

PRAWA I OBOWIĄZKI ABONENTÓW USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Andrzej Krasuski



Wolters Kluwer

PRAWA I OBOWIĄZKI ABONENTÓW USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Andrzej Krasuski



Wolters Kluwer

WARSZAWA 2021

Stan prawny na 1 grudnia 2020 r.

Wydawca
Monika Pawłowska

Redaktor prowadzący
Joanna Ołówek

Opracowanie redakcyjne
Małgorzata Maśłowska

Projekt okładek serii
Wojtek Kwiecień-Janikowski, Przemek Dębowski



Ta książka jest wspólnym dziełem twórcy i wydawcy. Prosimy, byś przestrzegał przystługających im praw. Książkę możesz udostępnić osobom bliskim lub osobiście znanym, ale nie publikuj jej w internecie. Jeśli cytujesz fragmenty, nie zmieniaj ich treści i koniecznie zaznacz, czyje to dzieło. A jeśli musisz skopiować część, rób to jedynie na użytek osobisty.

Szanujmy prawo i własność
Więcej na www.legalnakultura.pl
Polska Izba Książki

© Copyright by Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., 2021

ISBN 978-83-8223-707-8

Dział Praw Autorskich
01-208 Warszawa, ul. Przyokopowa 33
tel. 22 535 82 19
e-mail: ksiazki@wolterskluwer.pl

księgarnia internetowa www.profinfo.pl

SPIS TREŚCI

Wykaz skrótów	9
Wprowadzenie	15
I. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych – charakter prawny i cechy	19
1. Charakter prawny umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych	19
2. Cechy umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych	23
2.1. Charakter konsensualny	23
2.2. Charakter odpłatny/wzajemny	24
2.3. Inne cechy umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych	28
II. Status prawny abonenta oraz dostawcy usług telekomunikacyjnych	29
1. Uwagi wstępne	29
2. Abonent, użytkownik, użytkownik końcowy oraz konsument	29
3. Wybrane obowiązki związane z zawieraniem umów z konsumentami	34
4. Przedsiębiorca telekomunikacyjny	40
5. Sieć telekomunikacyjna	41
6. Dostarczanie sieci telekomunikacyjnej	42
III. Usługa telekomunikacyjna	44
1. Definicja usługi telekomunikacyjnej	44
2. Publicznie dostępna usługa telekomunikacyjna	58

3. Usługa o podwyższonej opłacie	61
4. Usługa medialna	64
5. Usługa dostępu do Internetu a usługa powszechna	68
6. Usługi towarzyszące	74
7. Dodatkowe usługi przysługujące abonentowi	75
IV. Wybór formy umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych	80
V. Ocena wiarygodności płatniczej abonenta	88
VI. Treść umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych ...	100
1. Wprowadzenie	100
2. Zasada swobody umów a prawo telekomunikacyjne	102
3. Minimalne wymagania dotyczące treści umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych	103
VII. Obowiązki umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych	111
VIII. Jakość usług telekomunikacyjnych	114
IX. Niezgodne z prawem wykorzystanie usług telekomunikacyjnych	130
1. Wprowadzenie	130
2. Przykłady niezgodnego z prawem wykorzystania usług telekomunikacyjnych	132
3. Sposoby zabezpieczenia przed naruszeniami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych	143
X. Prawa i obowiązki abonenta związane ze zmianą umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych	154
XI. Prawa i obowiązki abonenta związane z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych	162
1. Uprawnienie abonenta do zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych	162
2. Zwrot ulgi przyznanej abonentowi	164

3. Zwłoka abonenta w regulowaniu zobowiązań do zapłaty
wynagrodzenia za świadczone usługi telekomunikacyjne ... 167

XII. Sytuacja prawna abonentów z niepełnosprawnościami ... 171

1. Wprowadzenie 171
2. Status prawny osoby uprawnionej do skorzystania
z udogodnień dla osób niepełnosprawnych 176
3. Udogodnienia w zakresie miejsca sprzedaży usług
telekomunikacyjnych i obsługi klienta 178
4. Informacja o udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych ... 180
5. Wymogi dotyczące aparatów publicznych 182
6. Wymogi dotyczące telekomunikacyjnych urządzeń
końcowych 183
7. Osoba z niepełnosprawnością jako abonent 184

XIII. Rozstrzyganie sporów 188

1. Zakres podmiotowy i przedmiotowy sporu
konsumenckiego 188
2. Prezes UKE jako podmiot uprawniony do prowadzenia
postępowania polubownego 193
3. Przebieg postępowania polubownego 196

XIV. Rola prezesa UKE w zakresie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych 203

1. Wprowadzenie 203
2. Uprawnienie Prezesa UKE do gromadzenia informacji
o usługach telekomunikacyjnych 204
3. Sprawozdawczość wobec Prezesa UKE 205
4. Ochrona przed nadużyciami z wykorzystaniem sieci
telekomunikacyjnej 209
5. Stosowanie kar pieniężnych przez Prezesa UKE 210

XV. Tajemnica telekomunikacyjna 218

1. Wprowadzenie 218
2. Zakres tajemnicy telekomunikacyjnej 220
3. Obowiązek informacyjny wobec abonenta 225
4. Rejestracja danych o wykonanych usługach
telekomunikacyjnych 226

5. Obowiązek zapewnienia bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych abonentów	226
6. Obowiązki związane z naruszeniem danych osobowych abonentów	227

XVI. Zachowanie ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci internet w przypadku zmiany dostawcy usługi

1. Podstawy prawne zapewnienia ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet przy zmianie dostawcy usługi dostępu do sieci Internet	230
2. Sposób realizacji uprawnienia do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet przy zmianie dostawcy usługi dostępu do sieci Internet	231
2.1. Realizacja uprawnienia do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet przy zastosowaniu systemu informatycznego	231
2.2. Realizacja uprawnienia do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w okresie przejściowym – tryb ogólny	232
2.3. Realizacja uprawnienia do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w okresie przejściowym – współdzielenie sieci dostępowej	237
2.4. Realizacja uprawnienia do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w przypadku wypowiedzenia umowy z Dawcą przed wszczęciem procesu zmiany dostawcy usługi	239
2.5. Realizacja uprawnienia do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet na podstawie pełnomocnictwa	242
3. Zapewnienie dostępu do poczty elektronicznej po rozwiązaniu umowy z dostawcą usługi dostępu do sieci Internet	244
4. Roszczenia odszkodowawcze abonenta	245
5. Kary finansowe	245

Bibliografia

Wykaz tabel

1. Akty normatywne

1.1. Źródła prawa krajowego

k.c.	– ustawa z 23.04.1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 2020 r. poz. 1740 ze zm.)
k.k.	– ustawa z 6.06.1997 r. – Kodeks karny (Dz.U. z 2020 r. poz. 1444 ze zm.)
Konstytucja	– Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z 2.04.1997 r. (Dz.U. Nr 78, poz. 483 ze zm. i sprost.)
k.p.a.	– ustawa z 14.06.1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.)
k.p.c.	– ustawa z 17.11.1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2020 r. poz. 1575 ze zm.)
u.o.d.o.	– ustawa z 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781)
p.a.	– ustawa z 4.02.1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1231 ze zm.)
p.k.	– ustawa z 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.)
p.p.	– ustawa z 6.03.2018 r. – Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2019 r. poz. 1292 ze zm.)
p.t./ustawa – Prawo telekomunikacyjne	– ustawa z 16.07.2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2019 r. poz. 2460 ze zm.)
p.t. z 2000 r.	– ustawa z 21.07.2000 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 73, poz. 852 ze zm.) – akt uchylony

- r.p.r.s.k. – Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z 4.01.2017 r. w sprawie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z zakresu usług telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (Dz.U. poz. 49)
- r.r.u.t. – rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z 24.02.2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. poz. 284)
- r.u.n. – rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z 26.03.2014 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień towarzyszących dla osób niepełnosprawnych przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych (Dz.U. poz. 464)
- Tarcza3.0U – ustawa z 14.05.2020 r. o zmianie niektórych ustaw w zakresie działań osłonowych w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2 (Dz.U. poz. 875)
- u.g.h. – ustawa z 19.11.2009 r. o grach hazardowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 847 ze zm)
- u.r.t. – ustawa z 29.12.1992 r. o radiofonii i telewizji (Dz.U. z 2020 r. poz. 805 ze zm.)
- u.r.z.s. – ustawa z 27.08.1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. z 2020 r. poz. 426 ze zm.)
- u.ś.u.d.e. – ustawa z 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344)
- u.u.z.i.e. – ustawa z 5.09.2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz.U. z 2020 r. poz. 1173)
- WymKomUKE – dokument Prezesa UKE pt. „Sposób i tryb wymiany komunikatów pomiędzy operatorami lub dostawcami usług dostępu do sieci Internet w celu realizacji uprawnienia abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany dostawcy tej usługi”, listopad 2020, www.uke.gov.pl

1.2. Źródła prawa unijnego

- | | |
|-----------------------------------|---|
| dyrektywa o usługach powszechnych | – dyrektywa 2002/22/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 7.03.2002 r. w sprawie usług powszechnych i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników (dyrektywa o usługach powszechnych) (Dz.Urz. WE L 108, s. 51; tekst w języku polskim opublikowany w Dz.Urz. UE Polskie wydanie specjalne 2004, rozdz. 13, t. 29, s. 367 ze zm., akt obowiązujący do 21.12.2020 r.) |
| dyrektywa ramowa | – dyrektywa 2002/21/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 7.03.2002 r. w sprawie wspólnych ram regulacyjnych sieci i usług łączności elektronicznej (dyrektywa ramowa) (Dz.Urz. WE L 108, s. 33; tekst w języku polskim opublikowany w Dz.Urz. UE Polskie wydanie specjalne 2004, rozdz. 13, t. 29, s. 349 ze zm., akt obowiązujący do 21.12.2020 r.) |
| dyrektywa 2002/58/WE | – dyrektywa 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 12.07.2002 r. dotycząca przetwarzania danych osobowych i ochrony prywatności w sektorze łączności elektronicznej (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej) (Dz.Urz. WE L 201, s. 37; tekst w języku polskim opublikowany w Dz.Urz. UE Polskie wydanie specjalne 2004, rozdz. 13, t. 29, s. 514 ze zm., akt obowiązujący do 21.12.2020 r.) |
| dyrektywa 2010/13/UE | – dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2010/13/UE z 10.03.2010 r. w sprawie koordynacji niektórych przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich dotyczących świadczenia audiowizualnych usług medialnych (dyrektywa o audiowizualnych usługach medialnych) (Dz.Urz. UE L 95, s. 1) |
| dyrektywa 2015/1535/UE | – dyrektywa (UE) 2015/1535 Parlamentu Europejskiego i Rady z 9.09.2015 r. ustanawiającej procedurę udzielania informacji w dziedzinie przepisów technicznych oraz zasad dotyczących usług społeczeństwa informacyjnego (ujednolicenie) (Dz.Urz. UE L 241, s. 1) |

- dyrektywa 2009/140/WE – dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/140/WE z 25.11.2009 r. zmieniająca dyrektywę 2002/21/WE w sprawie wspólnych ram regulacyjnych sieci i usług łączności elektronicznej, 2002/19/WE w sprawie dostępu do sieci i usług łączności elektronicznej oraz wzajemnych połączeń oraz 2002/20/WE w sprawie zezwoleń na udostępnienie sieci i usług łączności elektronicznej (Dz.Urz. UE L 337, s. 37)
- eIDASRozp – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z 23.07.2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE (Dz.Urz. UE L 257, s. 73)
- RODO – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz. UE L 119, s. 1, sprost. Dz.Urz. UE z 2018 r. L 127, s. 2)
- RozpUE2120 – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z 25.11.2015 r. ustanawiające środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniające dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 (Dz.Urz. UE L 310, s. 1)
- rozporządzenie 611/2013 – rozporządzenie Komisji (UE) nr 611/2013 z 24.06.2013 r. w sprawie środków mających zastosowanie przy powiadamianiu o przypadkach naruszenia danych osobowych, na mocy dyrektywy 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady o prywatności i łączności elektronicznej (Dz.Urz. UE L 173, s. 2)

TFUE	– Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (wersja skonsolidowana Dz.Urz. UE 2012 C 326, s. 47, ze zm.)
TWE	– Traktat ustanawiający Wspólnotę Europejską (wersja skonsolidowana Dz.Urz. UE 2006 C 321E, s. 37)

2. Czasopisma i publikatory

Dz.U.	– Dziennik Ustaw
Dz.Urz. UE	– Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej
NSA	– Najwyższy Sąd Administracyjny
OSA	– Orzecznictwo Sądów Apelacyjnych
OSNC	– Orzecznictwo Sądu Najwyższego. Izba Cywilna
OSNCP	– Orzecznictwo Sądu Najwyższego Izba Cywilna (od 1962 r. do końca 1994 r. – OSNCP)
OSNP	– Orzecznictwo Sądu Najwyższego. Izba Pracy
OTK	– Orzecznictwo Trybunału Konstytucyjnego
PiP	– Państwo i Prawo
PUG	– Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego

3. Organy i instytucje

BEREC	– Body of European Regulators in Electronic Communications (Organ Europejskich Regulatorów Łączności Elektronicznej)
Komisja/KE	– Komisja Europejska
MZT	– Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny
NSA	– Naczelny Sąd Administracyjny
SA	– Sąd Apelacyjny
SN	– Sąd Najwyższy
SO	– Sąd Okręgowy
TK	– Trybunał Konstytucyjny
TS	– Trybunał Sprawiedliwości
TSUE	– Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej
UKE	– Urząd Komunikacji Elektronicznej
UODO	– Urząd Ochrony Danych Osobowych
UOKiK	– Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
WSA	– Wojewódzki Sąd Administracyjny

4. Inne

BIP	– Biuletyn Informacji Publicznej
IAS	– Internet Access Service (Usługa dostępu do Internetu)
ISP	– Internet Service Provider (Dostawca usługi dostępu do Internetu)
RPT	– Rejestr Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych
v.	– versus, przeciwko

WPROWADZENIE

Efektem transformacji cyfrowej jest stale utrzymujący się wzrost zainteresowania usługami telekomunikacyjnym, które obecnie traktowane są jak usługi masowe. Od początku XXI wieku Internet oraz smartfon¹ stały się wyznacznikiem transformacji cyfrowej, zważywszy na skalę korzystania z nich przez miliardy ludzi na świecie². Smartfon postrzegany jest obecnie jako platforma ogólnego przeznaczenia, umożliwiająca osiągnięcie indywidualnych lub zbiorowych celów działań³.

Łączność stała się bowiem wszechobecnym elementem życia codziennego. Coraz częściej wykorzystuje się usługi, do których dostęp możliwy jest za pośrednictwem usług dostępu do Internetu⁴. Według Raportu Prezesa UKE o stanie rynku telekomunikacyjnego w 2019 r.⁵ ponad 54,8% gospodarstw domowych w Polsce korzysta z Internetu stacjonarnego. Od kilku lat rośnie w Polsce liczba łączy o najwyższych przepustowościach. Z kolei penetracja usługami dostępu do Internetu mobilnego na 100 mieszkańców wyniosła 183,2%, biorąc pod uwagę

¹ W znaczeniu normatywnym telekomunikacyjne urządzenie końcowe – zob. art. 2 pkt 43 p.t.

² G. Lugano, M. Hudák, M. Ivančo, T. Loveček, *From the Mind to the Cloud: Personal Data in the Age of the Internet of Things* [w:] *AI Love you*, red. Y. Zhou, M.H. Fischer, Cham 2019, s. 113.

³ G. Lugano, *Digital Community Design: Exploring the Role of Mobile Social Software in the Process of Digital Convergence*, „Jyväskylä studies in computing”, 114, Jyväskylä: University of Jyväskylä 2010, s. 253.

⁴ A. Krasuski, *Chmura obliczeniowa. Prawne aspekty zastosowania*, Warszawa 2018, s. 2.

⁵ <https://www.uke.gov.pl/akt/raport-o-stanie-rynku-telekomunikacyjnego-w-2019-r-,345.html>, dostęp: 19.11.2020 r.

wszystkie możliwe sposoby korzystania. Z dostępu dedykowanego za pomocą modemów, kart, kluczy 2G/3G/4G korzystało 21,1% ludności.

Duża skala korzystania z usług telekomunikacyjnych wymaga dostrzeżenia, że wśród odbiorców usług telekomunikacyjnych poziom znajomości ich praw i obowiązków, jako strony umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, jest różny. W szczególności dysproporcje w znajomości praw i obowiązków wyraźne są pomiędzy odbiorcami usług telekomunikacyjnych, będącymi osobami prawnymi a konsumentami.

Niniejsza publikacja ma na celu omówienie praw i obowiązków odbiorców usług telekomunikacyjnych w kontekście wybranych zagadnień dotyczących nawiązywania, zawierania, wykonywania i rozwiązywania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Publikacja została podzielona na szesnaście rozdziałów. W rozdziale I omówiona została umowa o świadczenie publicznie usług telekomunikacyjnych z punktu widzenia jej charakteru prawnego oraz cech charakterystycznych. Umowa ta reguluje stosunek zobowiązaniowy pomiędzy dostawcą usług telekomunikacyjnych a odbiorcą tych usług. Identyfikacja umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w obrocie prawnym jest istotna z punktu widzenia wyznaczenia praw i obowiązków stron tej umowy.

W rozdziale II omówiony został status prawny abonenta oraz pozostałych stron umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W ustawie – Prawo telekomunikacyjne ustawodawca zastosował różne terminy na określenie stron umowy o świadczenie tych usług, nadając terminom tym znaczenie normatywne.

Rozdział III dotyczy usługi telekomunikacyjnej jako przedmiotu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W rozdziale tym przedstawiona została definicja usługi telekomunikacyjnej, jak również omówione zostały rodzaje usług świadczonych przez dostawców usług telekomunikacyjnych.

W rozdziale IV przedstawione zostały wymogi dotyczące formy, w jakiej może zostać zawarta umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz w jakiej dostawca usług telekomunikacyjnych obowiązany jest zawrzeć taką umowę.

Rozdział V dotyczy oceny wiarygodności płatniczej abonenta. W rozdziale tym omówione zostały uprawnienia dostawcy usług telekomunikacyjnych do weryfikacji danych o potencjalnym kliencie, jak również o abonencie, który zamierza nabyć dodatkowe usługi od tego dostawcy.

Rozdział VI dotyczy omówienia treści umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym minimalnych wymogów dotyczących treści umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W ramach omawiania minimalnych wymogów wskazane zostały prawa i obowiązki odbiorców usług telekomunikacyjnych.

Rozdział VII dotyczy okresów obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym omówienia szczególnych wymogów dotyczących okresu obowiązywania tej umowy w zależności od statusu odbiorcy usług telekomunikacyjnych.

Rozdział VIII dotyczy prawnych mechanizmów w zakresie gwarantowania odbiorcom usług telekomunikacyjnych parametrów jakościowych świadczenia tych usług, jak również sposób mierzenia tych parametrów.

W rozdziale IX omówione zostały przykłady niewłaściwego wykorzystania usług telekomunikacyjnych. Rozdział ten ma na celu wskazanie na podstawie przykładów, jak – w ramach wynikających z umowy i przepisów prawa obowiązków – odbiorca usług telekomunikacyjnych nie powinien z tych usług korzystać.

Rozdział X dotyczy praw i obowiązków abonenta związanych ze zmianą umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych; zaś rozdział XI – z rozwiązaniem takiej umowy.

W rozdziale XII omówiona została sytuacja prawna abonentów jako odbiorców usług telekomunikacyjnych. W rozdziale tym uwzględnione zostały udogodnienia dla osób niepełnosprawnych w zakresie miejsca sprzedaży usług telekomunikacyjnych i obsługi klienta, wymogi dotyczące aparatów publicznych oraz innych urządzeń końcowych.

Rozdział XIII dotyczy rozstrzygania sporów, w tym polubownych sporów konsumenckich. W ramach tego rozdziału omówiony został przebieg postępowania polubownego.

W rozdziale XIV przedstawiona została rola Prezesa UKE w zakresie umów o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych. W ramach tego rozdziału omówione zostały uprawnienia Prezesa UKE wobec dostawców usług telekomunikacyjnych w związku ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych, w tym m.in. uprawnienie do nakładania kar pieniężnych.

W rozdziale XV omówiona została tajemnica telekomunikacyjna. Przedstawiony został zakres tajemnicy telekomunikacyjnej oraz omówione zostały obowiązki informacyjne wobec odbiorcy usług telekomunikacyjnych, w związku z przetwarzaniem danych osobowych. Ponadto omówione zostały obowiązki związane z naruszaniem danych osobowych.

W rozdziale XVI omówione zostały zmiany do ustawy – Prawo telekomunikacyjne, wprowadzone na podstawie Tarczy3.0U, zgodnie z którymi, począwszy od 21.12.2020 r., abonent uprawniony będzie do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet.

Niniejsza publikacja uwzględnia stan prawny na dzień 1.12.2020 r.

Warszawa, grudzień 2020 r.

dr hab. Andrzej Krasuski

I. UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH – CHARAKTER PRAWNY I CECHY

1. Charakter prawny umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Analizę praw i obowiązków abonentów usług telekomunikacyjnych poprzedzić należy omówieniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Przyjęcie takiej kolejności analizowanych zagadnień jest istotne z następujących względów.

Po pierwsze, prawidłowe zidentyfikowanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w obrocie gospodarczym pozwala na wskazanie abonenta jako strony umowy korzystającej z usług telekomunikacyjnych.

Po drugie, w odniesieniu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyznaczane są prawa i obowiązki abonentów usług telekomunikacyjnych. W konkluzji odbiorca usług telekomunikacyjnych powinien zatem wiedzieć, kiedy ma do czynienia ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych. Jest to istotne do ustalenia, od jakiego zdarzenia prawnego odbiorcy usług przysługują prawa i obowiązki związane z byciem stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Dokonując analizy danego typu umowy, podstawową kwestią do rozstrzygnięcia jest to, jakiego rodzaju przepisy znajdują zastosowanie do jej interpretacji oraz wykonania. Umowa o świadczenie usług

telekomunikacyjnych jest umową nazwaną, uregulowaną w ustawie – Prawo telekomunikacyjne. Stąd identyfikacja tej umowy następuje poprzez cechy, jakie wynikają z interpretacji przepisów ustawy – Prawo telekomunikacyjne dotyczące tej umowy.

Zgodnie z art. 56 ust. 1 p.t. świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Ustawodawca określił zatem stosunek prawny zachodzący pomiędzy dostawcą usług telekomunikacyjnych a usługobiorcą jako umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

W ustawie – Prawo telekomunikacyjne uregulowana została treść, forma, strony oraz sposoby zawierania tego rodzaju umowy. W ustawie tej nie wszystkie zagadnienia związane z zawieraniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zostały uregulowane. Regulacja umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ustawie – Prawo telekomunikacyjne nie jest wyczerpująca. Pojęcie „umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych” nie zostało wyodrębnione w ramach redagowania treści tej ustawy. Regulacja tego rodzaju umowy odbiega od sposobu uregulowania umów nazwanych (typów tych umów) w Kodeksie cywilnym. Nie ma zatem wyczerpującego charakteru.

W uchwale Sądu Najwyższego z 7.05.2009 r.¹ wskazane zostało, że elementy istotne umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zostały wystarczająco uregulowane przez inne przepisy niż art. 750 k.c., a więc przez ustawę – Prawo telekomunikacyjne. Fakt prawnego uregulowania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ustawie – Prawo telekomunikacyjne oznacza, że do tych umów, choć są to umowy o świadczenie usług, nie mają zastosowania przepisy o zleceniu (art. 750 k.c.²). Stanowisko Sądu Najwyższego pozostaje aktualne na gruncie ustawy – Prawo telekomunikacyjne,

¹ Zob. uchwałę SN z 7.05.2009 r., III CZP 20/09, OSNC 2010/1, poz. 12.

² Przepis art. 750 k.c. stanowi, że do umów o świadczenie usług, które nie są uregulowane innymi przepisami, stosuje się odpowiednio przepisy o zleceniu. Umowa zlecenia jest umową nazwaną, uregulowaną w tytule XXI k.c.

co znajduje odzwierciedlenie w orzecznictwie sądów powszechnych. Przykładowo w wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 7.12.2018 r.³ Sąd wskazał, że „Gdyby zatem przyjąć za pozwaną, że powódkę łączyła z pozwanym umowa o świadczenie usług dostępu do Internetu⁴, to w takim wypadku termin przedawnienia jej roszczeń wynikających z takiej umowy nie może być oceniany przez pryzmat treści art. 751 k.c. w zw. z art. 750 k.c. W takim przypadku mamy bowiem do czynienia z umową nazwaną – umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych”.

Należy opowiedzieć się za utartym poglądem rozszerzającym „umowy nieuregulowane innymi przepisami” na inne niż tylko prawo cywilne przepisy. Zważywszy, że ustawodawca uregulował umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ustawie – Prawo telekomunikacyjne, uznać należy, że **art. 750 k.c. nie będzie miał zastosowania do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie nieuregulowanym w ustawie – Prawo telekomunikacyjne.**

Zastosowanie zaś znajdą przepisy ogólne Kodeksu cywilnego. Gdyby bowiem uznać, że art. 750 k.c. ma zastosowanie, wówczas dokonując wykładni powstałego między dostawcą usług a usługobiorcą stosunku prawnego, należałoby stosować przepisy o umowie zlecenia, do których odsyła przepis art. 750 k.c.⁵, co byłoby nie do pogodzenia z obowiązkami ustawowymi nałożonymi na dostawcę usług telekomunikacyjnych w ustawie – Prawo telekomunikacyjne. Ponadto, jedną z kwestii nieuregulowanych w ustawie – Prawo telekomunikacyjne jest termin przedawnienia roszczeń o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Artykuł 118 k.c. stanowi, że o ile przepis szczególny nie stanowi inaczej, termin przedawnienia wynosi lat dziesięć, a dla roszczeń o świadczenia okresowe oraz roszczeń związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą – trzy lata. Gdyby uznać,

³ Zob. wyrok SA w Warszawie z 7.12.2018 r., VII AGa 436/18, LEX nr 2668852.

⁴ Usługa dostępu do Internetu jest usługą telekomunikacyjną. Zob. rozdział III, pkt 5.

⁵ Chodzi o odesłanie do jednostek redakcyjnych wskazanych w przedziale od art. 734 do art. 751 k.c.

że zastosowanie znajdują przepisy o zleceniu, wówczas do określenia terminu przedawnienia należałoby zastosować art. 751 k.c. Przepis ten przewiduje dwuletni termin przedawnienia, między innymi, co do roszczeń o wynagrodzenie za spełnione czynności i o zwrot poniesionych wydatków. Ponadto, gdyby uznać, że do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych należy odpowiednio stosować przepisy o umowie zlecenia, wówczas należałoby rozważyć, na ile do tego rodzaju umowy zastosowanie znajdzie art. 736 k.c. Przepis ten stanowi bowiem, że kto zawodowo trudni się załatwianiem czynności dla drugih, powinien, jeżeli nie chce zlecenia przyjmując, zawiadomić o tym niezwłocznie dającego zlecenie. Taki sam obowiązek spoczywa na osobie, która dającemu zlecenie oświadczyła gotowość załatwiania czynności danego rodzaju, zważywszy, że przepisy o zleceniu stosuje się odpowiednio. Przyjęcie bowiem argumentacji, że przepis ten znalazłby zastosowanie, wiązałoby się z dodatkowymi obowiązkami po stronie przedsiębiorców telekomunikacyjnych jako profesjonalistów.

Przepis art. 751 k.c. ustala dwuletni, a zatem krótszy od wynikającego z reguł ogólnych (art. 118 k.c.) termin przedawnienia roszczeń określonych w art. 751 pkt 1 i 2 k.c. Znajduje on jednak zastosowanie tylko do niektórych, a nie do wszystkich roszczeń wynikających ze stosunku zlecenia oraz z nienazwanych umów o świadczenie usług (art. 750 k.c.). Stanowi on bowiem wyraźnie, że dotyczy tylko roszczeń o wynagrodzenie za spełnione czynności i o zwrot poniesionych wydatków przysługujących osobom, które stale lub w zakresie działalności przedsiębiorstwa trudnią się czynnościami danego rodzaju; to samo dotyczy roszczeń z tytułu zaliczek udzielonych tym osobom.

Mając powyższe na względzie, termin przedawnienia roszczenia o opłatę abonamentową i wynagrodzenie za zaświadczone usługi na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych określa art. 118 k.c.⁶

⁶ Zob. wyrok SA w Warszawie z 7.12.2018 r., VII AGa 436/18, LEX nr 2668852.

2. Cechy umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych

2.1. Charakter konsensualny

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych należy, co do zasady, do umów konsensualnych, a więc takich umów, do których zawarcia wystarczy złożenie zgodnych oświadczeń woli stron (a więc: *consensus*)⁷. Przy czynnościach prawnych konsensualnych w skład stanu faktycznego stanowiącego czynność prawną nie wchodzi wręczenie (lub wydanie) rzeczy, którą władanie, o ile w ogóle ma nastąpić, może być zrealizowane również już po dokonaniu czynności⁸.

W pewnych przypadkach wykonanie usługi telekomunikacyjnej będzie wymagało przekazania aparatury⁹, gdy usługa ta obejmować będzie również instalację i oddanie do używania sprzętu telekomunikacyjnego (np. anteny nadawczo-odbiorczej, tworząc w ten sposób łącze radiowe z abonentem, w oparciu o które świadczone będą usługi przekazu głosu lub danych). Innym przykładem jest instalowanie modemów (routerów¹⁰), lub wręcz sieci telekomunikacyjnych¹¹ w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych. Niewątpliwie

⁷ W wyroku WSA w Opolu z 30.01.2019 r., I SA/Op 263/18, LEX nr 2627230, Sąd ten na przykładzie umowy pożyczki wskazał, że charakter konsensualny umowy oznacza, że dochodzi ona do skutku poprzez zgodne oświadczenie woli.

⁸ Zob. *System Prawa Cywilnego*, t. 1, *Część Ogólna*, red. S. Grzybowski, Warszawa 1985, s. 489.

⁹ Aparatura to każdy gotowy wyrób lub zespół wyrobów, które są udostępnione na rynku jako odrębne jednostki funkcjonalne przeznaczone do używania lub do montażu przez użytkownika oraz zdolne do wywoływania zaburzeń elektromagnetycznych lub podatne na nie, zob. art. 6 pkt 1 ustawy z 13.04.2007 r. o kompatybilności elektromagnetycznej (Dz.U. z 2019 r. poz. 2388) w zw. z art. 2 pkt 1 p.t.

¹⁰ Router to urządzenie komunikacyjne do sprzęgania sieci cyfrowych, funkcjonujące w trzech warstwach modelu OSI: fizycznej, łącza danych i sieciowej. Router dysponuje informacją o adresach miejsc przeznaczenia, może więc podejmować decyzje o wyborze optymalnych tras przesyłania. Wybór najlepszej drogi poszukiwania zależy od zaimplementowanego algorytmu, zob. <https://www.computerworld.pl/slownik/termin/33410/router.html>, dostęp: 2.10.2020 r.

¹¹ Zob. rozdział II pkt 5.

jednak, w przypadku gdy w celu świadczenia usługi telekomunikacyjnej przedsiębiorca telekomunikacyjny dostarcza użytkownikowi urządzenie telekomunikacyjne na czas świadczenia tej usługi, wówczas powinny być zawarte dwie umowy, jedna – na świadczenie usług telekomunikacyjnych, a druga – np. umowa użyczenia (art. 710–719 k.c.). Zdarza się również tak, że umowa, nazywana przez strony umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych reguluje zarówno kwestie związane ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych, jak również dostawę, użyczenie lub najem sprzętu telekomunikacyjnego. Przybiera zatem cechy umowy mieszanej. Umowy mieszane to umowy nieodpowiadające całkowicie żadnej umowie nazwanej, chociaż w swojej treści zawierają elementy dwu lub więcej umów nazwanych, względnie umowy nazwanej i nienazwanej¹².

2.2. Charakter odpłatny/wzajemny

Cechą umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest również odpłatność za usługę telekomunikacyjną. Taką argumentację można przyjąć w związku z tym, że do obligatoryjnych elementów umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zaliczyć należy:

- 1) pakiet taryfowy, jeżeli na świadczone usługi obowiązują różne pakiety taryfowe¹³;
- 2) okres rozliczeniowy¹⁴;
- 3) sposoby dokonywania płatności¹⁵.

A więc – co do zasady – umowa ta ma charakter również umowy wzajemnej, opartej na ekwiwalentności świadczeń. Zgodnie z art. 487 § 2 k.c. umowa jest wzajemna, gdy obie strony zobowiązują się w taki sposób, że świadczenie jednej z nich ma być odpowiednikiem świadczenia drugiej. Świadczenia będące przedmiotem zobowiązań

¹² J. Rajski, W. Kocot, K. Zaradkiewicz, *Prawo o kontraktach w obrocie gospodarczym*, Warszawa 2002, s. 28.

¹³ Zob. art. 56 ust. 3 pkt 5 p.t.

¹⁴ Zob. art. 56 ust. 3 pkt 8 p.t.

¹⁵ Zob. art. 56 ust. 3 pkt 7 p.t.

z umów wzajemnych (świadczenia wzajemne) powinny być spełnione jednocześnie, chyba że z umowy, z ustawy albo z orzeczenia sądu lub decyzji innego właściwego organu wynika, iż jedna ze stron obowiązana jest do wcześniejszego świadczenia¹⁶. Jeżeli świadczenia wzajemne powinny być spełnione jednocześnie, każda ze stron może powstrzymać się ze spełnieniem świadczenia, dopóki druga strona nie zaoferuje świadczenia wzajemnego¹⁷.

W ustawie – Prawo telekomunikacyjne szczególną uwagę poświęcono wynagrodzeniu za usługi telekomunikacyjne. Zgodnie z art. 61 p.t. dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych ustala ceny usług telekomunikacyjnych, o ile przepisy ustawy nie stanowią inaczej. Ceny za usługi telekomunikacyjne powinny być oparte na jasnych, obiektywnych i niedyskryminujących kryteriach. Oznacza to, że sposób ustalania ceny za usługę telekomunikacyjną powinien być usługobiorcy znany przy podpisywaniu z nim umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Ustawa – Prawo telekomunikacyjne precyzuje, co powinien zawierać cennik usług telekomunikacyjnych¹⁸. Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych określa w cenniku usług telekomunikacyjnych ceny za przyłączenie do sieci, za usługi, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz opustów. Cennik jest podawany przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie abonentowi wraz z umową o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a także na każde jego żądanie. W razie podwyższenia przez dostawcę usług cen usług telekomunikacyjnych dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego, do powiadomienia:

- 1) o tym abonentów na piśmie;
- 2) innych niż abonenci użytkowników poprzez podanie tego do publicznej wiadomości.

¹⁶ Zob. art. 488 § 1 k.c.

¹⁷ Zob. art. 488 k.c.

¹⁸ Zob. art. 61 ust. 3 p.t.