

Wacław Knopkiewicz

rozmowa

Operator potwierdzi zmianę umowy elektronicznie



ARCHIWUM PRYWATNE
wspólnik kancelarii Grynhoff Woźny Wspólnicy

W: Nowelizacja prawa telekomunikacyjnego, która 20 lipca weszła w życie, to nowe obowiązki dla operatorów. Muszą oni np. sporządzić regulamin dla wszystkich abonentów. Jakich nowych kategorii użytkowników to dotyczy?

WACŁAW KNOPKIEWICZ: W myśl nowelizacji abonentem jest każda osoba korzystająca z usług telekomunikacyjnych, nie tylko ta z pisemną umową. W efekcie regulamin świadczenia usług trzeba sporządzić m.in. dla dzwoniących z budek telefonicznych oraz korzystających z tanich połączeń opłacanych z góry za pośrednictwem różnego rodzaju kart zdrapek, jak np. Telegrosik, Telepin czy TeleRabat. Oczywiście dla najliczniejszej grupy abonentów bez umowy pisemnej, czyli użytkowników komórek na kartę, regulamin także należy stosować, ale ten obowiązek istniał już przed nowelizacją.

Czy dla różnych grup abonentów z pisemną umową i bez niej może powstać jeden regulamin?

Oczywiście. Mogą też być różne dla poszczególnych kategorii abonentów. Wybór należy do dostawcy usług.

Od 20 lipca można na znacznie szerszą skalę wprowadzać zmiany umów telekomunikacyjnych elektronicznie. Kiedy jest to możliwe?

Chociaż telekomunikacja bazuje na nowoczesnych technologiach, prawo telekomunikacyjne przewiduje dla umów z abonentami głównie formę pisemną. W lipcu 2009 r. uczyniono ograniczony wyłom od tej zasady, umożliwiając drogą elektroniczną lub telefoniczną zmiany niektórych postanowień umów, np. zakresu usług, okresu obowiązywania umowy czy pakietu taryfowego.

Czyli dokonywanych np. za pośrednictwem błękitnej linii?

Tak. Generalnie chodzi o zmiany indywidualnie ustalone z abonentem. Ubiegłoroczna nowelizacja wymagała jednak, aby dostawca usług potwierdzał je na piśmie. Forma pisemna wymagana była również dla informacji o zmianach warunków świadczenia usług wprowadzanych przez operatorów bez uzgodnień z abonentami. Chodziło o te wynikające m.in. z konieczności dostosowania umów i regulaminów do częstych nowelizacji prawa telekomunikacyjnego. Listy z tymi zmianami należało wysyłać do wszystkich abonentów, co generowało znaczne koszty. Dopiero teraz, po wejściu w życie nowelizacji, zarówno potwierdzenia

zmian uzgadnianych indywidualnie z abonentem, jak też informacje o zmianach wprowadzanych jednostronnie przez dostawców usług będą dokonywane za pomocą środków komunikowania się na odległość, jeżeli tego zażąda abonent.

Za pomocą jakich środków komunikowania się na odległość można informować abonenta o tym, że zmieniają się wzorce umowne? Nowe przepisy dopuszczają drogę elektroniczną lub podobny środek.

Ustawodawca wskazał wyraźnie tylko pocztę elektroniczną, która niewątpliwie będzie miała największe znaczenie w praktyce. Z niewymienionych wprost form komunikacji dopuszczalny wydaje się faks. Większy problem jest z telefonem. Trudno abonentowi poinformować telefonicznie o tym, jaka jest nowa treść regulaminu. Jeśli zmiana byłaby niewielka, to od biedy można sobie wyobrazić, że przedstawiciel operatora przeczyta ją przez telefon czy też – co bardziej prawdopodobne – abonentowi odtworzone zostanie nagranie z treścią zmian. Tego rodzaju rozwiązanie nie wydaje się jednak efektywne ani dla abonentów, ani dla dostawcy usług. Trudno zakładać, by abonent nagrywał przekazane mu telefonicznie informacje o zmianach i potem w zaciszu domowym je odtwarzał, by się z nimi spokojnie zapoznać. Również dla dostawcy usług nie będzie to ani ułatwienie operacyjne, ani obniżka kosztów. Taki komunikat należałoby odtworzyć każdemu abonentowi i najlepiej jeszcze ten fakt udokumentować, żeby można było później wykazać, że ustawowy obowiązek został wykonany. Trudno również wysyłać informacje o zmianach wzorców umownych esemesem.

W myśl nowych przepisów zmiany regulaminu i warunków umowy mają być przekazywane abonentowi na jego żądanie. W jaki sposób może on je wyrazić?

Może przekazać żądanie telefonicznie, drogą elektroniczną, czyli pocztą elektroniczną lub za pomocą internetowego serwisu stosowanego przez dostawcę usług do obsługi abonentów, pisemnie lub faksem. Może też wejść do biura obsługi danego operatora i przedstawić żądanie ustnie. Jeśli abonent użyje do przekazania żądania środków porozumiewania się na odległość, dostawca jest nim związany. Nie może już uznać, że wygodniejsza byłaby w dalszym ciągu tradycyjna wysyłka pocztą.

—rozmawiał Jerzy Kowalski