jak i możliwość odstąpienia od takiej umowy, zwłaszcza jeżeli jej przedmiotem jest kilka różnego rodzaju usług. Wykazanie zasadności takiego roszczenia z uwagi na treść art. 493 § 2 Kodeksu cywilnego musiałoby się bowiem z koniecznością udowodnienia po stronie abonenta, że ze względu na właściwość zobowiązania częściowe jego wykonanie nie miałyby dla niego znaczenia z uwagi na właściwość zobowiązania lub cel umowy wiadomy drugiej stronie.

Prostym ale skutecznym rozwiązaniem problemu winna być stosowna **nowelizacja prawa telekomunikacyjnego, w szczególności poprzez wydanie przez właściwego ministra rozporządzenia, które zapewniłyby użytkownikom końcowym dostęp do wyczerpujących i nie wprowadzających w błąd informacji w powyższym zakresie.** Chodzi o to, aby zawarta umowa odzwierciedlała faktyczną wolę obu zainteresowanych stron a świadczenia oferowane przez operatorów telekomunikacyjnych nie były wyłącznie powodem niezadowolenia ze strony abonentów, którzy niejednokrotnie są postawieni w trudnej sytuacji, tym bardziej jeżeli zawierają umowy terminowe w warunkach promocji, a liczba tych ostatnich stale rośnie.

Warto zatem rozważyć celowość zmiany aktualnie istniejących regulacji w ww. zakresie.