



URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej

---

**Raport telekomunikacyjny –  
– ochrona praw konsumentów na rynku telefonii  
komórkowej**

**Warszawa, sierpień 2007**

---



## Spis treści:

<b>1. Wprowadzenie</b> .....	3
1.1. Uwagi wstępne .....	3
1.2. Zakres kontroli .....	3
1.3. Wnioski .....	4
<b>2. Omówienie kwestionowanych praktyk</b> .....	4
2.1. Treść regulaminu świadczenia usług, cennika oraz konsekwencje wynikające z ich zmiany .....	4
2.2. Pobieranie kary umownej z tytułu rozwiązania umowy przez abonenta na skutek zmiany regulaminu przez operatora .....	5
2.3. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych a kupno aparatu telefonicznego .....	6
2.4. Konsekwencje niedostarczenia rachunku telefonicznego .....	7
2.5. Pobieranie opłat w następnych cyklach rozliczeniowych za usługi świadczone w poprzednich cyklach rozliczeniowych .....	8
2.6. Zaprzestanie świadczenia usług bez uprzedzenia .....	8
2.7. Rozszerzenie odpowiedzialności na wszystkie umowy posiadane u danego operatora .....	9
2.8. Nieprecyzyjne określenie przypadków uiszczania kaucji .....	10
2.9. Problem kary umownej przy umowach promocyjnych .....	10
2.10. Reklamacja wadliwego aparatu telefonicznego .....	11
2.11. Znaki polskie w wiadomościach tekstowych .....	12
2.12. Blokada SIM-lock .....	12
2.13. Wybrane opłaty dodatkowe .....	13
<b>3. Podsumowanie</b> .....	15



## 1. Wprowadzenie

### 1.1. Uwagi wstępne

Rynek usług telekomunikacyjnych rozwija się w Polsce dynamicznie. Z danych GUS z 31 grudnia 2006 r. wynika, że 96,4 % Polaków ma telefon komórkowy, co daje liczbę niemal 37 mln użytkowników. Przedsiębiorcy stale poszerzają usługi, oferując coraz nowocześniejsze rozwiązania, jednocześnie pojawiają się nowi operatorzy (jak P4 oraz mBank mobile), co wzmacnia konkurencję na tym rynku.

Telefon komórkowy jest obecny w każdym gospodarstwie domowym i towarzyszy nam w codziennej aktywności. W związku z masowym dostępem do usług telefonii mobilnej ochrona prawna uczestników tegoż rynku powinna być proporcjonalnie wysoka, tym bardziej, że problemy z jakimi się spotykają mają charakter powszechny.

### 1.2. Zakres kontroli

Mając na uwadze powyższe, Prezes UOKiK dokonał kontroli wzorców umownych stosowanych przez operatorów telefonii komórkowej w Polsce pod kątem zgodności z prawem, w tym w szczególności przepisami ustawy – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2004 r. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), zwanej dalej PT, określającej poziom ochrony abonentów i użytkowników na rynku usług telekomunikacyjnych oraz przepisów kodeksu cywilnego dotyczących niedozwolonych postanowień umownych, które z racji posługiwania się przez operatorów wzorcami umownymi, niepodlegającymi negocjacji ze strony klientów mają zastosowanie do kontraktów zawieranych w sektorze telekomunikacyjnym.

Omawiana kontrola objęła operatorów świadczących obecnie usługi telefonii mobilnej tj.:

- PTC sp. z o.o. – operatora sieci Era,
- PTK Centertel sp. z o.o. – operatora sieci Orange,
- Polkomtel SA – operatora sieci Plus,
- P4 sp. z o.o. – operatora sieci Play,
- emFinanse sp. z o.o. – wirtualnego operatora mBank mobile.

Analizie zostały poddane przekazane do UOKiK wzorce umowne, tj. regulaminy świadczenia usług telekomunikacyjnych, cenniki, regulaminy promocji oraz poszczególnych usług.

W wyniku kontroli skierowane zostały wystąpienia do operatorów telekomunikacyjnych, w których szczegółowo zostały wskazane uwagi Prezesa UOKiK, a przedsiębiorcy zobowiązani do przedstawienia stanowiska w zakresie dokonanych ocen i podniesionych uwag. Do chwili obecnej otrzymaliśmy odpowiedzi od trzech operatorów (Polkomtel, PTC, PTK Centertel). Należy wskazać, że w zdecydowanej większości nie podzielają oni stanowiska Prezesa UOKiK, co oznacza, że konieczne będzie podjęcie działań w ramach postępowania administracyjnego (tj. postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów) oraz cywilnego (tj. powództwo o uznanie postanowień wzorców umowy za niedozwolone), zgodnie z posiadanymi przez Prezesa UOKiK kompetencjami.



### 1.3. Wnioski

Poniżej przedstawiamy najważniejsze uwagi, jakie w trakcie omawianej kontroli zostały przez Prezesa UOKiK podniesione i przedstawione w wystąpieniach do operatorów.

1. Treść regulaminu świadczenia usług, cennika oraz konsekwencje wynikające z ich zmiany.
2. Pobieranie kary umownej z tytułu rozwiązania umowy przez abonenta na skutek zmiany regulaminu przez operatora.
3. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych a kupno aparatu telefonicznego.
4. Konsekwencje niedostarczenia rachunku telefonicznego.
5. Pobieranie opłat w następnych cyklach rozliczeniowych za usługi świadczone w poprzednich cyklach rozliczeniowych.
6. Zaprzestanie świadczenia usług bez uprzedzenia.
7. Rozszerzenie odpowiedzialności na wszystkie umowy posiadane u danego operatora.
8. Nieprecyzyjne określenie przypadków uiszczenia kaucji.
9. Problem kary umownej przy umowach promocyjnych.
10. Reklamacja wadliwego aparatu telefonicznego.
11. Znaki polskie w wiadomościach tekstowych.
12. Blokada SIM-lock.
13. Wybrane opłaty dodatkowe.

## 2. Omówienie kwestionowanych praktyk

### 2.1. Treść regulaminu świadczenia usług, cennika oraz konsekwencje wynikające z ich zmiany

Zgodnie z art. 61 ust. 3 PT *operator określa w cenniku ceny za przyłączenie do sieci, za usługi, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz opustów*. Dokonując analizy wzorców umownych Prezes UOKiK zwrócił uwagę na zmianę, jaka dokonała się w zakresie treści umieszczanych w cennikach usług telekomunikacyjnych. W przeszłości ograniczały się jedynie do wskazania cen za poszczególne usługi i nie zawierały dodatkowych treści. Obecnie cenniki swą formą, objętością oraz treścią przypominają regulaminy świadczenia usług. Oprócz faktu, że w sposób szczegółowy opisują określone usługi czy oferty zawierają także informacje które, z uwagi na ich treść, przekraczają zakres spraw, jakie - zgodnie z przepisami prawa telekomunikacyjnego - powinny być uregulowane w cenniku. W ocenie Prezesa Urzędu, kwestie te powinny być uregulowane w regulaminie lub odpowiednio w umowie.

Ma to istotne znaczenie dla konsumentów, gdyż prawo telekomunikacyjne przewiduje odmienne konsekwencje w zakresie praw i obowiązków stron umowy przy zmianie regulaminu i przy zmianie cennika. W przypadku zmiany regulaminu operator ma obowiązek poinformować o tym abonentów z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego, a także umożliwić wypowiedzenie przez abonenta umowy w przypadku braku akceptacji wprowadzanych zmian. Podkreślenia wymaga, że w przypadku wypowiedzenia umowy przez abonenta, operatorowi nie przysługuje żadne roszczenie odszkodowawcze. Inaczej natomiast przedstawia się kwestia zmiany cennika oraz związanych z tym obowiązków operatora i uprawnień abonentów. W przypadku podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych operator zobowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej jednego



okresu rozliczeniowego, powiadomić o tym abonentów na piśmie, natomiast użytkowników poprzez podanie tego do publicznej wiadomości. Abonent powinien zostać poinformowany także o prawie wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji wyższych cen, a także o tym, że w razie skorzystania z tego uprawnienia dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z wyłączeniem jednak zwrotu wartości udzielonej ulgi. Oznacza to, że w przypadku podwyższenia cen usług świadczonych w ramach umowy promocyjnej i wypowiedzenia z tego tytułu umowy przez abonenta, operator może żądać zapłacenia kary umownej. Taka możliwość jest wyłączona w przypadku wypowiedzenia umowy na skutek zmiany regulaminu. Następnie, jak zostało wskazane, obowiązki informacyjne przy zmianie cennika dotyczą tylko podwyższenia cen usług, co oznacza, że zmiany np. w zakresie treści objaśnień czy opisu usług nie wymagają powiadomienia abonentów oraz nie wiążą się z uprawnieniem abonenta do odstąpienia od umowy. Z tego względu rozszerzanie treści cenników o kolejne zapisy zawierające istotne dla abonentów regulacje dotyczące przedmiotu i zasad funkcjonowania poszczególnych usług pozostaje dla nich o tyle niekorzystne, gdyż wiąże się z mniejszą ochroną prawną w przypadku zmiany regulaminu.

## 2.2. Pobieranie kary umownej z tytułu rozwiązania umowy przez abonenta na skutek zmiany regulaminu przez operatora

W związku z ostatnimi przypadkami dokonywania zmiany regulaminu na rynku usług telekomunikacyjnych i dyskusją dotyczącą konsekwencji wynikających z tego tytułu dla abonentów należy podkreślić, że w podobnej sprawie Prezes UOKiK podejmował działania już w 2005 r. Wówczas to operator sieci komórkowej Polkomtel SA dokonując zmiany obowiązującego regulaminu świadczenia usług powiadomił o tym z odpowiednim wyprzedzeniem abonentów oraz wskazał na możliwość wypowiedzenia umowy bez ponoszenia odpowiedzialności odszkodowawczej. Jednak w odniesieniu do abonentów posiadających umowy promocyjne naliczył kary umowne w związku z dokonanym wypowiedzeniem. Prezes UOKiK 19 lipca 2005 r. wydał Decyzję nr 13/2005, w której uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Polkomtel S.A. polegające na pobieraniu kary umownej za przedterminowe rozwiązanie umowy promocyjnej w przypadku zmiany regulaminu przez operatora. W ocenie Prezesa UOKiK, działanie operatora stało w sprzeczności z treścią art. 59 ust. 2 PT. Powołany przepis wyraźnie wskazuje na możliwość wypowiedzenia umowy przez abonenta w przypadku *każdej* zmiany regulaminu przez operatora oraz braku możliwości wystąpienia z roszczeniem odszkodowawczym z tego tytułu przez operatora. Omawiana regulacja dotyczy zarówno umów zawartych na warunkach ogólnych, jak i promocyjnych. Operator nie zgadzając się z ww. rozstrzygnięciem wskazywał na przepis art. 57 ust. 6 PT jako regulację szczególną, umożliwiającą naliczenie kary umownej także w przypadku wypowiedzenia umowy przez abonenta na skutek zmiany regulaminu przez operatora.

W tej sprawie 18 maja br. zapadł wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie (sygn. VI ACa 13/07), w którym to orzeczeniu sąd utrzymał w mocy wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 22 września 2006 r. (sygn. XVII AmA 90/05). Powyższe oznacza, że sądy dwóch instancji podzieliły już zasadność rozstrzygnięcia Prezesa UOKiK. Obecnie operatorowi pozostał jeszcze nadzwyczajny środek zaskarżenia, jakim jest wniesienie skargi kasacyjnej do Sądu Najwyższego. Strona ma na tę czynność procesową 2 miesiące, licząc od daty doręczenia wyroku wraz z uzasadnieniem przez Sąd Apelacyjny.



### 2.3. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych a kupno aparatu telefonicznego

W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych połączonej z promocyjnym zakupem aparatu telefonicznego mamy do czynienia z zawarciem dwóch umów – umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz umowy sprzedaży telefonu. W konsekwencji powyższego, dwa różne podmioty, w odmiennym reżimie prawnym, zobowiązane są do ponoszenia odpowiedzialności w niniejszej sprawie. Z tytułu wady aparatu odpowiada sprzedawca lub gwarant; natomiast z tytułu niewłaściwego świadczenia usług telekomunikacyjnych - operator. Wyjaśnić należy, że sprzedawcą telefonu najczęściej nie jest operator – dzieje się tak tylko w przypadku, gdy zakupu dokonujemy w sklepie firmowych, w innych przypadkach będą to podmioty współpracujące z operatorem tj. przedstawiciele, agenci, partnerzy, punkty autoryzowane itp.

Formularze umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierają zwykle w części zatytułowanej usługi telekomunikacyjne pozycję *nazwa telefonu* oraz *cena zakupu telefonu*. Wskazany formularz umowy jest wykorzystywany niezależnie od faktu, czy sprzedawcą jest bezpośrednio operator, czy też podmiot współpracujący z operatorem. Jak wskazano powyżej, gdy umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych połączona jest z ofertą promocyjną (np. zakupem telefonu) mamy do czynienia z zawarciem dwóch oddzielnych, niezależnych umów tj. umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz umowy sprzedaży aparatu telefonicznego. Tymczasem umieszczenie w jednym dokumencie danych dotyczących dwóch umów może stanowić informację wprowadzającą w błąd, co do charakteru umowy (umów) oraz podmiotu zobowiązanego do rozpatrywania ewentualnych reklamacji. Konsumentom bardzo często są przekonani, że podmiotem odpowiedzialnym zarówno z tytułu reklamacji usługi, jak i aparatu telefonicznego jest operator. Do takiego wniosku skłania ich m.in. sposób redakcji omawianego formularza. Obecnie stosowany przez operatorów formularz umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w ocenie Prezesa Urzędu, sugeruje, że elementem takiej umowy jest także sam aparat telefoniczny, który zakupujemy po promocyjnej cenie. Sugerowałoby to, że sprzedawcą zarówno usług jak i telefonu jest ten sam podmiot tj. operator telefonii komórkowej.

Ponadto, wskazać należy, że podmiot (partner, autoryzowany przedstawiciel, agent itp.) podpisując z upoważnienia operatora umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z klientami oraz dokonując jednocześnie sprzedaży aparatów telefonicznych we własnym imieniu w ramach ofert promocyjnych składa swój podpis pod umową zawierającą zarówno dane dotyczące usługi telekomunikacyjnej, jak i aparatu telefonicznego. W takiej sytuacji, nie dysponując wiedzą o zakresie udzielonego przez operatora pełnomocnictwa konsument ma prawo przyjąć, że udzielone przez operatora upoważnienie dotyczy dokonania w imieniu przedsiębiorcy telekomunikacyjnego obu ww. czynności. Tym samym, może pozostawać w błędnym (aczkolwiek usprawiedliwionym okolicznościami) przekonaniu, że sprzedawcą aparatu wyszczególnionego na umowie telekomunikacyjnej jest operator telekomunikacyjny. Wskazać ponadto należy, że nie można od konsumenta wymagać szczegółowej wiedzy na temat zasad funkcjonowania danego przedsiębiorstwa oraz zasad i zakresu jego współpracy z innymi podmiotami. Tym bardziej więc informacja jaką konsument uzyskuje powinna być pełna, jasna i nie wprowadzająca w błąd. Tych kryteriów nie spełnia w ocenie Prezesa UOKiK sytuacja, w której konsument ma problem z identyfikacją charakteru zawartej umowy (umów) oraz podmiotów zobowiązanych do odpowiedzialności z jej (ich) tytułu.





Operatorzy wskazują, że umieszczenie szczegółowych danych dotyczących aparatu telefonicznego na formularzu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych stanowi ułatwienie dla klientów w przypadku zgubienia, kradzieży aparatu. W ocenie Prezesa UOKiK, takie rozwiązanie może być realizowane poprzez wskazywanie na umowie tylko nr IMEI (*International Mobile Equipment Identity* – unikatowy 15 cyfrowy kod, który jednoznacznie identyfikuje telefon, wprowadzenie jego blokady uniemożliwia dalsze korzystanie z aparatu), co obecnie czyni już operator sieci Era.

Intencją Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie jest przede wszystkim zapewnienie konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w przedmiocie zarówno charakteru prawnego zawieranych umów, jak i podmiotów, które je podpisują, dlatego też Prezes UOKiK postuluje modyfikację treści formularza umowy.

#### 2.4. Konsekwencje niedostarczenia rachunku telefonicznego

W przypadku nieotrzymania rachunku telefonicznego w zwyczajowym terminie, abonent jest zobowiązany do powiadomienia o tym fakcie operatora, a po przekazaniu jemu informacji o należnej kwocie – do zapłaty jej bez oczekiwania na ponowne przesłanie faktury. Takie rozwiązanie, co do zasady nie budzi zastrzeżeń Prezesa UOKiK. Przepisy prawne dotyczące tematyki konsumenckiej nie regulują bowiem szczegółowo kwestii związanych z wystawianiem rachunków za określone usługi oraz sposobu dokonywania zapłaty. W związku z tym, przedsiębiorcy mają możliwość wyznaczania terminu płatności od daty wystawienia faktury oraz przesyłania rachunków zwykłym listem, bez potwierdzania odbioru. Należy także zauważyć, że ciągły charakter stosunku zobowiązaniowego (terminy opłat w regularnych odstępach czasu przewidzianych umową – np. miesiąc, kwartał) powoduje, że klient zazwyczaj spodziewa się rachunku i powinien być przygotowany na jego opłacenie. Zdaniem Prezesa UOKiK, w tego typu umowach nie można mówić o „zaskoczeniu” klientów terminem, w którym powinni dokonać zapłaty za świadczone usługi. W tym kontekście, brak przesłania danej faktury nie stanowi wystarczającej przesłanki do zaniechania zapłaty za faktycznie wykonaną w danym cyklu rozliczeniowym usługę.

W ocenie Prezesa UOKiK, należy powyższe rozważania odróżnić od formułowanego przez operatorów wymogu uregulowania płatności przez abonentów w pierwotnym terminie oznaczonym w fakturze, która w ogóle nie dotarła bądź dotarła ze znacznym opóźnieniem. Biorąc pod uwagę, że konsument fakt nieotrzymania faktury zgłosi po upływie kilku dni oraz że najczęściej rachunki otrzymywane są w niewielkim odstępnie od przewidzianego w nich terminu płatności – abonent nie jest w stanie zachować pierwotnego terminu płatności. Naliczenie w takiej sytuacji odsetek karnych z tytułu nieterminowej płatności nie powinno mieć miejsca. Również nie jest właściwym wyłączenie odpowiedzialności z zaistniałego stanu rzeczy przez operatora i wskazywanie operatora pocztowego jako podmiotu odpowiedzialnego za powstałe utrudnienia. Zauważyć należy, że przedsiębiorca telekomunikacyjny jako profesjonalista świadczy usługi z zachowaniem staranności wyznaczonej zawodowym charakterem swojej działalności (art. 355 § 2 k.c.). Tym samym może i powinien zapewnić taki przekaz korespondencji, by jego klienci otrzymywali rachunki na czas. W przypadku nie zapewnienia takich warunków przedsiębiorcy nie powinni wyprowadzać z tego tytułu negatywnych konsekwencji dla swoich klientów.

#### **Przykłady:**

*Niedostarczenie lub nieudostępnienie przez Polkomtel rachunku telefonicznego nie zwalnia Abonenta od obowiązku terminowego uregulowania należności*



*Niedostarczenie przez operatora (P4) rachunku telekomunikacyjnego nie zwalnia abonenta od obowiązku terminowego uregulowania należności wobec operatora*

## 2.5. Pobieranie opłat w następnych cyklach rozliczeniowych za usługi świadczone w poprzednich cyklach rozliczeniowych

Operatorzy w regulaminie wskazują na możliwość pobierania płatności za usługi telekomunikacyjne w następnych cyklach rozliczeniowych. Z uwagi na fakt, że takiemu postanowieniu nie towarzyszy precyzyjne wskazanie kategorii usług, których - z uwagi na ich specyfikę - może to dotyczyć (np. roamingu), regulacja ta poprzez zbyt ogólną treść zastrzega dla operatora zbyt dużą swobodę w zakresie przenoszenia opłat do następnych okresów rozliczeniowych.

Abonent w wyznaczonym okresie rozliczeniowym spodziewa się ponoszenia określonych opłat za usługi telekomunikacyjne. Jednak w wyniku swobodnego (uzależnionego jedynie od woli operatora, bez podania żadnych zawężających kryteriów) przeniesienia płatności za dane usługi do innego cyklu rozliczeniowego, abonent ma prawo być zaskoczony wysokością rachunku. Operator nie przewiduje w takiej sytuacji rozłożenia płatności na raty, w związku z zaistniałą kumulacją opłat, lecz wymaga zapłaty za fakturę w ściśle określonym terminie. Powoduje to rażącą nierówność stron umowy – swobodzie decyzyjnej po stronie operatora towarzyszy bezwzględny obowiązek abonenta w zakresie uregulowania rachunku, bez względu na to, jakiego okresu rozliczeniowego, płatności za usługi dotyczą. Omawiane postanowienie w ocenie Prezesa UOKiK można zatem uznać za niedozwolone, wypełniające dyspozycję art. 385 (1) § 1 k.c.

### **Przykłady:**

*Operator (Era) zastrzega sobie prawo obciążenia faktury opłatami za usługi wykonane na rzecz abonenta, a nie uwzględnione w fakturach za poprzednie cykle rozliczeniowe.*

*Polkomtel zastrzega sobie prawo obciążania rachunku telefonicznego abonenta opłatami za wykonane usługi, które to opłaty nie zostały uwzględnione w rachunkach telefonicznych za poprzednie okresy rozliczeniowe*

*Operator (P4) zastrzega sobie prawo do uwzględniania w bieżącym rachunku telekomunikacyjnym opłat za wykonane usługi telekomunikacyjne w poprzednich okresach rozliczeniowych, które to opłaty nie zostały uwzględnione w rachunkach telekomunikacyjnych za poprzednie okresy rozliczeniowe*

## 2.6. Zaprzestanie świadczenia usług bez uprzedzenia

Operatorzy przewidują sytuacje, w których umowa z abonentem zostaje rozwiązana ze skutkiem natychmiastowym bez obowiązku wcześniejszego powiadomienia go o tym fakcie. Mając na uwadze, że umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest kontraktem wzajemnym, dokonanie ww. czynności bez uprzedniego wezwania abonenta do spełnienia świadczenia jest sprzeczne z art. 491 k.c, który stanowi, że jeżeli jedna ze stron dopuszcza się zwłoki w wykonaniu zobowiązania z umowy wzajemnej, druga strona może wyznaczyć jej odpowiedni dodatkowy termin do wykonania z zagrożeniem, że w razie bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu będzie uprawniona do odstąpienia od umowy. Zauważyć należy, że w odniesieniu do uprawnienia rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym mamy do czynienia z nierównością stron kontraktu – analogicznej możliwości nie posiada abonent.





**Przykłady:**

*Jeżeli abonent nie zapłacił należności za usługi telekomunikacyjne w terminie 30 dni kalendarzowych od daty płatności wskazanej w rachunku telefonicznym, operator (Orange) ma prawo (...) wypowiedzieć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze skutkiem natychmiastowym, bez prawa do odszkodowania ze strony operatora z tytułu jednostronnego wypowiedzenia umowy i bez konieczności wcześniejszego uprzedzenia abonenta*

*Operator (P4) może, według własnego wyboru, rozwiązać umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych bez odszkodowania w przypadku...*

## 2.7. Rozszerzenie odpowiedzialności na wszystkie umowy posiadane u danego operatora

Coraz powszechniejszą praktyką jest posiadanie przez jednego klienta kilku numerów (a tym samym umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych) u danego operatora. Przedsiębiorcy w takiej sytuacji, w przypadku nieuregulowania płatności wynikających z jednej umowy przewidują możliwość zawieszenia usług/rozwiązania także innych kontraktów niezależnie od faktu płatności pozostałych rachunków.

Prezes UOKiK kwestionuje rozszerzenie odpowiedzialności wynikającej z jednego kontraktu cywilnoprawnego na pozostałe. Zastrzeżenie przez operatorów prawa do przeniesienia sankcji na wszystkie umowy, jakie abonent ma podpisane z danym przedsiębiorcą telekomunikacyjnym, nie stanowi w ocenie Prezesa UOKiK realizacji art. 490 k.c. na który powołują się operatorzy uzasadniając niniejsze rozwiązanie. Zgodnie z powołanym przepisem - *jeżeli jedna ze stron obowiązana jest spełnić świadczenie wzajemne wcześniej, a spełnienie świadczenia przez drugą stronę jest wątpliwe ze względu na jej stan majątkowy, strona zobowiązana do wcześniejszego świadczenia może powstrzymać się z jego spełnieniem, dopóki druga strona nie zaoferuje świadczenia wzajemnego lub nie da zabezpieczenia*. W tej sytuacji nie można mówić o powstrzymaniu się ze spełnieniem świadczenia na podstawie art. 490 k.c., lecz z niekorzystnym rozszerzeniem odpowiedzialności umownej abonenta, w oparciu o którą operator uzyskuje całkowitą swobodę w zakresie rozwiązania poszczególnych umów. Nie stanowi realizacji art. 490 k.c. uznaniowe przyjęcie przez operatorów, że każde naruszenie postanowień umowy w zakresie ponoszenia opłat stanowi zmianę sytuacji majątkowej, która czyni wątpliwym realizację świadczeń kontrahenta wynikających z wszystkich umów.

**Przykłady:**

*W przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy lub Umów w zakresie obowiązku ponoszenia przez Abonenta opłat, Operator (Era) może rozwiązać Umowę lub Umowy w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym po uprzednim powiadomieniu Abonenta.*

*Zgodnie z art. 490 kodeksu cywilnego Polkomtel ma prawo powstrzymać się ze świadczeniem usług świadczonych abonentowi na podstawie wszystkich zawartych z Polkomtel umów (w tym w szczególności zablokować możliwość inicjowania usług przez abonenta lub zawiesić świadczenie usług) w przypadku powzięcia przez Polkomtel*



wątpliwości co do stanu majątkowego abonenta i możliwości wykonania przez abonenta zobowiązania do uiszczenia płatności za rachunki telefoniczne. Uznaje się, że zdarzeniem uzasadniającym twierdzenie o wątpliwym stanie majątkowym abonenta jest brak uregulowania przez abonenta płatności z tytułu innej zawartej z Polkomtel umowy, pomimo wystosowania przez Polkomtel wezwania do zapłaty i po bezskutecznym upływie terminu wskazanego w wezwaniu.

## 2.8. Nieprecyzyjne określenie przypadków uiszczania kaucji

W ocenie Prezesa UOKiK, konsument ma prawo do precyzyjnej informacji dotyczącej przypadków zażądania przez operatora zapłaty kaucji stanowiącej zabezpieczenie na poczet realizacji przyszłych płatności. Tymczasem w regulaminach albo brak jest wskazania kryteriów określających podstawy do żądania kaucji (zwrot: *po przekroczeniu limitu należności*) bądź też przesłanki określone są jedynie w sposób przykładowy (zwrot: *w szczególności*). Obecne regulacje umowne stwarzają zatem możliwość swobodnego kształtowania przez operatora przesłanek uzasadniających powstanie obowiązku uiszczenia kaucji, a zatem umożliwiają wprowadzenie regulacji, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznania się przed podpisaniem umowy. Jest to o tyle istotne, gdyż odmowa zapłaty kaucji przez abonenta skutkuje dotkliwą dla niego sankcją w postaci ograniczenia świadczenia usług telekomunikacyjnych czy nawet rozwiązania umowy. Realizuje to, w ocenie Prezesa UOKiK, dyspozycję art. 385 (3) pkt 4, 9 k.c.

### **Przykłady:**

*W indywidualnych przypadkach Polkomtel może zażądać od klienta/abonenta w chwili zawarcia umowy lub w trakcie wykonywania umowy wpłacenia kaucji. W szczególności Polkomtel może zażądać wpłaty kaucji w poniższych przypadkach*

*Operator (Era) zastrzega sobie prawo żądania od abonenta wpłacenia kaucji na zabezpieczenie opłat wynikających z umowy w sytuacji zagrożenia poniesienia przez operatora straty, w szczególności w przypadkach*

*Polkomtel S.A. ma prawo żądać w momencie podpisania umowy oraz w trakcie jej trwania kwoty kaucji w wysokości nieprzekraczającej jednorazowo 7600 zł dla każdego numeru aktywowanego w usłudze Prefiks 1069.*

*W przypadku przekroczenia limitu (...) operator (Orange) może poinformować o tym abonenta i wezwać do wpłaty kaucji*

*W szczególności operator (P4) może wezwać do wpłacenia kaucji w przypadku*

## 2.9. Problem kary umownej przy umowach promocyjnych

W przypadku umów promocyjnych operatorzy przewidują obowiązek zapłaty określonej kwoty zwanej zwykle karą umowną czy też opłatą specjalną, rozumianej jako zwrot wartości udzielonej abonentom ulgi. Stanowi ją najczęściej bardzo atrakcyjna cena telefonu (np. za 1 zł) czy też pakiet bezpłatnych połączeń, stawki preferencyjne lub inne udogodnienia. Abonent będąc związany umową przez określony czas *de facto* sukcesywnie spłaca udzieloną ulgę. W związku z tym, zasadne staje się miarkowanie kwoty przewidzianej do zapłaty w przypadku przedterminowego rozwiązania kontraktu, proporcjonalnie do czasu trwania umowy i częściowej spłaty udzielonej ulgi.



Takie rozwiązanie przewiduje art. 484 § 2 k.c. który stanowi, że *jeżeli zobowiązanie zostało w znacznej części wykonane, dłużnik może żądać zmniejszenia kary umownej; to samo dotyczy wypadku, gdy kara umowna jest rażąco wygórowana*, a także znajduje to potwierdzenie w przygotowywanym obecnie projekcie nowego prawa telekomunikacyjnego.

Tymczasem operatorzy pozostają w tym przedmiocie niekonsekwentni. Oprócz promocji, w których miarkowanie kary umownej (wartości udzielonej ulgi) jest już przyjęte, na rynku funkcjonują także takie oferty promocyjne, gdzie abonent niezależnie od terminu rozwiązywania umowy zobowiązany jest do zwrotu całości kwoty.

## 2.10. Reklamacja wadliwego aparatu telefonicznego

Prezes UOKiK analizuje rozwiązania przyjęte przez operatorów w wewnętrznych procedurach, w oparciu o które rozpatrywane są reklamacje wadliwych aparatów telefonicznych.

Uwagę zwracają dwie kwestie, które mogą naruszać uprawnienia konsumentów przewidziane ustawą o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. 2002 r. Nr 141, poz. 1176 ze zm.), zwanej dalej ustawą o sprzedaży konsumenckiej.

Pierwsza kwestia dotyczy uzależnienia przyjęcia reklamacji konsumenta od przedłożenia ekspertyzy sporządzonej przez wskazany przez operatora serwis. W przypadku nie przedstawienia takiej opinii technicznej, przedsiębiorca dopuszcza złożenie reklamacji jedynie w ramach gwarancji producenta pomimo, że konsument wyraził wolę dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową. Opisana sprawa ma miejsce w przypadku upływu 6 miesięcznego terminu od daty wydania towaru, kiedy to upływa przyjęte w art. 4 ustawy o sprzedaży konsumenckiej domniemanie dotyczące istnienia niezgodności z umową już w chwili wydania aparatu. Bezspornym jest, że po upływie ww. okresu to na konsumentie spoczywa obowiązek udowodnienia istnienia wady, nie do zaakceptowania pozostaje jednak sytuacja, w której operator uzależnia przyjęcie reklamacji od przeprowadzenia dowodu wyłącznie w sposób wskazany przez operatora.

Druga kwestia dotyczy ograniczenia praw konsumenta w przedmiocie wyboru sposobu przywrócenia stanu zgodnego z umową. Zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy o sprzedaży konsumenckiej konsument może żądać w pierwszej kolejności naprawy albo wymiany. Są to dwa równorzędne i niezależne od siebie uprawnienia, co oznacza, że warunkiem wymiany towaru nie jest jego wcześniejsza bezskuteczna naprawa. Konsument przedstawia zatem przedsiębiorcy swoje żądanie i sprzedawca jest nim związany oraz w myśl art. 8 ust. 3 ww. ustawy ma obowiązek ustosunkowania się do żądania w terminie 14 dni od otrzymania od konsumenta takiej informacji. Wobec tego, sprzedawca ma obowiązek poinformowania konsumenta w ustawowym terminie o uwzględnieniu bądź też nie uwzględnieniu jego żądania. W przypadku nie uwzględnienia żądania o wymianę, sprzedawca powinien to uzasadnić i pozostawić decyzję, co do dalszego sposobu załatwienia reklamacji, konsumentowi. Nie można bowiem wykluczyć, że konsument nie będzie zainteresowany naprawą telefonu (bardzo często kolejną naprawą) i będzie chciał skorzystać z uprawnienia do jego wymiany. Realizacja procedury reklamacyjnej, która w każdym wypadku - niezależnie od woli konsumenta - przewiduje najpierw naprawę aparatu telefonicznego ogranicza realizację ustawowych uprawnień konsumenta, co jest sprzeczne z art. 11 ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Szczególne znaczenie ma to w przypadku tzw. wielokrotnych nieskutecznych napraw, które powodują znaczne utrudnienia dla konsumentów.



## 2.11. Znaki polskie w wiadomościach tekstowych

Znaki polskie (ś, ć, ź, ż, ą, ę, ó itp.) umieszczane w wiadomościach tekstowych zajmują więcej miejsca niż znaki języka łacińskiego. Powoduje to konieczność wysyłania większej liczby wiadomości, co wiąże się z ponoszeniem dodatkowych opłat. Prezes UOKiK otrzymał w tym zakresie skargi dotyczące pobierania zwielokrotnionych opłat za sms oraz braku poinformowania konsumentów o konsekwencji używania znaków narodowych i możliwości włączenie/wyłączenia takiej funkcji w telefonie.

W związku z powyższym, Prezes UOKiK podjął działania mające na celu wyjaśnienia niniejszej kwestii. Wystąpienia w tym zakresie zostały skierowane do operatorów telefonii komórkowej oraz producentów aparatów telefonicznych. W trakcie postępowania ustalono, że przyczyną takiego stanu rzeczy jest oparty na międzynarodowych normach system kodowania znaków specjalnych (tryb Unicode), który powoduje, że znak specjalny zajmuje 16 bitów (podczas gdy standardowy tylko 8 bitów), co prowadzi do zmniejszenia ilości znaków w danym sms (zwykle wiadomość zawiera maksymalnie 140 bajtów, gdzie 1 bajt = 8 bitów), a w konsekwencji konieczności utworzenia kolejnej wiadomości tekstowej.

Z uwagi na fakt, że sprawa dotyczy rozwiązań technicznych stanowiących międzynarodowe, powszechnie stosowane standardy, ocena pod kątem ewentualnego naruszenia zbiorowych interesów konsumentów została ograniczona do obowiązku informacyjnego, tzn. otrzymywania przez konsumentów od sprzedawcy lub producenta pełnej, rzetelnej i nie wprowadzającej w błąd informacji o omawianej funkcji aparatu. W ocenie Prezesa UOKiK, przedmiotowe informacje powinny znaleźć się we wzorcach umownych otrzymywanych przez konsumentów od przedsiębiorców telekomunikacyjnych (np. w cenniku) oraz w instrukcjach obsługi telefonów, jakie klienci otrzymują od producentów.

Prezes UOKiK ustalił, że w większości funkcjonujących w obrocie instrukcjach obsługi czy dokumentach operatorów informacja nie jest pełna i rzetelna. Najczęściej ograniczała się do wskazania, że znaki specjalne bądź znaki Unicode mogą zabierać więcej miejsca. Wobec braku doprecyzowania tego pojęcia, konsument otrzymywał niepełną informację. Podobnie było w przypadku wskazania, że znaki języka chińskiego, czy też cyrylicy mogą wydłużać sms - polski konsument nie otrzymywał rzetelnej informacji.

Na skutek działań Prezesa UOKiK operatorzy zadeklarowali wprowadzenie do cenników informacji dotyczących długości wiadomości tekstowych oraz konsekwencji wynikających z używania znaków polskich. Obecnie trwa uzgadnianie stanowiska z producentami aparatów komórkowych. Nokia i Motorola zadeklarowały gotowość do wprowadzenia stosownych zmian, natomiast Samsung i Sony Ericsson nie podzielają stanowiska Prezesa UOKiK, uważając że obecna treść instrukcji obsługi jest wystarczająca.

## 2.12. Blokada SIM-lock

Telefony komórkowe posiadają najczęściej tzw. blokadę SIM-lock, która uniemożliwia korzystanie z usług telekomunikacyjnych za pośrednictwem sieci innego operatora niż ten u którego usługi i telefon zostały zakupione. Opłata za zdjęcie blokady u wszystkich operatorów wynosi 610 zł. W ocenie Prezesa UOKiK, wysokość niniejszej opłaty jest wygórowana i nie znajduje uzasadnienia, w szczególności jeśli weźmie się pod uwagę ceny za dokonanie omawianej czynności przez inne niż operatorzy podmioty.

W ocenie Prezesa Urzędu, zasadnym jest utrzymywanie blokady SIM-lock podczas trwania umowy promocyjnej, jednak nie pozostaje właściwym pobieranie opłaty za zdjęcie blokady





SIM-lock w przypadku rozwiązania (niezależnie od przyczyny) umowy na czas określony. Za brak utrzymania w określonym promocją okresie aktywnej karty SIM w sieci danego operatora, pobiera on opłatę w postaci kary umownej (*zwrotu wartości udzielonej ulgi*), gdyż jest to jedna z przesłanek skutkujących rozwiązaniem umowy promocyjnej. Ustanowienie opłaty za usunięcie blokady jest dodatkową, nieusprawiedliwioną okolicznościami kontraktu sankcją i narusza dobre obyczaje oraz interesy ekonomiczne konsumentów (art. 385 1. § 1 k.c.).

Podobnie sytuacja powinna się kształtować także i po przekształceniu umowy na czas nieokreślony. Nieuzasadnionym jest bowiem pobieranie dodatkowej opłaty także w sytuacji, gdy, abonent spłacił już udzieloną przez operatora ulgę związaną z zakupem aparatu po okazyjnej cenie i tym samym nie ma już obowiązku kontynuowania umowy z danym operatorem.

Problematyka zdjęcia blokady SIM-lock skorelowana jest także z uprawnieniami abonentów w zakresie reklamacji aparatu telefonicznego. Dotyczy to zarówno uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową, jak i umowy gwarancyjnej. Zdjęcie blokady w nieautoryzowanym punkcie stanowi bowiem jedną z przesłanek, z uwagi na którą producenci telefonów wyłączają możliwość skorzystania z gwarancji (uszkodzenie związane z ingerencją osób trzecich itp.). Podobna zasada ograniczająca prawa konsumentów w związku z niezgodnością towaru z umową była przewidziana we wzorcach umownych operatorów telefonii komórkowej, gdy ponosili odpowiedzialność jako sprzedawcy telefonów. Obecnie w odniesieniu do uprawnień reklamacyjnych zagwarantowanych ustawowo taka możliwość została wyłączona. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie z powództwa Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu przeciwko Polkomtel S.A, za niedozwolone uznał wyłączenie odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową w wyniku zdjęcia blokady SIM-lock w innych punktach niż sieć operatora (wyrok z dnia 2 października 2006 r., sygn akt XVII AmC 110/05, wpis w rejestrze dnia 8 grudnia 2006 r., lp. 965, 966 - *W przypadku usunięcia blokady aparatu telefonicznego z pominięciem zasad określonych w § 6 pkt 2 Abonent traci prawo do bezpłatnej obsługi serwisowej aparatu telefonicznego w ramach (...) uprawnień z tytułu niezgodności z umową*).

### **Przykłady:**

*W przypadku usunięcia blokady SIM-lock poza salonem firmowym Plus użytkownik MixPlus traci prawo do bezpłatnej obsługi serwisowej aparatu w ramach gwarancji, rękojmi lub uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową.*

*Jeśli usunięcie blokady nastąpi w ciągu 24 pełnych cykli rozliczeniowych, licząc od dnia aktywacji karty SIM, jednorazowa opłata wynosi 610 zł z VAT (500 zł netto).*

*Jeżeli usunięcie blokady Karty SIM nastąpi w ciągu 24,30 lub 36 miesięcy, w zależności od długości umowy, jednorazowa opłata wynosi 610 zł (500 zł netto) – Era*

*Zdjęcie blokady SIM-lock – 500 zł (Orange)*

### **2.13. Wybrane opłaty dodatkowe**

Cenniki oprócz wskazania podstawowych danych do jakich zaliczyć możemy ceny połączeń oraz wiadomości tekstowych, multimedialnych czy WAP itp. zawierają także szereg innych opłat przewidzianych w związku z dokonaniem określonych czynności, które nie mają już charakteru *stricte* usług telekomunikacyjnych, lecz towarzyszą jedynie ich świadczeniu.



Opłaty przewidziane za dokonanie niektórych czynności budzą uzasadnione wątpliwości Prezesa UOKiK.

**Przykłady:**

1. *Zmiana taryfy z taryfy z wyższą opłatą abonamentową na taryfę z niższą opłatą abonamentową – 30 zł.  
Zmiana na taryfę o niższym abonamencie – 61 zł; Zmiana na taryfę o wyższym abonamencie 6,10 zł (przez konsultanta), bezpłatnie (samodzielnie).*

Nieuzasadniona jest w ocenie Prezesa UOKiK praktyka operatorów polegająca na pobieraniu opłaty za zmianę taryfy na niższą bądź różnicowanie wysokości opłaty w zależności od kierunku dokonywanych zmian. Pobierana opłata ma charakter jednorazowy, dotyczy zapłaty za dokonanie tej samej czynności (tj. zmiany taryfy). Operator nie może więc w ten sposób rekompensować sobie utraconych korzyści, jakie osiągnąłby gdyby abonent nadal korzystał z wyższego abonamentu.

2. *W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności Abonent zobowiązuje się zapłacić Polkomtel odsetki ustawowe za czas opóźnienia, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności rachunku telefonicznego. W przypadku bezskutecznego upływu terminu zapłaty przez abonenta zaległości wobec Polkomtel, Polkomtel ma prawo do zablokowania możliwości inicjowania usług przez Abonenta lub zawieszenia świadczenia wszelkich usług” - w związku z – „Blokada połączeń wychodzących z tytułu przekroczonego terminu płatności za rachunek telefoniczny – 20 zł; Zawieszenie wszelkich usług telekomunikacyjnych z tytułu przekroczonego terminu płatności za rachunek telefoniczny – 74,99 zł.*

*W przypadku gdy Abonent spóźnia się z zapłatą Faktury w całości lub części Operator (Era) zastrzega sobie prawo dochodzenia odsetek ustawowych oraz jednorazowych opłat (...) W przypadku gdy opóźnienie z zapłatą należnych kwot przekracza 15 dni kalendarzowych (...) Operator ma prawo zawieszenia możliwości inicjowania połączeń wychodzących oraz świadczenia usług roamingu, które wynikają z Umowy lub Umów. W przypadku gdy opóźnienie z zapłatą należnych kwot przekracza 30 dni kalendarzowych (...) Operator ma prawo zawiesić świadczenia wszelkich usług telekomunikacyjnych i innych usług objętych Umową lub Umowami” - w związku z – „Opłata za zawieszenie połączeń wychodzących - 12,20 zł. Opłata za zawieszenie usług telekomunikacyjnych – 36,60 zł.*

W przypadku, gdy abonent nie opłaca terminowo rachunków telefonicznych, operator może żądać zapłaty odsetek za czas opóźnienia. Art. 481 kodeksu cywilnego nie przewiduje jednocześnie możliwości naliczania dodatkowych opłat o stałej wysokości. Zgodnie w przepisami k.c zwiększenie odpowiedzialności dłużnika w odniesieniu do świadczeń pieniężnych może nastąpić w przypadku wystąpienia szkody i być dochodzone na zasadach ogólnych ( a zatem z zastosowaniem reguł określonych m.in. w art. 361).

W ocenie Prezesa UOKiK, operatorzy dokonują określonych czynności (blokada połączeń wychodzących, zawieszenie świadczenia wszelkich usług) w celu zabezpieczenia swoich interesów (przeciwdziałając powiększeniu się długu abonenta). Mając na uwadze cel czynności podejmowanych przez operatora, nie jest uzasadnionym przerzucanie kosztów działań podejmowanych na rzecz i w interesie przedsiębiorców na abonentów, którzy ponoszą już sankcje w postaci zapłaty odsetek oraz pozbawiania możliwości korzystania z usług telekomunikacyjnych. W związku z powyższym, praktyka operatorów polegająca na pobieraniu dodatkowych opłat za działania mające na celu zabezpieczenie interesów





przedsiębiorcy narusza ww. przepisy kodeksu cywilnego oraz stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385 (1) § 1 k.c.

**3. Jednorazowy rachunek szczegółowy – 61 zł (za 3 miesiące)**  
*Oplata za szczegółowy wykaz połączeń – 30,50 zł*

Prawo telekomunikacyjne nie zakazuje pobierania opłaty za przygotowanie szczegółowego wykazu połączeń, niemniej jednak przedstawione powyżej różnej wysokości opłaty pobierane z tego tytułu obrazują, jak dowolnie operatorzy szacują koszty dokonania takiej czynności.

**4. Pisemne wezwanie do dokonania zaległego doładowania – 6,10 zł z VAT**  
*Pisemna informacja o zaległych należnościach – 3,66 zł*

W ocenie Prezesa Urzędu, powyższa regulacja jest sprzeczna z prawem w zakresie zobowiązań wzajemnych oraz narusza art. 385(1) § 1 k.c.

Wezwanie dłużnika do spełnienia świadczenia stanowi warunek skutkujący możliwością odstąpienia przez wierzyciela od umowy wzajemnej, gdy kontrahent dopuszcza się zwłoki w realizacji świadczenia. Wezwanie do zapłaty ze wskazaniem świadczenia oraz wyznaczeniem dodatkowego terminu do jego spełnienia stanowi realizację obowiązków wynikających z kodeksu cywilnego (art. 491 k.c.) i koszty jego dokonania powinien pokrywać podmiot, który chce skorzystać z uprawnienia do odstąpienia od umowy. Operator nie może obciążać tymi kosztami abonentów. Analogicznie, abonent nie żąda od operatora zwrotu kosztów przesłania listem poleconym rozwiązania umowy z powodu niewykonania lub niewłaściwego wykonania umowy telekomunikacyjnej przez operatora.

### **3. Podsumowanie**

Powyższe zagadnienia stanowią prezentację głównych uwag podniesionych przez Prezesa UOKiK w wystąpieniach do operatorów, będących rezultatem dokonanej kontroli. Bardziej szczegółowe kwestie związane z treścią poszczególnych wzorców umownych znalazły się w wystąpieniach do operatorów. Z uwagi na dynamiczny rozwój rynku, nieustannie pojawiające się nowe promocje i oferty, które mają najczęściej krótkookresowy charakter kontrola branży telekomunikacyjnej wymaga stałego monitorowania rynku i szybkiej reakcji na pojawiające się zjawiska. W związku z tym, niniejszy raport należy traktować jako przykład działań Prezesa UOKiK, które w zależności od zachowania uczestników tego sektora rynku, będą podejmowane na bieżąco w zależności od zdarzeń rynkowych i skali potrzeb.