

### Wątpliwe korzyści, istotny kłopot

02.03.2012, Wacław Knopkiewicz, radca prawny, wspólnik GWW Legal

**TELEKOMUNIKACJA** Podstawowym mechanizmem obrony abonenta jest możliwość porównania kilku ofert i świadomy wybór najlepszej. Tymczasem objętość tych dokumentów skutecznie odstrasza od lektury



- Jak ocenia pan sytuację konsumenta usług telekomunikacyjnych obecnie?

Nie jest źle. Jeśli w obecnym stanie prawnym abonentom dzieje się krzywda, to głównie dlatego, że naruszane są istniejące przepisy. Nie ma jakichś poważnych luk w regulacjach konsumenckich. Zmiany są konieczne głównie ze względu na wymogi unijne. Problemem jest to, że za dużo jest unormowań, które muszą znaleźć się w umowie abonenckiej i regulaminie świadczenia usług. Objętość tych dokumentów stanowi barierę skutecznie odstrasżającą konsumentów od lektury. W konsekwencji rzadko kiedy znajdują oni w pełni warunki umowy. To, co rzeczywiście ważne i możliwe do zrozumienia przez konsumenta, można by zmieścić na jednej kartce zapisanej czcionką o wielkości pozwalającej na swobodne odczytanie. Niestety teraz wzorce umowne liczą albo po kilka stron, albo zapisane są czcionką trudną do odczytania bez lupy. Często mamy zresztą do czynienia i z jednym, i z drugim. Niestety nowelizacja jeszcze zwiększy objętość umów i regulaminów.

- Jakie są najważniejsze zmiany, które przewiduje nowelizacja?

Od samego początku największe kontrowersje budziła kwestia określania w umowie abonenckiej parametrów usługi dostępu do Internetu. Początkowo proponowano minimalną gwarantowaną prędkość transferu danych. Z aktualnej wersji projektu wynika zamiast tego obowiązek podawania kilku innych wskaźników, ale dotyczących tylko dostępu do Internetu w sieciach stacjonarnych. Z innych zmian projekt przewiduje przenoszenie numerów pomiędzy sieciami w ciągu jednego dnia roboczego oraz rekompensaty na rzecz abonentów w przypadku opóźnień lub nadużyć przy takim przenoszeniu. Kolejna kwestia, to przesądzenie, że początkowy okres obowiązywania umowy nie może przekraczać 24 miesięcy. Trzeba też będzie oferować użytkownikom możliwość podpisania umowy na okres nieprzekraczający 12 miesięcy. Wreszcie wprowadza się przepisy dotyczące bezpieczeństwa i integralności sieci i usług.

- Czy proponowane rozwiązania zabezpieczają konsumenta w odpowiedni sposób?

Najzywiej dyskutowane propozycje dotyczące prędkości transmisji wzięły się stąd, że dostawcy usług w reklamach podają imponujące przepływy, które w praktyce okazują się nieosiągalne dla abonentów. Jest to realny problem, z którym spotykają się abonenci, stąd pierwszy pomysł, żeby operatorzy obowiązani byli podawać minimalną gwarantowaną prędkość. Okazało się to jednak niemożliwe do realizacji. Obecny pomysł, który w pewnym uproszczeniu zakłada podawanie parametrów transmisji wraz z podaniem warunków, w jakich jest to możliwe do osiągnięcia, też problemu nie rozwiązuje. Regulacja ma dotyczyć tylko sieci stacjonarnych, tymczasem problem rozbieżności między deklarowanymi a faktycznymi parametrami usługi w największym stopniu występuje w sieciach ruchomych. Część wskaźników zaproponowanych w projekcie przeciętnemu użytkownikowi niewiele powie. Nawet jeśli abonent zrozumie okoliczności wpływające na to, jaka w danej chwili będzie prędkość transmisji, czyli np. liczba innych użytkowników korzystających z tej

samej sieci w okolicy, to jakości usługi to nie podniesie. Zresztą niektóre z proponowanych parametrów są zmienne w czasie, trudne czy wręcz - jak twierdzą operatorzy - niemożliwe do określenia z góry w wielomiesięcznej umowie. Proponowane rozwiązanie niesie zatem ze sobą wątpliwe korzyści dla abonentów, stanowi natomiast istotny kłopot dla operatorów.

**- Jak powinna być skonstruowana umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, żeby właściwie chroniła abonenta?**

Przede wszystkim powinna być jasno sformułowana, żeby przed jej zawarciem abonent rozumiał na co się decyduje. Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych są w zasadzie nienegocjowalne. Podstawowy mechanizm obrony ze strony abonenta, to możliwość porównania ofert kilku dostawców usług i świadomy wybór najlepszej.

**- Projekt zmian obejmuje kwestie neutralności technologicznej (art. 2 pkt 20 b, art. 63 ust.2a). Czy jest ona właściwie zabezpieczona? Na ile jest to ważne dla konsumenta?**

Neutralność w projekcie ujmowana jest dość ogólnie, ale też chyba nie ma potrzeby wprowadzania w tej chwili bardziej szczegółowych rozwiązań. Dla konsumentów istotne jest przede wszystkim, żeby dostawcy usług dostępu do Internetu, np. pod pozorem dbania o bezpieczeństwo sieci, nie ograniczali dostępu do określonych zasobów czy usług, bądź też nie naruszali prywatności lub tajemnicy komunikowania się użytkowników. Z drugiej strony nieskrępowana i źle rozumiana wolność funkcjonowania w sieci, polegająca np. na wykorzystywaniu tzw. złośliwego oprogramowania czy rozsyłaniu wirusów, zakłóca korzystanie z usług przez innych użytkowników. Operatorzy muszą mieć zatem możliwość podejmowania działań zapobiegających takim sytuacjom. Zamieszczone w projekcie obowiązki i uprawnienia operatorów dotyczące sfery bezpieczeństwa sieci i usług wprost wynikają z dyrektyw i w mojej ocenie nie stanowią zagrożenia dla wolności użytkowników.

Rozmawiał Norbert Banasiak