

Klienci łatwiej zmienią sieć komórkową

PRAWO TELEKOMUNIKACYJNE | Bezpłatne przeniesienie numeru w jeden dzień oraz niższe kary za rozstanie ze starym operatorem przed czasem – to nowe prokonsumenckie zmiany przepisów

MICHAŁ KOSIARSKI

Taki jest efekt nowelizacji prawa telekomunikacyjnego, która zacznie obowiązywać w poniedziałek. Dziś klient rozwiązujący przed czasem jednostronnie umowę, w związku z którą otrzymał jakąś ulgę, płaci swoistą karę w wysokości tej bonifidaty. Teraz to się zmieni i zwrócimy tylko tę część ulgi, której nie wykorzystaliśmy. Jeżeli np. zawarliśmy dwuletnią umowę, a ulga wynosiła 2 tys. zł, to rezygnując z niej po roku, zapłacimy jedynie 1 tys. zł.

– W praktyce to jedna z najważniejszych dla rynku zmian wprowadzanych przez nowelizację – ocenia radca prawny Rafał Duczek z kancelarii Gryhohoff Woźny Maliński.

Stary numer w nowej sieci

Inna zmiana ważna dla konsumentów to uproszczenie procedur i zniesienie opłat za przeniesienie numeru do innej sieci. Dotychczas z tej możliwości skorzystało jedynie 0,6 proc. klientów. – Zniechęcały do tego skomplikowane procedury, kilkudziesięciozłotowe opłaty, a nawet czasowe wyłączenia telefonów – mówi Jacek Strzałkowski, rzecznik Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

– Nowela precyzuje też, co ma się znaleźć w umowie z abonentem,

a co w regulaminie świadczenia usług – podkreśla Agnieszka Besiekierska z kancelarii CMS Cameron McKenna.

Wydane do ustawy rozporządzenie przewiduje obowiązek szybkiego przeniesienia numeru do innej sieci. **Dotychczas trwało to średnio 38 dni, najdłużej w Europie (tu z regulaty zajmuje to jedynie osiem – dziewięć dni), co wytknęli nam unijni urzędnicy.** Teraz operatorzy będą mieli na to tylko jeden dzień. UKE już zapowiada, że za kilka tygodni skontroluje, czy wykonują nowe obowiązki.

Osoby wyjeżdżające na urlop za granicę (na obszar Unii Europejskiej) czeka kolejna miła niespodzianka. Od początku lipca obowiązują niższe stawki na rozmowy, esemesy, a także korzystniejsze zasady naliczania impulsów za połączenia, czyli tzw. sekundowe naliczanie (patrz ramka).

tyżka dziegiu

Wśród zmian są też takie, które ograniczają uprawnienia klienta. Gdy po wyroku stwierdzającym, że operator stosuje niedozwolone klauzule umowne, będzie on zmieniał umowę, to klienci co prawda będą mogli odejść, ale nie za darmo. Uiszczą kary, co wywołuje obiekcje

Roaming w Europie na nowych zasadach

Od początku lipca obowiązuje unijne rozporządzenie 2009/544/WE. Wprowadza ono nowe stawki za wiele usług związanych z komórkami:

- niższe są maksymalne opłaty za roaming – 43 centy za połączenie wykonywane z zagranicy, a 19 centów za odbierane. Należy do nich doliczyć podatek VAT. W następnych latach ceny mają jeszcze spaść;
- SMS z zagranicy kosztuje teraz maksymalnie 0,11 euro (plus VAT);
- maksymalne hurtowe opłaty za transmisję danych (korzystanie z Internetu, ściąganie filmów na komórki) podczas przebywania za granicą kosztują 1 euro za megabajt. Wcześniej było to średnio 1,68 euro;
- operatorzy muszą do marca 2010 r. wprowadzić możliwość ustawienia przez klienta mechanizmu blokującego po osiągnięciu kwoty 50 euro. Mogłby jednak dobrowolnie określić także inną kwotę maksymalną;
- jest sekundowe naliczanie opłat po upływie pół minuty rozmowy w wypadku połączenia wykonywanego z zagranicy i od pierwszej sekundy połączenia otrzymywanego za granicą.

Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

– Ta zmiana preferuje operatorów, którzy przez niedozwolone klauzule w swoich regulaminach dyskryminowali klientów – twierdzi Małgorzata Cieloch, rzecznik UOKiK. **Urząd będzie się starał o uchylenie tej regulacji w trakcie sejmowych prac nad przepisami antyspamowymi, które przygotowuje Ministerstwo Infrastruktury.** Cieloch podkreśla, że na apel UOKiK o dobrowolną zmianę regulaminu z powodu zamieszczenia niedozwolonych klauzul umownych odpowiedział jedynie

Polkomtel, a pozostałych trzech największych graczy na rynku czeka na wyroki sądu. Nawet gdy będą one dla nich niekorzystne, to trudno będzie klientowi bezkarnie odejść.

Nowela przewiduje też, że przez dwa lata operatorzy będą przechowywać dane nie tylko o wykonanych przez nas połączeniach, ale także wysłanych esemesach. – Co istotne, dotyczy to również nieudanych prób połączeń – mówi Duczek. ■

@ | masz pytanie, wyślij e-mail do autora

m.kosiarski@rp.pl