

ABC konsumenta

– usługi telekomunikacyjne

Dzwonić każdy może...

Chcemy, aby w mieszkaniu założono telefon stacjonarny. Kto ma obowiązek to zrobić?

Mamy prawo do posiadania przynajmniej jednego telefonu w swoim mieszkaniu. Obowiązek instalacji linii abonenckiej ma „przedsiębiorca wyznaczony”. Jest to przedsiębiorca, którego w danym regionie wyznaczył Prezes Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty (zwany dalej URTiP). Jeżeli taki operator nie został określony przez URTiP, rolę „przedsiębiorcy

wyznaczonego” pełni TP SA. Aby dowiedzieć się, czy prośbę o założenie telefonu skierować do TP SA, czy do innego operatora, należy skontaktować się z URTiP, który ma oddziały w każdym województwie. Informacje można również uzyskać na stronie www.urtip.gov.pl

Kiedy operator telefonii stacjonarnej może ograniczyć usługi lub wyłączyć telefon?

Jeżeli zalegamy z płatnością przez okres co najmniej miesiąca, operator może ograniczyć świadczenie usług. Oznacza to, że zablokowane są połączenia wychodzące poza te, które nie powiększają zadłużenia. Pomimo ograniczenia konsument musi mieć możliwość odbierania połączeń oraz dzwonienia na numery bezpłatne, zwłaszcza na numery alarmowe.

Po upływie pełnego okresu rozliczeniowego (zazwyczaj miesiąc) operator przesyła wezwanie do zapłaty z terminem co najmniej 15 dni. Jeśli termin ten upłynie, a faktury nie zostaną zapłacone, operator ma prawo rozwiązać umowę z winy abonenta.

Uwaga: operator nie może odłączyć jakichkolwiek usług przed zakończeniem postępowania reklamacyjnego, jeśli reklamacja dotyczyła wysokości faktury.

Telefonia komórkowa nie jest objęta opisanymi powyżej regulacjami. Postanowienia dotyczące ograniczenia świadczenia usług i rozwiązania umowy określone są w regulaminach świadczenia usług, będących załącznikami do umowy. Rozwiązania te są często podobne do wyżej opisanych, ale należy przeczytać regulamin, żeby mieć pewność co do swoich uprawnień.

Czy mamy prawo domagać się szczegółowego wykazu połączeń?

Podstawowy wykaz połączeń znajduje się na fakturze. Jeśli jest on niewystarczający, mamy prawo żądać szczegółowego wykazu wykonanych połączeń za okresy rozliczeniowe do 12 miesięcy wstecz. Cena wykazu połączeń musi być określona w cenniku. Jeżeli otrzymujemy billing związany ze złożoną rekla-

macją, która następnie zostaje uwzględniona, dostawca usług nie może obciążyć nas tą opłatą. Szczegółowy wykaz połączeń można zamówić na stałe, aby otrzymywać go co miesiąc wraz z rachunkiem.

Czy można przenieść swój numer, zmieniając mieszkanie?

Tak, jeżeli w wyniku takiego przeniesienia nie zmieni się numer kierunkowy. Przy przeprowadzkach w granicach jednego miasta lub powiatu nie ma żadnych wątpliwości – operator ma obowiązek przeniesienia numeru. Jeżeli nie może tego zrobić z jakichkolwiek powodów, musi poprzeć swoją odmowę decyzją URTiP, stwierdzającą np. brak możliwości technicznych. Jeżeli

takiej decyzji nie otrzymamy, a operator nie przenosi numeru, należy zwrócić się do URTiP z prośbą o interwencję. Przeprowadzając się poza swoją dotychczasową strefę numeracyjną, nie można przenieść numeru – ktoś w tej miejscowości może już go mieć, ale z innym numerem kierunkowym!

Czy można zachować numer, zmieniając operatora?

Można „zabrać ze sobą” numer telefonu przy zmianie operatora. Nie dotyczy to przenoszenia numerów z sieci stacjonarnej do komórkowej i odwrotnie. Niestety nie wszyscy operatorzy dostosowali swoje możliwości techniczne do wymagań usta-

wowych. Dlatego przed rozwiązaniem dotychczasowej umowy należy zapytać nowego operatora, czy przeniesienie numeru jest możliwe.

Jak korzystać z dostawców usług tańszych niż operator, któremu płacimy abonament?

Niezależnie od umowy z operatorem, któremu płacimy comiesięczny abonament, można korzystać także z usług innych dostawców. Są dwie możliwości: podpisanie umowy o preselekcję lub wybranie czterocyfrowego prefiksu. Preselekcja oznacza, że od chwili jej aktywowania wszystkie rozmowy określone w umowie (międzynarodowe, komórkowe i międzymiastowe, lokalne) będą realizowane przez danego dostawcę według jego cen. Jeśli pomimo podpisania umowy o preselekcję chcemy skorzystać z dowolnego innego dostawcy, można wybrać jego

prefiks, który powoduje wykonanie jednej konkretnej rozmowy przez wybranego dostawcę.

Rozsądne korzystanie z preselekcji i prefiksów może znacząco obniżyć koszty używania telefonu. Trzeba dokładnie zapoznać się z regulaminem świadczenia usług wybieranych dostawców oraz stosowanym przez nich cennikiem. I pamiętać, że „darmowe” połączenia wewnątrz sieci naszego operatora nie będą bezpłatne, jeśli wykonamy je przez prefiks lub preselekcję innego dostawcy.

Podstawa prawna:

Ustawa Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (DzU 2004 Nr 171, poz.1800, Art. 69-80).

Rozporządzenie Ministra Infrastruktury w sprawie szczegółowych warunków korzystania z uprawnień przez abonentów publicznej sieci telefonicznej z dnia 8 stycznia 2004 r. (DzU 2004 Nr 5, poz. 33).

Sprawdź, jakie masz prawa

Federacja Konsumentów
Pl. Powstańców Warszawy 1/3
00-030 Warszawa
tel. (22) 827 11 73
fax (22) 827 90 59
e-mail: porady_prawne@federacja-konsumentow.org.pl
www.federacja-konsumentow.org.pl

