

STAROSTWO POWIATOWE
w Cieszynie
ul. Bobrecka 29
43 - 400 CIESZYN

SR.6341-197/10

Cieszyn, 04.10.2010r.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
w Cieszynie
Klaudia Bohucka

Telekomunikacja Polska S.A.
ul. Asnyka 65
62-800 Kalisz

WYSTĄPIENIE

Na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331) Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie zwraca się o udzielenie wyjaśnień dotyczących:

- zakwestionowania przez Panią Krystynę Dziubę zamieszkałą w Cieszynie bezzasadnego nie wystawiania i nie przysyłania skarżącej przez w/w operatora faktur za korzystanie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu od maja 2010r. do chwili obecnej wskutek czego powstało znaczne zadłużenie skarżącej, tym bardziej, że skarżąca kwestionuje także nieprawidłowości w rozliczaniu opłat za dostęp do Internetu, gdzie wskutek nieustosunkowania się w/w operatora do wszystkich wcześniejszych reklamacji skarżącej zgłaszanych w/w operatorowi w przedmiotowej sprawie zostały one uznane za uzasadnione w myśl art. art. 106 ust. 2 ustawy z dnia 16.07.2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.), który stanowi, że jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

Uzasadnienie

Informuję niniejszym, że do Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie wpłynęło pismo Pani Krystyny Dziuby zamieszkałej w Cieszynie dotyczące działalności gospodarczej prowadzonej przez w/w operatora w przedmiocie zakwestionowania przez skarżącą bezzasadnego nie wystawiania i nie przysyłania skarżącej przez w/w operatora faktur za korzystanie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu od maja 2010r. do chwili obecnej wskutek czego powstało znaczne zadłużenie skarżącej, tym bardziej, że skarżąca kwestionuje także nieprawidłowości w rozliczaniu opłat za dostęp do Internetu, gdzie wskutek nieustosunkowania się w/w operatora do wszystkich wcześniejszych reklamacji skarżącej zgłaszanych w/w operatorowi w przedmiotowej sprawie zostały one uznane za uzasadnione w myśl art. art. 106 ust. 2 ustawy z dnia 16.07.2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.), który stanowi, że jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

Z wyjaśnień skarżącej wynika, co następuje.

Skarżąca zwraca się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie z prośbą o interwencję w sprawie ogólnikowo przedstawionego sporu z w/w operatorem. Z wyjaśnień skarżącej wynika, że zawarła z w/w operatorem umowę świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie udostępnienia jej dostępu do Internetu, której kopii nie posiadam w związku z powyższym wnoszę o przesłanie mi kopii tej umowy, celem umożliwienia mi zapoznania się z warunkami umowy świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu, gdyż na chwilę obecną nie mogę w przedmiotowej sprawie ustosunkować się do jej treści. Z uwagi na powyższe wnoszę

o wyjaśnienie kiedy została zawarta umowa świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu, na jaki okres została zawarta, jakie zobowiązania przyjęła na siebie skarżąca (w tym wysokość opłat) oraz czy ta umowa była związana z jakąś promocją, a jeżeli tak to jakie były warunki tej promocji. Skarżąca podnosi, że od maja br. w/w operator zaprzestał wystawiania i przesyłania skarżącej faktur za świadczone usługi telekomunikacyjne w zakresie dostępu do Internetu w związku z czym skarżąca nie wiedziała ile ma zapłacić w/w operatorowi za świadczone usługi, co wymaga szczegółowego wyjaśnienia przez w/w operatora wraz wyjaśnieniem przyczyn nie wystawiania i nie przesyłania tych faktur, gdyż nie jest dla mnie zrozumiałe dlaczego w/w operator nie wystawiał należnych skarżącej faktur za świadczone usługi telekomunikacyjne od maja br., zwłaszcza, że skarżąca wielokrotnie ten fakt zgłaszała w/w operatorowi w telefonicznych, a następnie pisemnych reklamacjach, które w/w operator także ignorował milczeniem, co także zasługuje na uzasadnioną krytykę z wezwaniem do zaprzestania tego rodzaju nieprawidłowości, do czego w/w operator powinien się ustosunkować w przedmiotowej sprawie. Z uwagi na powyższe wnoszę o bezzwłoczne przesłanie skarżącej zaległych faktur, których skarżąca od maja br. nie otrzymuje wraz z określeniem w jaki sposób miesięczne należności zostaną rozłożone skarżącej na dogodne „raty” wraz z wezwaniem do przesyłania należnych jej faktur do czasu zakończenia umowy zawartej w przedmiocie świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu. Ponadto wnoszę do w/w operatora o szczegółowe ustosunkowanie się do zarzutu nieprawidłowego naliczania opłat za korzystanie przez skarżącą z dostępu do Internetu, gdzie te opłaty są podwójnie rozliczane przez w/w operatora, co jest dla mnie niezrozumiałe w przedmiotowej sprawie i w związku z tym wymaga wyjaśnienia przez w/w operatora. W przedmiotowej sprawie proszę także o szczegółowe wyjaśnienie ile wynosi należność skarżącej do zapłaty za świadczone usługi telekomunikacyjne w zakresie dostępu do Internetu z wyszczególnieniem za co pobierane są poszczególne należności. Ponadto wnoszę o nie wstrzymywanie świadczenia usług telekomunikacyjnych skarżącej wskutek nieopłacenia należności za świadczone usługi telekomunikacyjne, skoro skarżąca nie otrzymuje od 6 miesięcy należnych jej faktur od w/w operatora oraz o nie windykowanie tych należności. Ponadto istotnym aspektem przedmiotowej sprawy jest skutek prawny wynikający z nieustosunkowania się w/w operatora w ustawowym 30 dniowym terminie do wszystkich wcześniejszych reklamacji skarżącej składanych telefonicznie, a następnie ustnie w sprawie nie wystawiania i nie przesyłania skarżącej przez w/w operatora wymaganych faktur oraz związanych z tym nieprawidłowości wskutek czego te reklamacje należy uznać za uzasadnione zgodnie z art. 106 ust. 2 w/w ustawy, który stanowi, że jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. Z uwagi na powyższe wnoszę o ustosunkowanie się do w/w operatora do kwestii uwzględnienia reklamacji skarżącej wskutek nieustosunkowania się do nich przez w/w operatora w ustawowym terminie wraz z wyjaśnieniem w jakim terminie te reklamacje wpłynęły do w/w operatora, jaka była treść reklamacji skarżącej oraz z jakich przyczyn w/w operator nie udzielił skarżącej odpowiedzi skarżącej, gdyż jest to także sytuacja niezrozumiała. Celem polubownego rozwiązania sporu powstałego w przedmiotowej sprawie wnoszę o przesłanie skarżącej zaległych i bieżących faktur za świadczone usługi telekomunikacyjne w zakresie dostępu do Internetu wraz z rozłożeniem tych należności na dogodne „raty” płatne w określonych terminach, możliwych do zapłaty wraz z dokonaniem przez w/w operatora prawidłowych rozliczeń skarżącej w korzystaniu z dostępu do Internetu. W związku z powyższym ustaleniem, Rzecznik Konsumentów w terminie 14 dni od daty doręczenia niniejszego pisma oczekuje wyjaśnień i informacji w powyższej sprawie. Od nich Rzecznik Konsumentów uzależnia dalsze działania w ramach swoich ustawowych uprawnień. Rzecznik nadmienia, że zgodnie z postanowieniami art. 42 ust. 4. ustawy z dnia 16 lutego

2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331) przedsiębiorca, do którego zwraca się rzecznik konsumentów, działając na podstawie art.42 ust. 1 pkt. 3 w/w ustawy obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Ponadto informuję, że zgodnie z art. 114 ust. 1 w/w ustawy kto wbrew przepisowi 42 ust. 4 narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2000zł.

Do wiadomości:
Krystyna Dziuba
ul. Bielska 20
43-400 Cieszyn

z poważaniem


POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
Klaudia Bohucka