

Masz prawo zmienić sieć i zachować numer telefoniczny

Federacja Konsumentów radzi

2007-01-30 18:11 Aktualizacja: 2007-02-05 18:22

Masz prawo zmienić sieć i zachować numer telefonu

Nie płać tej części rachunku, którą uważasz za niesłuszną. Jeśli po miesiącu operator nie odpowie na reklamację, to znaczy, że ją uznał. I nie może wyłączyć Ci telefonu, nim nie odpowie na Twoje zarzuty. Ale musisz płacić abonamentu, choć ukradli Ci aparat. A za zerwanie umowy promocyjnej naliczą Ci karę. Jakie haczyki kryją się w umowach z operatorami telefonicznymi i jak skutecznie dochodzić swych racji - radzą czytelnikom dziennika.pl eksperci z Federacji Konsumentów.

Wybieramy operatora, wysokość abonamentu, podpisujemy umowę i... wielu z nas wpada w kłopoty. Bo nie zdajemy sobie sprawy z tego, że np. kupienie telefonu w promocji i spisanie umowy z operatorem na rok czy dwa to często więcej minusów niż korzyści.

Niełatwe może też okazać się przejście do konkurencji z zachowaniem swojego numeru. No i wreszcie najważniejsza rzecz po podpisaniu umowy, czyli jej rozwiązanie. Nikt nie może Ci tego zabronić, to pewne. Ale może uniemożliwić zrobienie tego za darmo.

Tak w sieciach stacjonarnych, jak i komórkowych zrezygnowanie z usługi objętej pakietem promocyjnym, czyli w umowie na czas określony, wiąże się z kilkusetzłotową karą, którą będziesz musiał zapłacić.

Masz problem z umową ubezpieczeniową? Nie wiesz, co zrobić, kiedy każą zapłacić Ci karę za spóźnienie w opłaceniu rachunku, choć przysłali Ci go po czasie? Codziennie, do piątku, w dzienniku.pl specjaliści z Federacji Konsumentów odpowiadać będą na takie pytania.

Na co zwracać uwagę w umowie, którą podpisujemy?

Ratunku! Wyłączyli mi telefon, choć nie mam długów
Wyłączenie telefonu stacjonarnego lub zablokowanie tzw. połączeń wychodzących, czyli uniemożliwienie Ci dzwonienia do innych, operator ma prawo dopiero, kiedy zalegasz z rachunkiem za telefon co najmniej miesiąc. Ale, mimo ograniczenia rozmów, musisz mieć możliwość kontaktowania się z numerami alarmowymi: straży pożarnej, policji, pogotowia ratunkowego oraz dzwonienia na numery bezpłatne, które nie zwiększą Twojego długu, np. infolinie zaczynające się od numerów 0800. Jeśli masz telefon komórkowy, operator nie musi stosować tych kryteriów, obowiązuje Cię to, co masz zapisane w umowie czy dołączonym do niej regulaminie.

Każą mi spłacić dług z dnia na dzień

Operator przysyłając wezwanie do zapłaty, powinien dać Ci 15 dni na jego uregulowanie. Jeśli nie zrobisz tego w tym czasie, może wyłączyć Ci telefon, a co za tym idzie - rozwiązać umowę z Twojej winy. To przy umowach na tzw. czas określony - rok czy dwa - oznacza, że będziesz musiał zapłacić, oprócz zaległego rachunku, także kilkaset złotych przewidzianej w umowie kary. Ten przepis prawa telekomunikacyjnego dotyczy telefonii stacjonarnej. Jeśli masz komórkę, musisz dokładnie przeczytać umowę, bo może się okazać, że w niej podane masz inne terminy i musisz ich przestrzegać.

Nie odpowiedzieli na reklamację, ale zablokowali mój numer
Operator nie ma prawa ograniczyć Ci dostępu do jakichkolwiek usług w telefonie (m.in. rozmowy, wysyłanie i odbieranie SMS-ów czy łączenie się z internetem), jeśli trwa postępowanie reklamacyjne, które dotyczy one wysokości przysłanej Ci do zapłaty faktury. Może to zrobić dopiero po przysłaniu odpowiedzi. To także dotyczy telefonii stacjonarnej. Jeśli masz umowę z siecią komórkową, decyduje to, co masz zapisane w umowie - i musisz tego przestrzegać.

Musisz dostać szczegółowy wykaz połączeń

Żaden operator, ani stacjonarny, ani komórkowy, nie może żądać od Ciebie zapłacenia rachunku, nie podając dokładnie, za co został on naliczony. Podstawowy wykaz: np. ile razy i jak długo dzwoniłeś za granicę, do innych sieci czy innych numerów w kraju, jest na fakturze. Ale jeśli chcesz, masz prawo do dokładnego wykazu: z jakim numerem, o której godzinie się łączyłeś, ile czasu trwała rozmowa. Taki wykaz, tzw. biling, operator musi Ci dostarczyć, kiedy np. złożyłeś reklamację, uważając, że nieprawidłowo naliczono rachunek. Możesz też zażyczyć sobie, żeby biling przychodził do Ciebie z każdym rachunkiem. Operator nie może tego odmówić, ale ma prawo zażądać za to dodatkowej opłaty.

Przeprowadzam się, ale chcę mieć ten sam numer telefonu

Masz prawo zachować swój numer telefonu stacjonarnego, jeśli po przeprowadzce będziesz miał ten sam numer kierunkowy. Jeśli się on zmieni, nie możesz tego wymagać od operatora, bo taki numer, z innymi kierunkowym, ktoś inny może już mieć.

Zmieniam operatora, ale nie chcę stracić numeru

Jest możliwa zmiana operatora stacjonarnego czy komórkowego, bez konieczności zmiany numeru telefonu. Ale uwaga! Nie dotyczy to zmiany telefonu ze stacjonarnego na komórkowy czy odwrotnie. W dodatku, nawet jak zmieniasz sieć z komórkowej na komórkową albo ze stacjonarnej na stacjonarną, nie zawsze jest to możliwe. Nim rozwiążesz umowę, dowiedz się u nowego operatora, czy jest w stanie zostawić nam stary numer, bo nie wszyscy mają takie możliwości. A ten, któremu numer zabierasz, może zażądać za to dodatkowej opłaty.

Gdzie skutecznie reklamować np. zawyżony rachunek?

Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie (wtedy

jednak musi być spisany protokół), a nawet e-mailem, jeśli operator daje taką możliwość. Najlepsza jednak jest forma pisemna lub zgłoszenie ustne z pisemnym potwierdzeniem przyjęcia przez pracownika operatora, bo potem najłatwiej udowodnić, że tego i tego dnia kwestionowaliśmy usługę czy fakturę. Reklamację składaną pisemnie przesyłamy na adres wskazany na fakturze lub zanosimy osobiście do dowolnego punktu obsługującego klientów operatora (a więc również do telepunktu, salonu sprzedaży czy diler). Jeżeli zgłaszamy reklamację telefonicznie, radzimy zanotować datę i godzinę rozmowy oraz nazwisko konsultanta, który przyjął reklamację, by potem nie okazało się, że "gdzieś przepadła" i nikt nie będzie w stanie potwierdzić, że w ogóle cokolwiek zgłaszaliśmy.

Co musi zawierać reklamacja?

Pismo reklamacyjne kieruje się ściśle określonymi regułami. Musi ona zawierać następujące dane: kto ją składa (imienia, nazwiska, numeru telefonu także nr abonenta); czego dotyczy - np. nieprawidłowego świadczenia usług czy wysokości rachunku; określać długość przerwy w świadczeniu usług, jeśli reklamujemy awarię lub wyłączenie telefonu; jeśli reklamujemy wysokość rachunku, należy wskazać, które rozmowy zostały nieprawidłowo naliczone (kiedy wykonane, albo przynajmniej z jakim numerem, jeśli wszystkie kwestionujemy z tym abonentem); jaką drogą operator ma zwrócić nadpłacone przez nas niesłusznie pieniądze (trzeba podać adres pocztowy lub numer konta). Jeśli składamy reklamację pisemnie, należy podpisać ją własnoręcznie i wpisać datę jej złożenia.

Ile mamy czasu na złożenie reklamacji?

Na złożenie reklamacji mamy 12 miesięcy, a termin ten jest liczony od dnia doręczenia faktury, gdy reklamujemy jej wysokość lub od ostatniego dnia miesiąca, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, jeśli to wyłączenie telefonu było przyczyną naszej interwencji. Jeżeli więc za połączenia wykonane w lipcu otrzymamy fakturę w grudniu, termin rozpocznie bieg dopiero w grudniu i mamy czas do grudnia następnego roku.

Czy płacić reklamowany rachunek, czy nie?

Najlepszym rozwiązaniem jest opłacenie takiej części rachunku, jakiej nie kwestionujemy. Pozostałą część należy reklamować. Jeśli musieliśmy w tym celu zażądać bilingu, za który zapłaciliśmy, a reklamacja została uznana, operator ma obowiązek zwrócić nam tę opłatę.

Reklamacja nie może przepaść bez wieści

Pracownik przyjmujący osobistą reklamację ma obowiązek pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia i wydać nam taki dokument. Jeśli reklamację przesyłamy listem, e-mailem lub składamy telefonicznie, operator ma obowiązek w ciągu 14 dni od dnia jej złożenia przysłać nam pisemne potwierdzenie, że została przyjęta do rozpatrzenia. Jeśli minęło 14 dni, a nie otrzymaliśmy potwierdzenia ani odpowiedzi, jest to sygnał, że coś z nią dzieje się nie tak. W takiej sytuacji najlepiej ponowić ją pisemnie, wysyłając listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.

Jak długo można czekać na rozpatrzenie reklamacji?

Operator ma 30 dni na rozpatrzenie reklamacji. W tym czasie musi na piśmie przysłać nam odpowiedź. Jeśli naszą reklamację uznano, operator ma kolejnych 30 dni na zwrócenie nam pieniędzy lub - jeśli sporna kwota nie została zapłacona - skorygowanie zawyżonych faktur. Uwaga! Operator nie ma prawa zaliczyć nadpłaty na poczet spłaty kolejnych faktur, jeśli nie wyrazimy na to zgody. Na nasze życzenie ma obowiązek zwrócić nam pieniądze. Byśmy je otrzymali, musimy w piśmie reklamacyjnym wskazać adres do przekazu lub numer konta bankowego do przelewu.

Jeśli odpowiedź jest negatywna, powinniśmy dostać ją listem poleconym z uzasadnieniem, na jakiej podstawie reklamację odrzucono. Odpowiedź musi zawierać pouczenie o możliwościach dalszego dochodzenia swoich praw. Jeśli uważasz, że zostałeś skrzywdzony, masz prawo zwrócić się do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z wnioskiem o mediację lub rozstrzygnięcie sprawy w Polubownym Sądzie Konsumenckim działającym przy tym urzędzie. Jest to dobre wyjście, bo sąd polubowny działa o wiele szybciej od powszechnego.

Co zrobić, jeśli nie ma odpowiedzi na reklamację?

Brak odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia oznacza, że została ona uznana. Teraz powinieneś listem poleconym zwrócić się do operatora z wezwaniem do zapłaty, wskazując ustawowy termin 30 dni na zwrot nadpłaconej kwoty oraz adres pocztowy lub numer konta do przelewu. Jeżeli sporna kwota nie była opłacona, należy wezwać operatora do wystawienia faktury korygującej.

Reklamację uznano, ale wcześniej wyłączono telefon

Jeżeli w trakcie rozpatrywania reklamacji wyłączono Ci telefon, a potem uznano Twoją reklamację za słuszną lub nie udzielono odpowiedzi w ustawowym terminie, masz prawo do odszkodowania, a ponadto do zwrotu części abonamentu. W przypadku telefonu stacjonarnego - zgodnie z prawem telekomunikacyjnym, (1/30 jego wysokości za każdy dzień, kiedy pozbawieni byliśmy danej usługi), w telefonii komórkowej - zgodnie z warunkami regulaminu. Te roszczenia należy dołączyć do żądania włączenia telefonu i przesłać listem poleconym za potwierdzeniem odbioru na adres operatora.

Po jakim czasie następuje przedawnienie roszczeń?

W usługach telekomunikacyjnych przedawnienie roszczeń następuje po 2 latach, ponieważ są to roszczenia związane ze świadczeniem usług. Wyjątkiem jest roszczenie o wypłatę odszkodowania za przerwę w świadczeniu usług, które przedawnia się po roku.

Czy mogę zdjąć blokadę z telefonu w promocji?

Tak, ale na własne ryzyko. Podpisując umowę promocyjną z operatorem komórkowym nie tylko zobowiązujemy się do płacenia określonej wysokości abonamentu, ale też zwykle kupujemy aparat po niższej cenie. Zdjęcie tzw. SIM-locka, uniemożliwiającego korzystanie z innej sieci, łączy się często z

utrata gwarancji.

Czy możemy domagać się darmowego zdjęcia SIM-locka po promocji?

Nie. Jeśli kupujemy telefon w salonie danej sieci, musimy liczyć się z tym, że gdy będziemy chcieli go odblokować, np. byśmy mogli korzystać z usług konkurencji, będziemy musieli za to zapłacić. Wysokość opłaty powinna być zapisana w cenniku operatora. Telefony bez blokad możemy kupić w salonach, nienależących do operatorów komórkowych.

Czy można zerwać umowę promocyjną, nie płacąc kary?

Jest to możliwe tylko wtedy, kiedy w trakcie jej trwania operator zmieni jej warunki, np. zmieni cennik albo ograniczy usługi. Musi nam to przysłać na piśmie, a wtedy mamy prawo do darmowego rozwiązania umowy.

Ukradli mi telefon, czy muszę płacić abonament?

Jeśli masz tzw. umowę promocyjną, czyli zawartą na określony czas, musisz płacić abonament, nawet jeśli nie masz aparatu umożliwiającego korzystanie z usług operatora. To są ujemne skutki atrakcyjnej oferty promocyjnej. W dodatku nie możesz zmuszać operatora do tego, by dał Ci następny telefon po atrakcyjnej cenie. To Ty musisz sam zapewnić sobie inny telefon. Oczywiście możesz też uznać, że już więcej telefonu używać nie będziesz, ale nie ma to związku z abonamentem, który płacić musisz nadal. Zrywając zaś umowę, musisz liczyć się od razu z karą umowną, którą operator z pewnością Ci naliczy.

Stała się tragedia, nie stać mnie na płacenie abonamentu

Są wyjątkowe sytuacje, kiedy - mimo szczerych chęci - nie jesteśmy w stanie płacić abonamentu. Do takich przypadków zaliczają się np. kataklizmy, takie jak powódź, pożar czy huragan, które pozbawiły nas dorobku życia, straciliśmy pracę. Możemy wówczas poprosić operatora o umorzenie spłaty zobowiązań, np. narosłego długu, czy dalszego opłacania abonamentu. Federacja Konsumentów wielokrotnie otrzymywała zapewnienia od operatorów, że jest to możliwe - dlatego warto próbować.

Mój numer telefonu miała agencja towarzyska

Zdarza się, że numer telefonu, który otrzymaliśmy, należał już do kogoś innego. I bywa, że w związku z tym jest dla nas niezwykle uciążliwy, bo np. wydzwaniania do nas ludzie całymi nocami albo musimy wciąż się tłumaczyć, że nie jesteśmy tym, za kogo nas mają. W takiej sytuacji możemy wystąpić do operatora z prośbą o zmianę przydzielonego nam numeru.

Telefon "ogłuchł", czy mam prawo do odszkodowania?

Tak. W prawie telekomunikacyjnym zapisano wyraźnie, że jeśli awaria trwa dłużej niż 36 godzin, masz prawo do odszkodowania. Równe jest one 1/15 średniego abonamentu z ostatnich trzech faktur. Jeśli nie miałeś łączności przez co najmniej 12 godzin, należy się dodatkowo 1/30 abonamentu za każdy dzień awarii.