

# Abonent z operatorem szybciej się porozumie

TELEKOMUNIKACJA | Informacja o zmianie numeru może przyjść pod adres e-mailowy

**JERZY KOWALSKI**

Jeśli korzystanie z przydzielonego numeru telefonicznego jest uciążliwe, abonent może wystąpić do operatora o jego zmianę. Najczęściej z tego uprawnienia będą korzystać osoby, które np. są nękane telefonicznie w określonych godzinach dnia.

W myśl wchodzącego dzisiaj w życie rozporządzenia ministra infrastruktury w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych, abonent w takiej sytuacji musi złożyć pisemny wniosek do dostawcy usług, określając w nim charakter doznawanych uciążliwości i czas ich występowania.

Wniosek spełniający wymogi prawa powinien być rozpatrzony i zrealizowany w ciągu 21 dni od dnia jego złożenia. Oznacza to, że w tym czasie abonent powinien otrzymać nowy aktywny już numer telefonu niegenerujący kłopotów z uzyskaniem połączenia.

## Nowe mieszkanie

Rozporządzenie określa też tryb przenoszenia przydzielonego już numeru w razie zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania dzia-

łalności gospodarczej. Również taki wniosek powinien być zrealizowany w ciągu 21 dni.

Nowe przepisy pozwalają na wybranie przez abonenta sposobu przesyłania przez dostawcę usług zawiadomień i różnych informacji związanych z procedurą zmiany bądź też przeniesienia numeru. **Abonent może zdecydować, że zamiast zawiadomień pisemnych przesyłanych pocztą chce otrzymywać od dostawcy mejle pod konkretny adres lub korzystać z innego podobnego środka porozumiewania się na odległość.**

- Jest to korzystne rozwiązanie, gdyż ułatwi kontakty abonenta i operatora. Informacje między nimi będą szybciej przekazywane, co powinno wpłynąć na przyspieszenie procedur załatwiania indywidualnych spraw - tłumaczy Marlena Wach, radca prawny w kancelarii Bird & Bird.

Bardzo przyjaznym dla obu stron rozwiązaniem jest też przyjęcie zasady, że w razie wybrania przez abonenta telefonicznej drogi porozumiewania się z operatorem musi on też wskazać alternatywny sposób kontaktowania się z nim.

- Wszystko po to, by wówczas, gdy abonent nie odbiera połączenia lub z przyczyn technicznych leżących po jego stronie dostawca usług nie może nawiązać z nim połączenia, była

► **OPINIA**

**Wacław Knopkiewicz**

radca prawny z Kancelarii Grynhoff  
Woźny Wspólnicy

ARCHIWUM PRYWATNE



DLA „RZ”

Nowość wynikająca z rozporządzenia to możliwość przesyłania wyłącznie drogą elektroniczną abonentowi, który tego zażąda, zawiadomień związanych ze zmianą lub przeniesieniem numeru. Analogiczne rozwiązanie przyjęto w nowelizacji prawa telekomunikacyjnego, która weszła w życie w lipcu 2010 r., w odniesieniu do informacji o zmianie umów, regulaminów i cenników usług. Żądanie abonenta musi określać sposób przesyłania wszystkich zawiadomień w procedurze zmiany numeru lub jego przenoszenia. Jest to ułatwienie dla dostawców, gdyż w różnych procedurach tych zawiadomień jest kilkanaście. Bez tego ograniczenia czekałaby dostawców konieczność rozbudowy systemów obsługi klientów.

jednak możliwość nawiązania kontaktu - dodaje prawnik.

## Skutki finansowe

Rozporządzenie określa też tryb przeniesienia numeru telefonu podczas zmiany dostawcy usług. Abonent występuje do nowego dostawcy usług z wnioskiem. Dołącza oświadczenie (wzór w załączniku do rozporządzenia) o świadomości konsekwencji finansowych rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usług i konieczności zwrotu udzielonej ulgi. Może też dołączyć pełnomoc-

nictwo do przeprowadzenia czynności związanych z przeniesieniem numeru, zwłaszcza wypowiedzenia w imieniu abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usług.

Abonent może w każdej chwili skierować do prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej wniosek o podjęcie interwencji w razie nierealizowania albo realizacji niezgodnie z prawem albo z wnioskiem uprawnienia do zmiany przydzielonego numeru. ■

podstawa prawna | rozporządzenie z 16 grudnia 2010 r.

DzU nr 249, poz. 1670