

Warszawa, dnia 9 kwietnia 2018 r.

PIIT/409/18

**Pan Senator Andrzej MISIOŁEK**  
**Przewodniczący Komisji Infrastruktury**

**Senat RP**

*Stanowi Panie Senatorze,*

W związku z uchwaleniem przez Sejm w dniu 22 marca br. ustawy nowelizującej Prawo telekomunikacyjnego i przekazaniem jej do rozpatrzenia przez Senat (druk senacki nr 770), Polska Izba Informatyki i Telekomunikacji [PIIT] pragnie zwrócić Państwa uwagę na zawarte w przedmiotowej ustawie rozwiązania, które niestety w wielu aspektach stanowią bieżący wsteczny ograniczający obywatelom łatwość i swobodę dostępu do nowoczesnych usług.

Nowelizacja miała wprowadzić w życie cyfryzację procesów zawierania i zmiany umów dotyczących usług mobilnych, stacjonarnych, dostępu do internetu, czy też usług telewizyjnych. Inicjatywa Ministerstwa Cyfryzacji miała dogonić cyfrową rzeczywistość i wpisywać się w szereg strategicznych programów przyjętych przez rząd, jak „Strategia na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju” czy też „Od papierowej do cyfrowej Polski”. Co istotne miała też zrównać regulacje dla sektora telekomunikacyjnego z przepisami kodeksu cywilnego, które otwierają formę dokumentową dla całego obrotu gospodarczego. Niestety została zdominowana przez skomplikowane regulacje, które istotnie wypaczają pierwotne cyfryzacyjne założenia, by obywatelom było wygodniej, szybciej, taniej, bezpieczniej i bardziej komfortowo, a branża telekomunikacyjna mogła konkurować z gigantami ze Stanów Zjednoczonych i zachodniej Europy, takimi jak Google, Facebook, czy Netflix, którzy nie podlegają polskim regulacjom.

Według danych GUS na koniec 2017 r. na rynku funkcjonowało 34,3 mln kart SIM w ofercie abonamentowej. Każdego roku na rynku telekomunikacyjnym zawieranych lub zmienianych jest około 6 mln umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, co oznacza, że średnia ilość zawieranych lub zmienianych wynosi u największych przedsiębiorców telekomunikacyjnych około 16,5 tys. dziennie, co przy średniej ilości 50 stron na umowę zawieraną w formie pisemnej może oznaczać konieczność wydrukowania 825 tys. stron dziennie.

Należy zauważyć, że projektowane przepisy dotyczą usług telekomunikacyjnych, które w znacznej większości oferowane są przez dostawców usług w tzw. taryfach no-limit za kwotę 30-40 zł miesięcznie co daje średnią wartość roczną umowy nie przekraczającą kwoty 500 zł. Tymczasem usługi i towary na znacznie wyższe kwoty rzędu kilkuset a nawet kilku tysięcy złotych, ci sami klienci mogą zakupić swobodnie przez telefon lub cyfrowo „pięcioro” kliknięciami w Internecie. Innymi słowy, aby przedłużyć umowę na usługi telefoniczne za np. 40 zł miesięcznie, trzeba będzie znaleźć czas, udać się do punktu sprzedaży, przeczytać, a następnie podpisać kilkadziesiąt stron papierowych dokumentów – co wynika z projektowanych regulacji.

Ponadto przy okazji wprowadzania do ustawy – Prawo telekomunikacyjne możliwości zawierania nowej umowy na usługi telefoniczne lub dostęp do internetu w formie dokumentowej, zmianie ulegają dotychczasowe korzystne i przyjazne dla klientów obowiązujące od wielu lat zasady, w szczególności w zakresie zmiany umowy przez telefon zawartej uprzednio w formie pisemnej. Ten sposób zmiany umowy jest w Polsce najpopularniejszą formą przedłużenia umowy.

Na etapie prac legislacyjnych trudno było zakładać, czy taki kształt przepisów to taktyka na regulacyjne ograniczenie innowacyjności i konkurencyjności sektora telekomunikacyjnego poprzez mnożenie barier i wprowadzenie kolejnych restrykcji, czy też – w co wierzyliśmy – jedynie niedociągnięcie przy pracy i nieporozumienie. Niestety w trakcie prac sejmowych projektowane zmiany zostały utrzymane, pomimo podnoszonych przez stronę społeczną argumentów za wprowadzeniem rozwiązań typu *smart regulation*, czyli takich, które chroniąc klienta, nie spychają go i przedsiębiorców, na cyfrowy margines Europy. PIIT postulowała i postuluje, aby branża telekomunikacyjna była traktowana nie gorzej jak inne branże i wprowadzane w niej rozwiązania prawne były równie innowacyjne. W przeciwnym wypadku można mówić o dyskryminacji całego sektora telekomunikacyjnego, który jest podstawą cyfrowej gospodarki.

Z uwagi na powyższe PIIT postuluje o zwrócenie szczególnej uwagi na poniższe projektowane zmiany:

1. likwidacja dzisiejszego – bardzo popularny wśród klientów - sposobu zmiany posiadanej umowy przez telefon (usunięcie art. 56 ust. 6 i nast.) – przy czym zmiana umowy w praktyce oznacza polepszenie oferty na rzecz klienta dzięki rozwojowi ofert i warunków rynkowych świadczenia usług.

Tak jest:

- klient może zmienić umowę zawartą na piśmie, w trakcie rozmowy telefonicznej – a po jej zakończeniu korzysta z usług na nowych warunkach;
- potwierdzenie zmiany otrzymuje elektronicznie lub listownie, a w przypadku rozmyślenia się lub braku akceptacji, może odstąpić od zmienionych warunków;

Tak będzie:

- klient nie będzie mógł od razu po zakończonej rozmowie korzystać z usług na zmienionych zgodnie z jego oczekiwaniem warunkach;
- dostawca usług będzie musiał dostarczyć konsumentowi, zamiast potwierdzenia zakresu wprowadzonych zmian, komplet dokumentów, w tym regulamin świadczenia usług – nawet, jeśli nie ulegnie on zmianie.

2. zwiększenie ilości papieru przekazywanego klientowi przy zawarciu umowy nawet niezależnie od wyraźnej odmiennej jego intencji (zmiana art. 59 i art. 61).

Tak jest:

- przy zawarciu umowy w formie pisemnej załączniki, takie jak regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych czy cennik, mogą być przekazane klientowi – na jego życzenie – elektronicznie (np. e-mail);
- dotyczy to regulaminu świadczenia usług, cennika, regulaminu promocji – ,czyli wzorców stanowiących dominującą część dokumentów przekazywanych klientowi (nawet ok. 50 stron).

Tak będzie:

- zawierając umowę w formie pisemnej bez względu na oczekiwanie klienta przesłania dokumentów elektronicznie na adres mailowy, dostawca usług będzie zobowiązany do wydrukowania i przekazania klientowi kilkudziesięciu stron papieru.

3. wprowadzenie dodatkowych, nie tylko niezrozumiałych dla klienta, ale i nieuzasadnionych z punktu widzenia świadczonych usług, obowiązków:

- a) informowanie o zmianie kapitału zakładowego (art. 60a ust. 5):
- zgodnie z nowelizacją operatorzy mają informować o zmianie kapitału zakładowego na piśmie, chyba, że abonent wybrał powiadomienie pocztą e-mail;
  - zmiana wysokości kapitału zakładowego nie ma praktycznego znaczenia dla klientów – dlatego ustawa wprowadzająca „paperless” (czyli „mniej papieru”) nie ogranicza obowiązku informacyjnego do opublikowania informacji na stronie internetowej? Ten sposób znajduje już obecnie zastosowanie np. w przypadku zmian wynikających z przepisów prawa, które zawsze są ważniejsze dla klientów niż informacja o wysokości kapitału zakładowego dostawy usług;
  - przepis powoduje dodatkowe koszty po stronie przedsiębiorców – konieczność wysyłki pism z informacją o zmianie wysokości kapitału zakładowego.
- b) każdorazowe informowanie konsumenta o wszystkich możliwych formach zawarcia umowy (jakie są mu oferowane) niezależnie od tego w jaki sposób Klient się kontaktuje z operatorem w sprawie zawarcia umowy (art. 56 ust. 2a):
- w praktyce oznacza to dodanie i tak już w obszernych dokumentach umownych nowej klauzuli informującej o dostępnych, oferowanych przez dostawcę usług formach zawarcia umowy;
  - umożliwienie wyboru formy umowy w żaden sposób nie uchroni konsumenta; nieuczciwy przedsiębiorca i tak nie będzie się przejmował realizacją kolejnego obowiązku ustawowego, których już dzisiaj wielokrotnie nie przestrzega.
- c) utrwalanie i doręczanie klientowi treści zaproponowanych i uzgodnionych warunków oraz oświadczeń klienta o związaniu się tymi warunkami (art. 56a):
- brak uzasadnienia dla dyskryminacji branży telekomunikacyjnej w stosunku do innych podmiotów, które zawierają umowy w formie dokumentowej, na podstawie kodeksu cywilnego;
  - obowiązki w zakresie przekazywania konsumentowi informacji przed zawarciem umowy oraz potwierdzenia zawarcia umowy, w tym jej warunków w tzw. w kanałach zdalnych w wyczerpujący sposób reguluje ustawa o prawach konsumenta – każdy dodatkowy wymóg taki jak przekazywanie nagrania rozmowy nawet bez żądania konsumenta oznacza sprzeczność z dyrektywą 2011/83/UE o prawach konsumenta;
  - wybrane konsekwencje wprowadzenia zmian:
    - jeżeli konsument zawiera umowę na stronie internetowej, przedsiębiorca będzie musiał przesłać mu dowód na kliknięcie przycisku „zamawiam z obowiązkiem zapłaty” - w praktyce będzie to zapis w języku programowania, możliwy do odtworzenia tylko przez informatyka.
    - jeżeli konsument zawiera umowę telefonicznie, przedsiębiorca będzie musiał przesłać mu „z góry” nagranie każdej rozmowy; do tej pory przepisy ustawy – Prawo telekomunikacyjne zobowiązywały operatorów do udostępniania nagrań wyłącznie na żądanie.

Poniżej przedstawiamy propozycje branży telekomunikacyjnej niwelujące ww. konsekwencje wprowadzanych zmian do ustawy – Prawo telekomunikacyjne:

- pozostawienie dotychczasowych, wygodnych dla klienta rozwiązań uregulowanych w ustawie – Prawo telekomunikacyjne w zakresie zmiany umowy zawartej w formie pisemnej (art. 56 ust. 6-9) i usunięcie z ustawy będącej przedmiotem prac Senatu w art. 1 pkt 3 litery d.
- pozostawienie dotychczasowych, ograniczających ilość drukowanego papieru rozwiązań uregulowanych w ustawie – Prawo telekomunikacyjne w zakresie doręczania załączników do umowy zawartej w formie pisemnej (art. 59 ust. 1 oraz art. 61 ust. 4), a w konsekwencji zmianę projektowanych rozwiązań w następujący sposób:

*„Art. 59. 1. Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych określający w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych dane, o których mowa w art. 56 ust. 3 pkt 6–8 lub 10–21, jest obowiązany podać ten regulamin do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej i dostarczać go nieodpłatnie*

abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, ~~najpóźniej~~ wraz z umową o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, ~~na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa,~~ a także na każde jego żądanie, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.”;

„Art. 61. 4. Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany podać cennik do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej i dostarczać nieodpłatnie abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, ~~najpóźniej~~ wraz z umową o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, ~~na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa,~~ a także na każde jego żądanie, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.”.

- rezygnację z wprowadzenia, dodatkowych w stosunku do pozostałych branż, a dyskryminujących dla rynku telekomunikacyjnego, obowiązków związanych z utrwalaniem i dostarczaniem treści zaproponowanych i uzgodnionych warunków oraz oświadczeń klienta o związaniu się tymi warunkami, w przypadku zawierania umowy w formie dokumentowej (art. 56a), poprzez zmianę art. 56 w następujący sposób::

„Art. 56a. W przypadku, gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, dostawca usług utrwała i dostarcza abonentowi treść ~~zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie abonenta o związaniu się tymi warunkami~~ na trwałym nośniku w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683 i 2361), zwanym dalej „trwałym nośnikiem”.”;

Jednocześnie, PIIT zwraca uwagę, że projektowana zmiana art. 161 w zakresie ust. 2 i 3 ustawy – Prawo telekomunikacyjne (druk senacki nr 770) pozostaje w sprzeczności z przygotowaną również przez Ministerstwo Cyfryzacji, zmianą ar. 161 ustawy – Prawo telekomunikacyjne, polegającą na modyfikacji treści ust. 2 oraz wykreśleniu w całości ust. 3. Zmiana ta wynika z projektu ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem stosowania rozporządzenia 2016/679, który został przedstawiony do rozpatrzenia przez Komitet do Spraw Europejskich Rady Ministrów. W ocenie PIIT, w związku z tym, że termin wejścia w życie ustawy zmieniającej ustawę – Prawo telekomunikacyjne wynosi 6 miesięcy od dnia ogłoszenia w Dzienniku Ustaw, istnieje realne ryzyko, że dalej idąca zmiana art. 161, która wynika z ww. projektu ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem stosowania rozporządzenia 2016/679, wejdzie w życie przed wejściem w życie ustawy nowelizującej Prawo telekomunikacyjnego (druk senacki nr 770).

*Z poważaniem,*

Boris Stokalski-Dzierzykraj



Prezes PIIT