

, 8 lutego 2018

Prezydent Rzeczypospolitej Polskiej
Szanowny Pan
Andrzej Duda

Petycja

W interesie publicznym, w celu ograniczenia liczby konsumentów dotkniętych nierzetelnymi działaniami przedsiębiorców telekomunikacyjnych i aby „dobra zmiana” mogła objąć także konsumentów korzystających z usług telekomunikacyjnych, proszę o podjęcie inicjatywy ustawodawczej prowadzącej do nowelizacji „Prawa telekomunikacyjnego” (t.j. Dz.U.2017.1907 ze zm.).

1. Proponuję ustanowić odrębny rozdział zatytułowany: **Świadczenie usług telekomunikacyjnych konsumentom**.

Ułatwi to przeciętnemu konsumentowi zrozumienie ustawy. W czasach, kiedy ustawę publikuje się w formie elektronicznej, całkowicie odpada potrzeba dążenia do maksymalnego skracania jej tekstu, jak to się robiło przy wydaniach papierowych, aby zredukować koszty papieru i druku. Najważniejsza obecnie powinna być jasność i jednoznaczność aktu prawnego.

Zapewne najlepiej będzie, aby obecny rozdział „Świadczenie usług telekomunikacyjnych użytkownikom końcowym” otrzymał tytuł: Świadczenie usług telekomunikacyjnych przedsiębiorcom. Część z tych przepisów należy odpowiednio zmienić, niektóre uchylić i chyba także należy dodać przepisy nowe.

Można także rozważyć wydzielenie przepisów ogólnych (wspólnych) dla obu rozdziałów.

Do rozdziału: „Świadczenie usług telekomunikacyjnych konsumentom”, należy przenieść większość przepisów z obecnego rozdziału „Świadczenie usług telekomunikacyjnych użytkownikom końcowym”. Część tych przepisów należy odpowiednio zmienić, niektóre uchylić, a także należy dodać przepisy nowe. Ja poniżej proponuję zmianę tylko niektórych obecnych przepisów, uchylenie jednego, a także dodanie kilku przepisów. Używam obecnych oznaczeń jednostek

redakcyjnych, które w nowo utworzonym rozdziale zostaną odpowiednio zmienione.

Utworzenie nowego rozdziału zajmie bystremu prawnikowi miesiąc, może dwa, a rezultat ułatwi możliwość zrozumienia ustawy milionom konsumentów, tysiącom przedsiębiorców, a nawet organizacjom konsumenckim i sędziom przez lata.

2. Proponuję, aby art.56 ust.2 miał taki tekst: **Umowę o świadczenie usługi telekomunikacyjnej zawiera się w formie pisemnej albo elektronicznej. Wymóg formy pisemnej albo elektronicznej nie dotyczy umowy zawieranej przez dokonanie czynności faktycznej, a dotyczy to w szczególności umowy o świadczenie usługi przedpłaconej świadczonej w publicznej sieci telekomunikacyjnej, publicznie dostępnej usługi świadczonej za pomocą aparatu publicznego lub przez wybranie numeru dostępu do sieci dostawcy usługi. Formę elektroniczną umowy zawiera się przy wykorzystaniu formularza udostępnionego na stronie internetowej dostawcy usługi.**

3. Po ww. ustępie proponuję dodać ustęp 2a o takim tekście: **Umowa o świadczenie usługi telekomunikacyjnej wymagająca formy pisemnej albo elektronicznej może zostać zawarta tylko na czas określony nie krótszy niż 12 okresów rozliczeniowych i nie dłuższy niż 24 okresy rozliczeniowe. Każdy okres rozliczeniowy ma 30 dni, z wyjątkiem ostatniego okresu, który w przypadku rozwiązania umowy, zerwania albo odstąpienia od umowy, może być krótszy. Pierwszym dniem pierwszego okresu rozliczeniowego jest dzień, w którym dostawca usług rozpoczął świadczenie usługi głównej. Faktura za usługę główną i inne świadczenia w okresie rozliczeniowym może zostać wystawiona dopiero po upływie tego okresu i powinna zawierać numer okresu rozliczeniowego i liczbę okresów rozliczeniowych, na jaką umowa została zawarta. Jeżeli ostatni okres rozliczeniowy jest krótszy, należności okresowe ujmowane w fakturach, powinny być w ostatniej fakturze proporcjonalnie niższe.**

4. Po ustępie 2a proponuję dodać ustęp 2b o takim tekście: **Po spełnieniu przez abonenta ostatniego świadczenia wynikającego z pisemnej albo elektronicznej umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej, dostawca usług ma obowiązek niezwłocznie, a najpóźniej w ciągu 14 dni, doręczyć abonentowi pisemne pokwitowanie zawierające oświadczenie o wykonaniu przez abonenta umowy w całości. Koszty takiego pokwitowania ponosi dostawca usług. Abonent może także wystąpić do dostawcy usług o wydanie pokwito-**

wania w ciągu 5 lat od zakończenia świadczenia usługi głównej. Koszty takiego pokwitowania ponosi żądający pokwitowania. Jeżeli po upływie 30 dni od dnia, w którym usługa główna była świadczona po raz ostatni, zdaniem dostawcy usług abonent jeszcze nie wywiązał się w całości z umowy, dostawca usług ma obowiązek niezwłocznie, a najpóźniej w ciągu 14 dni doręczyć abonentowi upomnienie dokładnie określające świadczenie, które pozostało do spełnienia. Po spełnieniu tego świadczenia dostawca usług ma obowiązek niezwłocznie, a najpóźniej w ciągu 14 dni, doręczyć abonentowi pokwitowanie zawierające oświadczenie o wykonaniu przez abonenta umowy w całości.

5. Proponuję, aby wprowadzenie do wyliczenia ust.3 w art.56 miało taki tekst: **Każda mowa o świadczenie publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej, regulamin do niej i cennik powinny być sformułowane jednoznacznie i w sposób zrozumiały dla konsumenta o IQ wynoszącym 100, a umowa wymagająca formy pisemnej albo elektronicznej powinna określać w szczególności.**

6. Proponuję, aby art.56 ust.3 pkt 4 miał taki tekst: **liczbę okresów rozliczeniowych, na jaką umowa została zawarta, z informacją, że obowiązek świadczenia usługi głównej skończy się z upływem ostatniego okresu, a do kontynuowania świadczenia usługi jest potrzebne zawarcie kolejnej umowy.**

7. Po ww. punkcie proponuję dodać pkt 4a o takim tekście: **czas, w jakim kolejna umowa powinna zostać zawarta, aby usługa mogła być świadczona bez przerwy.**

W nowo utworzonym ustępie art.56 proponuję umieścić przepis: **Czas, o którym mowa w ust.3 pkt4a, to dni pomiędzy 60 i 10 dniem przed ostatnim, wynikającym z umowy, dniem świadczenia usługi; kolejna umowa powinna zawierać postanowienia co do telekomunikacyjnych urządzeń końcowych udostępnionych abonentowi.**

8. Po punkcie 4a proponuję dodać pkt 4b o takim tekście: **wysokość całej ulgi przyznanej abonentowi i wysokość ulgi dziennej.**

W nowo utworzonym ustępie art.56 proponuję umieścić przepis: **Wymagająca formy pisemnej albo elektronicznej promocyjna umowa o świadczenie usługi telekomunikacyjnej, powinna stanowić, że liczba okresów rozliczeniowych wymaganych do skorzystania z warunków promocyjnych jest równa liczbie okresów, na jaką umowa została zawarta. Przyznana przez dostawcę usług ulga powinna być równo rozłożona na każdy dzień, w któ-**

rym w myśl umowy usługa ma być świadczona (ulga dzienna), chyba że ulga nie dotyczy obniżenia abonamentu.

9. Proponuję, aby art.56 ust.3 pkt 9 miał taki tekst: **możliwe sytuacje, w których można umowę zmienić, uzupełnić, rozwiązać, zerwać, a także odstąpić od niej.**

W nowo utworzonym ustępie art.56 proponuję umieścić przepis: **Jeżeli umowa została zawarta w formie pisemnej, to jej zmiana, uzupełnienie, rozwiązanie, odstąpienie od niej albo jej zerwanie, wymaga także formy pisemnej. Jeżeli umowa została zawarta w formie elektronicznej, to jej zmiana, uzupełnienie, rozwiązanie, odstąpienie od niej albo jej zerwanie, wymaga formy elektronicznej albo pisemnej. Zmiana umowy lub jej uzupełnienie nie może pociągać za sobą zwiększenia liczby okresów rozliczeniowych, na jaką umowa została zawarta.**

10. Proponuję, aby art.56 ust.3 pkt 21 miał taki tekst: **wszelkie opłaty należne w przypadku zmiany umowy, jej uzupełnienia, rozwiązania, odstąpienia od niej albo jej zerwania.**

11. Proponuję, aby po ww. punkcie dodać pkt 22 o takim tekście: **postanowienie co do telekomunikacyjnych urządzeń końcowych po zakończeniu świadczenia usługi, w tym wyliczenie urządzeń, które należy zwrócić, z podaniem terminu zwrotu i opłaty, którą zostanie obciążony abonent w przypadku zwłoki w zwrocie określonego urządzenia do biura dostawcy usług.**

W nowo utworzonym ustępie art.56 powinien zostać umieszczony przepis: **Urządzenie podlegające zwrotowi, o którym mowa w ust.3 pkt 22, powinno zostać zwrócone najpóźniej 14 dnia, przy czym pierwszym z tych 14 dni jest dzień następny po dniu, w którym usługa była świadczona po raz ostatni. Opłata, o której mowa w ust.3 pkt 22, za każdy dzień zwłoki w zwrocie urządzenia nie może przekraczać 1% wartości urządzenia, a maksymalna opłata może przekraczać co najwyżej o 50% cenę, jaką dostawca usług zapłacił za urządzenie. Abonent może zwrócić urządzenie także w dniu, w którym usługa powinna być jeszcze świadczona.**

W następnym nowo utworzonym ustępie art.56 powinien zostać umieszczony przepis: **Do zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych udostępnionych abonentowi, doręczania innych przesyłek i obliczania terminów, przepis art.165 kpc stosuje się odpowiednio.**

12. Proponuję uchylić art.56 ust.4a.

W nowo utworzonym ustępie art.56 powinien zostać umieszczony przepis: **Kolejna umowa może zostać zawarta tylko na czas określony nie dłuższy niż 24 okresy rozliczeniowe.**

13. Proponuję, aby art.56 ust.5 miał taki tekst: **Dane, o których mowa w ust.3 pkt 6-8 i 10-20 na podstawie wyraźnego postanowienia umowy, mogą być zawarte w regulaminie świadczenia usługi. Dane, o których mowa w ust.3 pkt 22 na podstawie wyraźnego postanowienia umowy, mogą być zawarte w protokole odbioru telekomunikacyjnych urządzeń końcowych udostępnionych abonentowi na czas świadczenia usługi.**

14. Proponuję do art.56 dodać ustęp o takim tekście: **Umowa, jej zmiana, uzupełnienie, rozwiązanie, zerwanie, odstąpienie od niej, regulamin, cennik, protokół, pokwitowanie, upomnienie powinny być napisane czcionką o rozmiarze co najmniej 10.**

15. Proponuję do art.56 dodać ustęp o takim tekście: **Regulamin i cennik, sporządzone w takiej samej formie jak umowa, dostawca usług ma obowiązek dołączyć do każdej umowy. Regulamin i cennik w formie pisemnej powinny być podpisane przez obie strony umowy i zawierać datę podpisania, a także sygnaturę umowy. Umowa, regulamin i cennik powinny zawierać wyłącznie zapisy związane z usługą, która w myśl umowy ma być świadczona. Dołączony do umowy regulamin nie może odsyłać do innego regulaminu. Dołączony do umowy cennik nie może odsyłać do innego cennika.**

16. Proponuję do art.56 dodać ustęp o takim tekście: **Dostawca usług ma obowiązek niezwłocznie, a najpóźniej w ciągu 14 dni, doręczyć składającemu jakiegokolwiek pismo, kopię tego pisma opatrzoną imieniem i nazwiskiem osoby umocowanej przez dostawcę usług do odbioru pisma i jej własnoręcznymi: podpisem, datą otrzymania pisma i nadaną pismu sygnaturą.**

17. Proponuję do art.56 dodać ustęp o takim tekście: **Umowę o świadczenie usługi telekomunikacyjnej można zawrzeć przez przedstawiciela. Przez przedstawiciela abonent może dokonywać czynności prawnych innych i faktycznych, w tym: formułować reklamacje, składać pisma, prowadzić z dostawcą usług rozmowy bezpośrednie i telefoniczne związane z umową, żądać informacji i wyjaśnień. Abonent może upoważnić inną osobę tylko do czynności faktycznych, w tym: składania pism w biurze dostawcy usług, rozmów bezpośrednich i telefonicznych, żądania informacji i wyjaśnień w**

sprawach związanych z umową. Pełnomocnictwo powinno mieć formę pisemną zwykłą. Upoważnienie powinno mieć także formę pisemną zwykłą.

18. Proponuję do art.56 dodać ustęp o takim tekście: Abonent może żądać od dostawcy usług rozwiązania umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej z ważnych powodów, a w szczególności w przypadku nieprzewidzianej wcześniej utraty możliwości korzystania z usługi przez najbliższe dwa miesiące, a w szczególności w razie długotrwałego pobytu abonenta w placówce leczniczej, niespodziewanego wyjazdu abonenta poza miejsce świadczenia usługi stacjonarnej. Dostawca usług może uzależnić rozwiązanie umowy od uiszczenia bieżących opłat naliczonych do ostatniego dnia świadczenia usługi, zwrotu urządzeń podlegających zwrotowi i uiszczenia opłaty, która nie może być wyższa niż połowa opłaty przewidzianej w razie zerwania umowy przez abonenta.

19. W nowo utworzonym ustępie art.56 powinien zostać umieszczony przepis: Abonent może bez uzasadnienia w każdym czasie zerwać umowę o świadczenie usługi telekomunikacyjnej. Zerwanie umowy następuje przez jednostronne oświadczenie woli abonenta, a dostawca usług powinien zakończyć świadczenia usługi w dniu wskazanym przez abonenta, nawet dnia następnego po dniu otrzymania oświadczenia o zerwaniu. Dostawca usług może uzależnić zerwanie od uiszczenia bieżących opłat naliczonych do ostatniego dnia świadczenia usługi, zwrotu urządzeń podlegających zwrotowi i uiszczenia opłaty za zerwanie. Opłata za zerwanie składa się tylko z opłaty abonamentowej za jeden cały okres rozliczeniowy i sumy przyznanych ulg dziennych przypadających na dni, które w myśl umowy pozostały do zakończenia świadczenia usługi.

20. Proponuję, aby w art.57ust.6 zamiast wyrazów: „wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta”, użyć wyrazów: **wysokość opłaty w razie zerwania umowy przez abonenta albo odstąpienia od umowy przez dostawcę usług z winy abonenta.**

Odpowiednio należy także zmienić dalszą część art.57ust.6.

21. Proponuję, aby art.71a miał taki tekst: Abonent, o którym mowa w art.71, żądając przeniesienia przydzielonego numeru może zerwać umowę z dotychczasowym dostawcą usług. Dostawca usług może uzależnić przenie-

sienie numeru połączone z zerwaniem umowy od spełnienia przez abonenta świadczeń przewidzianych w razie zerwania umowy.

Asumptem do napisania petycji są doniesienia medialne o wykorzystywaniu przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych e-sądu do ograbiania byłych abonentów oraz doświadczenia rodziny w tym zakresie.

Sam osobiście przez kilka miesięcy byłem nękany telefonami straszącymi mnie sądem i komornikiem, jeżeli nie zapłacę kilku faktur wystawionych przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego. Oczywiście, żadnych zaległych należności nie miałem, umowę wypowiedziałem zgodnie z prawem, urządzenia w czas oddałem. Faktury zostały wystawione za rzekomą należność, którą naliczono za okres po zakończeniu świadczenia usługi. Odczepiono się ode mnie, dopiero gdy przesłałem kopię wypowiedzenia umowy. Tylko przypadek sprawił, że zażądałem kopii takiego dokumentu, gdyż dostawca usług nie dawał takiej kopii każdemu.

Z identycznym nękaniem spotkała się także osoba z mojej rodziny. Odczepiono się dopiero po paru miesiącach, gdy zagroziła prokuratorem.

Inna osoba z mojej rodziny, w podeszłym wieku, otrzymała nakaz zapłaty z e-sądu za faktury wystawione także za okresy po zakończeniu świadczenia usługi, a nawet po przeniesieniu numeru telefonu do innego operatora. Wypowiedzenie umowy i zawarcie umowy z innym operatorem odbyło się zgodnie z umową i z zachowaniem wszelkich terminów, a jednak e-sąd wydał nakaz zapłaty. Po złożeniu sprzeciwu, nakaz zapłaty stracił moc, a w procesie, po dwóch posiedzeniach, sąd oddalił pozew. Powód do końca wypisywał kłamstwa i twierdził, że oświadczenie o wypowiedzeniu umowy do niego nie dotarło, chociaż w oczywisty sposób dotarło, gdyż przekazał numer innemu operatorowi na podstawie pisma, które zawierało także wypowiedzenie. Aby zaciemnić obraz sprawy, powoływał się przy tym na ogólne przepisy o oświadczeniach woli, które są trudne do zrozumienia nawet dla przeciętnych prawników.

Podane przypadki dają dużo do myślenia – okazuje się, że dostawcy usług mogą wystawiać faktury bez żadnej podstawy faktycznej, np. za okresy, kiedy w sposób oczywisty nie świadczyli żadnej usługi na określony numer telefonu, gdyż ten numer sami przekazali wcześniej innemu dostawcy usług. Co więcej, e-sąd uwzględnia pozwy oparte na takich fakturach. Moje propozycje powinny radykalnie zredukować skalę nadużyć, ale ich całkowicie nie zlikwidują. Dalsze zmniejszenie nadużyć mogłoby nastąpić po takiej zmianie KPC, aby składający pozew do e-sądu musiał dysponować dowodem, że spełnił świadczenie, za które żąda zapłaty, przy czym należy zrozumieć, że faktura nie jest takim dowodem! Wkrótce złożę petycję m.in. do Sejmu i MS, dotyczącą zmiany przepisów o po-

stępowaniu elektronicznym, której wykonanie także powinno ograniczyć ograbianie Polaków przy wykorzystaniu e-sądu.

Liczę się z tym, że specjaliści od umów telekomunikacyjnych ulepszą moje propozycje.

Objaśnienia

Ad 1. Punkt ten nie wymaga objaśnienia.

Ad 2. Po przemyśleniu tematu, doszedłem do wniosku, że możliwość wydania nakazu zapłaty przez e-sąd, który nie przeprowadza postępowania dowodowego, sprawia, że obecnie obowiązujące przepisy przewidujące możliwość automatycznego przedłużenia umowy stawiają w trudnej pozycji abonenta, jeżeli powód jest nieuczciwy. E-sąd, który nie ma przed sobą dokumentu zawierającego oświadczenie co do nieprzedłużania umowy, często wierzy twierdzeniom powoda zawartym w pozwie, że ten żąda zasądzenia abonamentu za usługę świadczoną w okresie obowiązywania umowy. E-sąd rozumuje tak: Jeżeli nie mam wiedzy o tym, że doszło do zgodnego z prawem zakończenia świadczenia usługi, to po upływie okresu, na jaki umowa została zawarta, umowa została przedłużona i dalej obowiązywała, a dostawca usług rzeczywiście mógł naliczyć abonament za okresy rozliczeniowe po upływie okresu, na jaki została pierwotnie zawarta.

Po wykonaniu mojej petycji e-sąd powinien rozumować tak: Każda umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest umową na czas określony. Jeżeli nie mam wiedzy o tym, że świadczenie usługi jest kontynuowane na podstawie kolejnej umowy, to nie mogę zasądzić abonamentu za okres, w którym abonent nie miał obowiązku płacić za usługę.

Wiele na to wskazuje, że wykonanie całej petycji może zmniejszyć nawet o setki tysięcy ilość spraw przed e-sądem i oczywiście odpowiednio zmniejszyć liczbę ograbianych obywateli.

Wykonanie petycji będzie korzystne dla abonentów usług telekomunikacyjnych także z innego powodu. Chodzi o to, że z umów niektórych operatorów wynika, że zawarcie nowej umowy jest korzystniejsze dla abonenta od automatycznego przedłużenia umowy zawartej pierwotnie na czas określony. Pokażę to na przykładzie umowy, którą niedawno podpisałem z dostawcą usług. Umowa została zawarta na 24 miesiące. Za okres rozliczeniowy płacę najmniej 100 zł. Przytoczę teraz prawie dosłownie jeden z ustępów umowy: Po 24 miesiącach umowa przedłuży się na czas nieokreślony. W tej sytuacji warunki promocyjne przestaną obowiązywać, a Państwo będą ponosić opłaty w wysokości wskazanej w cenniku.

Jakież to opłaty będę ponosił, po automatycznym przedłużeniu umowy? W myśl ww. cennika będę płacił co najmniej 260 zł. Na co liczy mój dostawca, przy takiej obfitości ofert na rynku? Liczy na to, że znaczna część abonentów nie złoży w odpowiednim czasie odpowiedniego oświadczenia i dojdzie do automatycznego przedłużenia umowy. To oczywiste, że co najmniej 260 zł przez kilka miesięcy mogą zapłacić zwłaszcza osoby nieporadne. Przypomina to trochę okradanie osób starszych metodą „na wnuczka”. Czy uchwalona przez Sejm RP ustawa powinna stwarzać okazje do takiego ograbiania tysięcy nieporadnych osób?

Zaproponowałem także zastąpienie spójnika „lub” spójnikiem „albo”. To chyba oczywiste, że jedna część umowy nie może mieć formy pisemnej, a druga formy elektronicznej. Cała umowa może mieć formę pisemną albo elektroniczną.

Ad 3. Proponuję przejść z miesięcy na okresy rozliczeniowe, ale ważniejszy jest zapis, że „pierwszym dniem pierwszego okresu rozliczeniowego jest dzień, w którym dostawca usług rozpoczął świadczenie usługi głównej”. Obecnie chyba wszyscy dostawcy usług stosują jakieś dziwne kombinacje i pierwszy okres jest zwykle krótszy, a dopiero drugi okres ma zwykle 30 albo 31 dni, przy tym ta kombinacja wcale nie służy do zrównania okresów rozliczeniowych z miesiącami kalendarzowymi, gdyż początek okresu zwykle nie przypada na początek miesiąca. Moim zdaniem, to zbędne kombinacje i utrudniające abonentowi kontrolę poprawności naliczenia abonamentu.

Jeszcze ważniejsza jest jednak moja propozycja, aby opłata za każdą usługę naliczana była z dołu, czyli abonent powinien płacić tylko za już wykonaną usługę. Przykładowo, za wszelkie usługi świadczone w pierwszy okresie rozliczeniowym abonent powinien płacić dopiero po zakończeniu tego okresu. Przy umowie o świadczenie stacjonarnej usługi telefonicznej, za usługę główną uważam usługę telefoniczną. Utrzymanie łącza jest usługą dodatkową, która też powinna być opłacana z dołu (jeżeli opłata za utrzymanie jest przez umowę przewidziana). Aktywacja usługi jest wprawdzie jednorazowym świadczeniem dodatkowym poprzedzającym rozpoczęcie świadczenia głównego, ale aby nie tworzyć nadmiernej ilości dokumentów, opłata za aktywację chyba też powinna być w pierwszej fakturze wystawionej za usługę główną.

Obecnie chyba wszyscy dostawcy usług naliczają z góry opłatę abonentową, a z dołu opłatę za usługę niemieszczącą się w abonamencie. Takie rozwiązanie bardzo utrudnia przeciętnemu abonentowi odczytanie faktury i oczywiście jest z innych powodów niekorzystne dla abonenta. Doprawdy nie rozumiem, z jakiego powodu, zwykle znacznie większe kwoty, większość konsumentów płaci z dołu za energię, wodę czy gaz, a za abonament telekomunikacyjny musi płacić z góry.

Mam przed sobą fakturę za styczeń. Tylko czy jest ona za styczeń, skoro w jednej pozycji jest wymieniona opłata stała za okres rozliczeniowy: „25.01.2018-24.02.2018”, a obok są wymienione opłaty za połączenia jeszcze w grudniu 2017? Taki sposób rozliczeń bardzo utrudnia abonentom odczytanie faktury. Pamiętam, że kiedyś w sądzie też musiałem objaśniać sędziemu fakturę.

Zapis: „Faktura (...) powinna zawierać numer okresu rozliczeniowego i liczbę okresów rozliczeniowych, na jaką umowa została zawarta”, którego wykonanie nie kosztuje, powinien dodatkowo wprowadzić ład w rozliczeniach i ułatwić abonentom ich śledzenie. Dodatkowo utrudni to wykorzystanie e-sądu do ograbiania ludzi. Faktura za 25 okres rozliczeniowy czy kolejna faktura za ten sam okres będzie w sposób oczywisty świadczyć o przestępstwie. We wstępie do objaśniania kolejnych propozycji napisałem o e-sądzie. Aby uzyskać nakaz zapłaty, powód powoływał się na faktury opatrzone nazwą kolejnych miesięcy. Gdyby obowiązywały przepisy o umowach tylko na czas określony, obowiązku numerowania kolejnych okresów rozliczeniowych, podawaniu na fakturze numeru okresu rozliczeniowego i liczby okresów, na jaką umowa została zawarta, to już na podstawie opisu faktury sąd nie powinien wydawać nakazu zapłaty, a co najmniej lepiej byłoby widoczne przestępstwo powoda czy cedenta.

Ad 4. Wydanie pokwitowania o wykonaniu umowy to niekosztowny obowiązek, zwłaszcza gdy będzie się sprowadzał do wypełnienia krótkiego formularza, a takie pokwitowanie sporządzone tuż po zakończeniu świadczenia usługi dodatkowo i radykalnie ograniczy ilość nadużyć popełnianych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Tuż po zakończeniu świadczenia usługi łatwo można także usunąć wszelkie rozbieżności pomiędzy stronami, gdyż konsument dysponuje jeszcze odpowiednimi dokumentami i ma w pamięci istotne fakty związane z umową. Pokwitowanie nie jest czymś nadzwyczajnym, gdyż mówi o nim art.462kc. Jest to nawet dziwne, że zaproponowane przeze mnie pokwitowanie nie funkcjonuje w usługach telekomunikacyjnych.

Ad 5. W obowiązującym tekście wprowadzenia jest napisane: „w jasnej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie”. Wystarczy chwilę pomyśleć, aby dojść do wniosku, że zamiast tego wyrażenia wystarczy użyć wyrażenia: „w sposób zrozumiały”. Wyrażenie: „jednoznacznie i w sposób zrozumiały”, wzięłem z art.385kc.

Obecnie, pomimo zapisu: „w jasnej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie”, każdy, po zerknięciu na dowolną umowę, zauważy, że dostawcy usług kpią sobie z tego zapisu. Może po dodaniu wyrazów: „dla konsumenta o IQ wynoszącym 100”, jasność tekstów poprawi się, gdyż np. w postępowaniu sądowym, sąd

może powołać, jako biegłego, naukowca, który może przeprowadzić test zrozumienia regulaminu na grupie konsumentów o takim poziomie IQ. Oczywiście, można inaczej określić poziom zdolności do zrozumienia tekstu, np. powiązać go z wykształceniem.

Ad 6. Zwracam uwagę, że użyłem zwrotu: „obowiązek świadczenia usługi głównej skończy się”. Zapewne większość prawników mówiłaby w tym miejscu o wygaśnięciu umowy. To zbyt złożone zagadnienie jak na petycję, aby uzasadniać, dlaczego tak postąpiłem.

Ad 7. Użyłem wyrazów: „dni pomiędzy 60 i 10 dniem”. To jasne, że można, po dyskusji, w inny sposób określić okres na zawarcie kolejnej umowy.

Ad 8. Może jestem w błędzie, ale jeszcze nie widziałem umowy na czas określony, która przewidywałaby krótszy okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych. W wypadku umowy na czas nieokreślony wskazanie okresu promocyjnego jest uzasadnione. Zapis o równym rozłożeniu całej ulgi na każdy dzień, ułatwia obliczenie opłat w razie zerwania umowy. Związaną z ulgą część opłaty za zerwanie oblicza się mnożąc wysokość ulgi za jeden dzień (ulgi dziennej) przez liczbę dni, które pozostały do wykonania umowy (dniem pierwszym jest dzień następny po dniu, w którym usługa przestała być świadczona, a dniem ostatnim dzień, który wg umowy miał być dniem ostatnim świadczenia usługi). Napisałem, że „chyba że ulga nie dotyczy obniżenia abonamentu”; chodzi mi o to, że promocja może polegać nie tylko na obniżeniu abonamentu, ale także na możliwości zakupu sprzętu po obniżonej cenie np. zakupie telefonu za złotówkę, płatną jednorazowo przy odbiorze telefonu. W takim wypadku, nie może być mowy o uldze dziennej.

Ad 9 i 10. W mojej propozycji nie ma wyrazu „przedłużenia”, gdyż przedłużenia już nie będzie – będzie możliwe wyłącznie zawarcie kolejnej umowy. Zawarcie kolejnej, nawet pisemnej umowy, może być mniej kłopotliwe dla abonenta niż obecnie złożenie oświadczenia o nieprzedłużaniu umowy. Dostawca usług może przecież doręczyć kurierem na adres abonenta gotową kolejną umowę, wymagającą tylko podpisania i oddania kurierowi jednego jej egzemplarza. Można też przesłać abonentowi tekst kolejnej umowy (z załącznikami) do podpisania i zaadresowaną kopertę zwrotną.

Dodałem o uzupełnieniu umowy i jej zerwaniu. Z uzupełnieniem umowy mamy do czynienia, gdy już po zawarciu umowy np. abonent chce korzystać z

dodatkowego pakietu telewizyjnego czy dodatkowego abonamentu komórkowego.

W obecnym przepisie jest także wyraz „wypowiedzenia”. Wypowiada się tylko umowy zawarte na czas nieokreślony, a takich umów już nie będzie.

W umowie zawartej na czas określony zaprzestanie świadczenia może nastąpić, przed terminem określonym w umowie, w razie: rozwiązania umowy („za zgodą obu stron” (art. 77 kc); nie ma w KC „jednostronnego rozwiązania umowy” (art. 57 ust. 6), ten przepis „Prawa telekomunikacyjnego” jest obecnie wadliwie sformułowany)), odstąpienia od umowy albo jej zerwania.

Odstąpienie może być przewidziane przez umowę (zobacz art. 395 kc), ale może być także przewidziane przez ustawę (zobacz np. art. 491 kc).

Rozwiązaniu umowy poświęcam cały punkt 18.

Precyzyjne nazewnictwo ułatwia zrozumienie tekstu i całego zagadnienia.

Ad 11. Dotychczasowe przepisy co do losów telekomunikacyjnych urządzeń końcowych przekazanych abonentowi nie podkreślają wagi tematu i są wykorzystywane przez dostawców usług do naciągania abonentów na koszty. Koszty te nie są małe, gdyż mogą być nawet porównywalne z opłatami za usługę, a nawet znacznie wszystkie abonamenty przewyższać; widziałem umowę, w której przewidziano za zwłokę w zwrocie urządzenia karę umowną w wysokości 2 tys. zł, przy abonamencie 50 zł!

Mam przed sobą umowę z jednym z dostawców usług. Nie ma w niej ani słowa o losach telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. Jest o nich mowa w regulaminie, ale o opłatach w razie zwłoki w zwrocie urządzeń jest mowa dopiero w cenniku.

Mam przed sobą protokół odbioru przekazanych abonentowi urządzeń końcowych. O obowiązku zwrotu urządzeń w ciągu 14 dni jest w nim napisane czcionką o rozmiarze 6. Nie ma jednak ani słowa o opłatach w razie zwłoki w zwrocie urządzeń. Wg cennika opłata za zwłokę w zwrocie dekodera to 600 zł!

Nie jest to zgodne z duchem sprawiedliwego państwa, aby za minimalne przekroczenie terminu 14 dni, od razu karać absurdalnie wysoką opłatą. W takich żyjemy czasach, że wielu abonentów kręci się po świecie. Poza tym są różne losowe przypadki np. choroba czy pilna potrzeba dłuższego wyjazdu do innego miasta. Opłata powinna być naliczana za każdy dzień zwłoki i powiązana z ceną zakupu urządzenia przez dostawcę. Oczywiście, maksymalna opłata może być nawet niższa niż cena, jaką dostawca usług zapłacił za urządzenie, gdyż abonent zwraca urządzenie **używane**.

Zwracam też uwagę na nazwę „zwłoka”, która w KC ma inne znaczenie niż nazwa „opóźnienie”. Nie każde opóźnienie pociąga za sobą powstanie obowiązku naprawienia szkody!

Ad 12 i 13. Nie wymagają komentarza.

Ad 14. Gdyby ktoś twierdził, że większa czcionka pociągnie za sobą większe zużycie papieru, to proszę o zwrócenie uwagi na umowy, regulaminy, cenniki i protokoły, które mamy w domach; ja mam kilka takich pism – wiele z nich ma kartki zapisane mniej niż w połowie, a są i takie, które nie mają zapisanej drugiej strony. Wniosek z tego jest jeden i to od dawna znany: dostawcy usług celowo zmniejszają czcionkę, aby utrudnić abonentom zapoznanie się z ww. pismami.

Oszczędność papieru i tuszu pociągająca za sobą obniżenie możliwości zrozumienia tekstu, jest nie do zaakceptowania, zwłaszcza gdy przedsiębiorcy telekomunikacyjni wypuszczają miliony kolorowych druków reklamowych na wysokiej jakości papierze.

Rozmiar czcionki ma duży wpływ na zrozumienie tekstu, dlatego coraz więcej wyroków sądowych jest pisanych czcionką nawet o rozmiarze 14.

Rozsądny ustawodawca ma obowiązek ograniczać patologiczne zachowania przedsiębiorców, zwłaszcza tych, którzy zawierają na masową skalę umowy z konsumentami.

Ad 15. Mam przed sobą umowę zawartą w celu świadczenia wyłącznie stacjonarnej usługi telefonicznej. W umowie tej maczkiem na trzech stronach są napisane postanowienia dotyczące wszystkich usług świadczonych przez tego dostawcę, a tych usług jest kilka. Ze zrozumieniem takiego tekstu będzie miał duże trudności nawet przeciętny prawnik, a do tego straci dużo czasu, aby z całości wyłuskać postanowienia istotne. Taka umowa na pewno nie jest zrozumiała dla konsumenta o średnim poziomie IQ. Próbowałem niedawno odszukać, na stronie internetowej dostawcy usług, regulamin do umowy. Niestety, regulaminu dokładnie pasującego do mojej umowy nie znalazłem. Od dostawcy usług zażądałem przesłania regulaminu i cennika. Przesłano mi cztery pisma dotyczące wielu wariantów umowy, czyli też muszę tracić czas na „wyłuskiwanie postanowień istotnych” i przeskakiwać od jednego do drugiego dokumentu.

Ad 16. Obowiązek potwierdzenia odbioru pisma powinien obejmować pisma składane w biurze dostawcy usług, a także pisma przesyłane pocztą zwykłą i elektroniczną. Faksy chyba już wyszły z użycia. List polecony za potwierdzeniem odbioru nie w pełni zastępuje odpowiednio potwierdzoną kopię pisma dorę-

czonego do biura dostawcy usług. Nie jest to temat nowy, gdyż niektórzy dostawcy już dzisiaj przesyłają pocztą informację o wpłynięciu pisma i nadanej piśmu sygnaturze, tylko nie przesyłają odpowiednio potwierdzonej kopii odebranego pisma. Koszt wykonania takiej kopii w obecnych czasach jest groszowy, a potwierdzona kopia eliminuje możliwe nieporozumienia i ogranicza zachowania nieuczciwe.

Ad 17. Zaproponowany przepis nie jest czymś nadzwyczajnym; jest tylko przeniesieniem na grunt prawa telekomunikacyjnego przepisów KC o przedstawicielstwie. Niejednokrotnie widziałem, jak w biurze dostawcy usług od osób usiłujących coś załatwić w imieniu abonenta, żądano pełnomocnictwa notarialnego; to absurdalne żądania. Oczywiście, chodziło tylko o utrudnienie abonentowi złożenia reklamacji. To na podstawie pisemnego pełnomocnictwa jest możliwe prowadzenie w sądzie sprawy o miliony złotych, a do zawarcia umowy o usługę wartą tysiąc złotych czy złożenia reklamacji o 50 zł, potrzebne jest pełnomocnictwo notarialne! Gdyby dostawcy usług bardzo nie chcieli pełnomocnictwa w zwykłej formie pisemnej, to można im odpowiedzieć, że mogą pełnomocnikom podsuwać do podpisania oświadczenia o odpowiedzialności karnej z art.270 § 1 kk, art.286 § 1 kk i art.296 § 1 kk.

Zaproponowałem, aby pełnomocnik mógł dokonywać także czynności faktycznych, np. złożyć pismo podpisane przez abonenta. Przepis ten wydaje się zbędny, ale przeciętny pracownik biura może nie rozumieć tego, że jeżeli ktoś jest upoważniony do podpisania umowy czy napisania reklamacji, to tym bardziej może złożyć pismo z tą reklamacją.

Zaproponowałem także możliwość wystawienia przez abonenta upoważnienia wyłącznie do dokonywania czynności faktycznych. Chodzi o to, że np. osoba starsza może nie być skłonna do udzielenia pełnomocnictwa, ale ma trudności z samym zanieśieniem pisma do biura dostawcy usług. Zapewne ktoś powie, że takie pismo można wysłać pocztą. Tak, ale zanieśenie pisma do biura, zwłaszcza gdy jest blisko, ma szereg oczywistych zalet, których nie będę wymieniał.

Jeżeli komuś się wydaje, że przesadzam, to niech dzisiaj pójdzie i spróbuje coś załatwić w biurze dostawcy usług lub porozmawiać telefonicznie z takim biurem za swojego starszego ojca. Można także wysłać nieabonenta, aby zaniósł podpisaną przez abonenta reklamację do biura dostawcy usług; byłby to wyjątek, gdyby pracownik przyjął takie pismo.

Gdyby biura dostawców usług funkcjonowały na wysokim poziomie, to do złożenia pisma podpisanego przez abonenta nie byłoby potrzebne żadne upoważnienie dla nieabonenta. Wystarczy przecież rozumowanie: Jeżeli nieabonent mo-

że wysłać pocztą do biura podpisane przez abonenta pismo, to może również złożyć takie pismo bezpośrednio w biurze, zwłaszcza że od składającego pismo można zażądać dowodu osobistego czy innego podobnego dokumentu ze zdjęciem. Możliwe jest także bardziej zaawansowane rozwiązanie: pracownicy biura powinni mieć dostęp do skanu podpisu abonenta złożonego np. na umowie, jak to jest w bankach. Jeżeli do banku np. osoba A przynosi czek wystawiony przez osobę B, to bank sprawdza, czy podpis osoby B na czeku jest zgodny ze wzorem.

Jeżeli ktoś myśli, że przesadzam, to powiem, że ode mnie, abonenta, pracownica biura nie chciała przyjąć reklamacji, ponieważ nie miałem przy sobie dowodu osobistego, a jedynie prawo jazdy!

Ad 18. Ustawa powinna także przewidywać możliwość rozwiązania umowy w nadzwyczajnych okolicznościach życiowych. W razie rozwiązania umowy, opłata powinna być niższa niż w wypadku zerwania umowy. To niesprawiedliwe (zobacz art.2 Konstytucji) zarabiać na ludzkim nieszczęściu, niemożności czy nieracjonalności korzystania z usługi bez winy po stronie abonenta; zwracam także refleksję na art.471 kc i art.746kc w związku z art.750kc. Nie będę się rozpisywał o tym, że tzw. ulgi i promocje są zapewne bez uzasadnienia pompowane, gdyż chyba wszyscy dostawcy, chociaż „jadą na ulgach i promocjach”, to mają zyski.

Zapewne ktoś powie: „Co z tego, że ustawa przewiduje możliwość rozwiązania umowy, jeżeli dostawca usług nie wyrazi zgody na jej rozwiązanie”? Otóż wydaje się (kwestia wymaga przemyślenia), że abonent mógłby wystąpić w takim wypadku do sądu o wydanie orzeczenia, o którym jest mowa w art.64 kc. Gdyby wygrał abonent, to otrzymałby zwrot kosztów i mógłby żądać zwrotu opłat naliczanych za okresy, w których nie korzystał z usługi.

Ad 19. W przypadku zerwania umowy zbędne są jakiejkolwiek kombinacje z okresami zerwania. Zrywający zrywa umowę jak mu pasuje, uiszcza bieżące opłaty naliczone do ostatniego dnia świadczenia usługi, uiszcza opłatę za zerwanie, zwraca urządzenia podlegające zwrotowi, otrzymuje pokwitowanie i: „Żegnaj”. Bądźmy ludźmi wolnymi, a nie niewolnikami wielkich korporacji.

Ad 20. Wyrażenie „rozwiązanie umowy” nie jest logiczne w obecnym art.57 ust.6; powinny być wyrazy mówiące o zerwaniu umowy i o odstąpieniu od umowy. W ww. przepisie jest mowa o odstąpieniu przez dostawcę usług przewidzianym przez ustawę. W razie odstąpienia i zerwania nie jest wymagany konsensus – wystarczy złożenie drugiej stronie odpowiedniego oświadczenia przez jedną ze stron umowy.

Zamiast nazwy „opłata” chyba trafniejsza, zwłaszcza przy zerwaniu, byłaby nazwa „kara umowna”.

Ad 21. Zwrot: „może rozwiązać umowę”, raczej nie jest poprawnie użyty w art. 71a; powinno być: może zerwać umowę. Nawet nie byłby poprawny zwrot: może odstąpić od umowy. Chodzi o to, że moim zdaniem, chęć przeniesienia numeru do innego dostawcy nie jest istotnym powodem, chyba że np. abonent przeprowadził się tam, gdzie nie ma możliwości korzystania z usługi na dotychczasowym poziomie. W takim przypadku abonent powinien żądać rozwiązania umowy i przeniesienia numeru do dostawcy, który zapewnia co najmniej dotychczasowy poziom usługi.

Jeżeli już wymieniłem art. 71a, w którym jest mowa o przeniesieniu numeru, to wspomnę jeszcze o potrzebie ustanowienia przepisu, który umożliwiłby **przeniesienie numeru po zakończeniu świadczenia usługi**. Chodzi o to, że obecnie można żądać przeniesienia numeru od dostawcy A do dostawcy B, tylko w trakcie świadczenia usługi przez dostawcę A. To bardzo ogranicza swobodę wyboru dostawcy, nie uwzględnia wielu przypadków życiowych, utrudnia możliwość zrobienia przerwy w korzystaniu z usług (np. w razie wyjazdu za granicę) i często zmusza abonenta do podpisania kolejnej umowy z dostawcą A. Powinno być tak, że w okresie np. trzech miesięcy od zakończenia świadczenia usługi przez dostawcę A, numer powinien pozostawać do dyspozycji byłego abonenta. W tym okresie mógłby on podpisać umowę z dostawcą B i żądać przeniesienia numeru. Co więcej, byłby abonent mógłby podpisać nową umowę z dostawcą A i żądać przydzielenia wcześniejszego numeru. To dziwne, że chyba żaden z dostawców usług nie próbuje zatrzymać klientów, oferując im przydzielenie tego samego numeru w okresie np. trzech miesięcy od zakończenia świadczenia usługi.

Nie analizowałem art. 209; być może, w razie wykonania choćby części petycji, ten artykuł także wymaga nowelizacji.

Z wyrazami szacunku

Oświadczenie

Wyrażam zgodę na publikację na stronie internetowej powyższej petycji zawierającej moje imiona i nazwisko.