

ABC konsumenta

– usługi telekomunikacyjne c.d.

Dzwonić każdy może...

Jak zachować numer przy zmianie operatora?

Uprawnienie do zachowania numeru przy zmianie operatora wynika z przepisów prawa telekomunikacyjnego. Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa wprowadza jasną i przejrzystą procedurę zarówno dla abonentów, jak i dla użytkowników kart pre-paid.

Abonenci:

- składają w formie pisemnej wnioski o potwierdzenie możliwości zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru do nowego dostawcy usług. Wniosek powinien zawierać imię, nazwisko, adres korespondencyjny abonenta oraz wskazywać przydzielony numer, o którego przeniesienie wnioskuje abonent;
- wniosek abonenta podlega rozpatrzeniu przez nowego dostawcę w terminie 7 dni;
- abonent zostaje niezwłocznie zawiadomiony w formie pisemnej o możliwości zawarcia umowy z przeniesieniem przydzielonego numeru oraz o przewidywanym terminie rozpoczęcia świadczenia tych usług;
- wniosek może być rozpatrzony negatywnie jedynie w ściśle określonych sytuacjach, takich jak: brak możliwości technicznych, stwierdzony decyzją Prezesa UKE, lub gdy lokalizacja abonenta znajduje się poza obszarem sieci telekomunikacyjnej operatora, do którego zapewnia przyłączenie nowy dostawca;
- jeżeli odpowiedź nowego operatora jest pozytywna, abonent składa wniosek, również w formie pisemnej, do dotychczasowego operatora o rozwiązanie umowy z przeniesieniem przydzielonego numeru. Do wniosku abonent załącza kopię zawiadomienia od nowego operatora;

- w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku abonent zostaje zawiadomiony w formie pisemnej o terminie i warunkach rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru;
- po otrzymaniu zawiadomienia od „starego” operatora abonent zawiera umowę z nowym dostawcą. Powinna ona określać m.in. termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych, zgodny z terminem rozwiązania umowy z abonentem przez dotychczasowego dostawcę usług, chyba że abonent wnioskował o zawarcie umowy w późniejszym terminie;
- przeniesienie przydzielonego numeru nie może powodować przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych dłuższej niż 24 godziny, chyba że abonent wyraził w tej umowie zgodę na dłuższą przerwę.

Użytkownicy pre-paid:

- występują z wnioskiem w formie pisemnej o przeniesienie przydzielonego numeru do nowego dostawcy. Wniosek powinien zawierać dane użytkownika oraz załącznik w postaci pełnomocnictwa dla nowego dostawcy usług do przeprowadzenia czynności związanych z przeniesieniem numeru użytkownika;
- wniosek podlega rozpatrzeniu przez nowego dostawcę w terminie 2 dni od dnia jego złożenia, a użytkownik zostaje niezwłocznie zawiadomiony, w uzgodnionej z nim formie, o możliwości przeniesienia przydzielonego numeru oraz o terminie rozpoczęcia świadczenia usług, nie dłuższym niż 7 dni od dnia złożenia wniosku;
- nowy dostawca, na podstawie udzielonego pełnomocnictwa, realizuje wszelkie czynności związane z przeniesieniem przydzielonego temu użytkownikowi numeru.

Jaki jest termin przedawnienia roszczeń związanych z usługami telekomunikacyjnymi?

Termin ten to 2 lata (art. 751 Kodeksu Cywilnego). Orzecznictwo sądowe i praktyka przedsiębiorców telekomunikacyjnych są jednolite. W tym terminie przedawniają się zarówno roszczenia o abonament, jak i o zapłatę za wykonane połączenia i inne usługi. Tak więc okres przechowywania przez nas pokwitowań zapłaconych faktur za usługi telekomunikacyjne powinien wynosić właśnie 2 lata.

Wyjątkiem jest odszkodowanie za przerwę w świadczeniu usługi powszechnej lub nieterminowe rozpoczęcie świadczenia usługi. Na dochodzenie od operatora roszczeń z tego tytułu mamy 1 rok.

Czy mogę rozwiązać umowę o świadczenie usług, jeśli aparat komórkowy jest „niezgodny z umową” ?

Niestety nie. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest regulowana prawem telekomunikacyjnym, natomiast zakup aparatu przepisami regulującymi sprzedaż konsumencką. Są to zupełnie odrębne przepisy prawne.

Gdy coś jest nie tak z naszym aparatem komórkowym, składamy reklamację i mamy prawo żądać „doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową” poprzez naprawę lub wymianę. Dopiero jeśli nie jest to możliwe, możemy domagać się zwrotu zapłaconej ceny.

Ustawa o sprzedaży konsumenckiej nie dotyczy jednak usług telekomunikacyjnych, z których konsument może teoretycznie korzystać, używając innego aparatu.

W praktyce występuje jeszcze jedna trudność: zazwyczaj stroną umowy sprzedaży nie jest sam operator, a odrębny podmiot – dealer lub przedstawiciel handlowy. Jego tożsamość możemy

stwierdzić na podstawie danych z dowodu zakupu. Ponieważ to sprzedawca, a nie operator, odpowiada za aparat komórkowy – nie ma podstaw, aby konsekwencje ponosił operator.

Wyjątek może stanowić sytuacja, gdy zakupu dokonaliśmy w salonie firmowym samego operatora. Kupiony u niego wraz z abonamentem aparat przestał na przykład działać, złożyliśmy reklamację a następnie – z powodu zwłoki w rozpatrywaniu reklamacji – nie mogliśmy korzystać z usług. Należy wtedy zwrócić się z roszczeniem o obniżenie abonamentu za okres, gdy pozbawieni byliśmy telefonu, jeśli nie zapewniono nam aparatu zastępczego. Ale nawet taka sytuacja z prawnego punktu widzenia nie upoważnia abonenta do zerwania umowy o świadczenie usług.

Podstawa prawna:

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

Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 1 marca 2006 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych (DzU 2006 nr 42 poz. 290, Rozdział 4)

Kodeks Cywilny (DzU 1964 nr 16 poz. 93 ze zmianami)

Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002 r. (DzU z 2002 r. Nr 141, poz. 1176)

Sprawdź, jakie masz prawa

Federacja Konsumentów
Pl. Powstańców Warszawy 1/3
00-030 Warszawa
tel. 0 22 827 11 73
fax 0 22 827 90 59
e-mail: porady_prawne@federacja-konsumentow.org.pl
www.federacja-konsumentow.org.pl

