

# Nie daj się operatorom!

Twój internet miał działać z szybkością geparda, a wlecze się jak żółw? Twoja komórka traci nagle zasięg? Sprawdź, co możesz zrobić.

Zawarłem umowę na świadczenie usługi dostępu do szerokopasmowego internetu o prędkości 2 Mb/s, a ostatnio ta prędkość okazuje się dostępna tylko na papierze - pisze w e-mailu do Urzędu Komunikacji Elektronicznej pan Tomasz.

Podobnie skarży się inny użytkownik internetu: "Mój internet powinien działać z szybkością 6 Mb/s. Jednak od 2-3 miesięcy jakość świadczonej usługi strasznie spadła. Dostaję co najwyżej 256 kb/s".

## Tysiące żali klientów

Tylko przez niecałe dwa miesiące tego roku UKE otrzymało 530 skarg drogą e-mailową i 325 tradycyjną pocztą. Z kolei w 2007 r. do centrali UKE wpłynęło ponad 1,8 tys. skarg. \*\* Najwięcej - ponad 1,4 tys. - dotyczyło przenoszenia usługi internetu z Telekomunikacji Polskiej do operatorów alternatywnych (zmiany dostawcy internetu z Telekomunikacji Polskiej na operatora alternatywnego), \*\* 67 osób skarżyło się na zawyżone rachunki, \*\* 56 - na złą jakość szerokopasmowego internetu, \*\* 13 - na problemy z przeniesieniem numeru między operatorami. Były też skargi na przerwy w świadczeniu usług, zablokowania telefonu czy naliczania opłat karnych za rozwiązanie umowy, mimo że operator zmienił regulamin, a więc zgodnie z prawem dał klientowi prawo do odejścia.

Także z raportu rzeczników konsumentów za 2006 r. (najnowszy dostępny) wynika, że skargi na operatorów telekomunikacyjnych nie są jednostkowe. W 2006 r. klienci skarżyli się na: \*\* zawyżone rachunki telefoniczne (dotyczyło to zarówno telefonii stacjonarnej, komórkowej, jak i połączeń internetowych), \*\* nieprawidłowo naliczany abonament, \*\* bezprawne odłączanie od sieci TP SA, \*\* złą jakość usług - głównie chodziło o częste przerwy w ich świadczeniu, \*\* stwarzanie utrudnień w realizacji roszczeń reklamacyjnych.

Ale to nie koniec kłopotów z operatorami.

## Internet a kodeks cywilny

Jak wynika z ustaleń Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), dostawcy internetowi naruszają prawa klientów, wprowadzając do umów zapisy, którymi ograniczają - bezprawnie - swoją odpowiedzialność za nienależyte świadczenie usługi. Nierzadko też utrudniają reklamacje, nie informując klientów o warunkach ich składania (a jest to ich obowiązek!) lub wprowadzając zasady niezgodne z prawem.

Uwaga! Masz możliwości walki z nieuczciwym operatorem. Warto wiedzieć, że do umów, w których operator zapewnia dostęp do sieci WWW, stosuje się ogólne przepisy o zobowiązaniach umownych (opisane w kodeksie cywilnym), w tym także te dotyczące odpowiedzialności za szkodę. Zgodnie z kodeksem operator jest zobowiązany do zapewnienia połączenia z siecią WWW z należytą starannością i ponosi odpowiedzialność - na zasadzie art. 471 k.c. - za przerwy w połączeniu spowodowane brakiem staranności.

Nawet jednak w przypadku, kiedy przerwa w dostępie do internetu nastąpiła nie z winy operatora,

traci on prawo do należnego wynagrodzenia w takiej części, jaka odpowiada okresowi przerwy w świadczeniu usługi. Tyle kodeks cywilny.

Tymczasem UOKiK odkrył, że w umowach dostawcy internetowi z góry zastrzegają np., że odszkodowanie, jakie ewentualnie wypłacą klientowi za brak dostępu do internetu, nie może przekroczyć wartości dwumiesięcznego abonamentu.

Zgodnie z wykładnią UOKiK, wysokość odszkodowania powinna być rozpatrywana indywidualnie - inne szkody poniesie osoba, która prowadzi działalność gospodarczą, w której dostęp do internetu jest niezbędny, inne ktoś, kto używa internetu do celów prywatnych. Dlatego operator nie powinien narzucać z góry kwoty maksymalnego odszkodowania, jakie może wypłacić abonentowi.

Operatorzy próbują też ograniczyć swoją odpowiedzialność (przykłady znajdziesz poniżej) za brak sygnału internetowego.

To niezgodne z kodeksem cywilnym - niedozwolony jest bowiem zapis, który wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

### **Niedozwolone zapisy w umowach**

Część zapisów z umów już trafiła do tzw. rejestru klauzul niedozwolonych (patrz - na stronie UOKiK, [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl), po prawej stronie szukaj zakładki "Rejestr klauzul niedozwolonych".)

**UWAGA!** Jeśli w swojej umowie znajdziesz zapis identyczny lub podobny do tego z rejestru, ten punkt cię nie obowiązuje.

### **Oto przykładowe klauzule, które przewijają się w umowach operatorów internetowych, a są już w rejestrze:**

**1.** "W przypadku niedostarczenia przez dostawcę sygnału (...), przez okres dłuższy niż trzy dni, biorcy sygnału przysługiwać będzie prawo do proporcjonalnego zmniejszenia opłaty abonamentowej".

Taki zapis uznano za niedozwolony, bo operator nie przewiduje rekompensaty, w przypadku gdyby klient nie miał dostępu do internetu przez mniej niż trzy dni. UOKiK w uzasadnieniu napisał wprost: "w skrajnym przypadku mógłby [operator] bez żadnych konsekwencji zaprzestać dostarczania sygnału internetowego na ponad dwadzieścia dni w ciągu miesiąca, dbając jedynie o to, by nie przekroczyć jednorazowo trzydniowego terminu".

**2.** "W przypadku dwutygodniowego opóźnienia płatności, od daty ustalonego terminu, operator ma prawo przerwać świadczone przez siebie usługi i odłączyć użytkownika od sieci Internet. Za cały okres tego wyłączenia Operator pobiera obowiązującą opłatę abonamentową, do czasu rozwiązania umowy (łącznie z okresem jej wypowiedzenia, jeżeli w tym okresie zostanie wypowiedziana przez jedną ze stron). Za ponowne włączenie Operator pobiera opłatę w wysokości 50 zł netto".

To znów niezgodne z kodeksem cywilnym - jeśli dłużnik (abonent) spóźnia się ze spłatą, operator zgodnie z prawem może żądać od niego odsetek za czas opóźnienia. Może też wyznaczyć mu dodatkowy termin do zapłaty. W powyższym przypadku operator tego nie robi - odcina jedynie klientowi dostęp do internetu. Jednocześnie żąda za przywrócenie usługi kwoty - jak uznał UOKiK - znacznie wyższej niż ewentualne szkody spowodowane zwłoką w zapłacie. Poza tym odcięcie od internetu konsumenta, który zalega z opłatą, bez uprzedniego wezwania go do zapłaty jest sprzeczne z kodeksem cywilnym.

**3. "Za moment, od którego liczona jest przerwa w braku sygnału, przyjmuje się datę pisemnego zgłoszenia".**

Taki zapis jest niezgodny z prawem, bo klient może zgłosić usterkę zarówno pisemnie, jak i telefonicznie, faksem czy e-mailem. Po drugie - według takiego zapisu odpowiedzialność operatora za brak sygnału zaczynałaby się dopiero wtedy, gdy dotrze do niego pismo, a nie wtedy, kiedy awaria łącza faktycznie miała miejsce.

**Nim zaczniesz walczyć...**

**Uwaga! Jeśli w swojej umowie znajdziesz zapisy podobne lub identyczne z powyższymi, możesz zgłosić to bezpośrednio do UOKiK (np. dzwoniąc do najbliższej delegatury UOKiK - numery na [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)). Urząd może wszcząć postępowanie przeciw operatorowi o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów (a to grozi mu karą w wysokości nawet 10 proc. przychodów). Ale UOKiK nie interweniuje w indywidualnych przypadkach - dlatego z problemem zgłoś się raczej do rzecznika konsumentów (patrz punkt "Gdzie się zgłaszać z problemami?"). Wcześniej bądź świadomy kilku spraw:**

### **1. Prędkość bez gwarancji**

Trzeba pamiętać, że oferowana przez dostawców usług internetowych prędkość, która zostaje zapisana w umowach, jest maksymalną wartością. Niestety, operatorzy nie podają w umowie minimalnej gwarantowanej prędkości, bo na razie nie muszą tego robić. To oznacza, że użytkownik musi się liczyć z wahaniami prędkości. Należy pamiętać, iż przepustowość, na jaką podpisujemy umowę, nie zawsze będzie osiągalna, a maksymalna może być osiągnięta w określonych warunkach.

Może obowiązek podawania minimalnych szybkości internetu nałożyć na operatorów nowelizacja prawa telekomunikacyjnego. Dziś nie wiadomo, czy tak się stanie i kiedy nowe prawo wejdzie w życie. Możliwe, że w tym roku UKE zaproponuje operatorom, by przyjęli standardy europejskie, według których dopuszczalne wahania mogą oscylować maksymalnie w granicach 20 proc. wykupionego transferu. O tym zakresie warto pamiętać i dziś, bo większe spadki mogą sygnalizować awarię.

### **2. Szybki internet tylko na papierze**

Przed podpisaniem umowy upewnij się, czy kabel, którym będzie docierał do ciebie sygnał od operatora, nadaje się do takiego transferu, za jaki będziesz płacił. Zwykle operatorzy sami wcześniej sprawdzają, czy rzeczywiście jest to możliwe technicznie. Niestety zdarza się, że operator kusi internetem o prędkości do 1, 2 czy 6 Mb/s, a okazuje się, że nie wszędzie jego infrastruktura jest do tego przygotowana. I uwaga! - jeśli sam nie spytasz, nie dowiesz się tego przy podpisywaniu umowy.

**\*\* Przekonał się o tym pan Bartłomiej z Warszawy, który podpisał z TP SA roczną umowę na usługę Neostrada o prędkości 1 Mb/s. Kiedy chciał oglądać wideo w sieci, internet zaczął się ślimaczyć. Obsługa Błękitnej Linii zaproponowała mu w końcu m.in. wymianę gniazda telefonicznego. Ale gdy jeden z techników Telekomunikacji puścił testowy sygnał na łącze naszego czytelnika, okazało się, że transfer 1 Mb/s jest niemożliwy, bo łącze jest zbyt słabej jakości. Operator zaproponował bezpłatne odstąpienie od umowy (tym samym przyznał, że któryś z pracowników popełnił błąd). Niestety, to wynikało z dobrej woli operatora. Prawo nie zmusza go do takich działań. Wynika to właśnie z tego, że nie musi on podawać gwarantowanej szybkości łącza, lecz jedynie maksymalną.**

W przypadku operatorów alternatywnych zdarza się, że przy podpisywaniu umowy łącze spełnia warunki techniczne. Ale z czasem szybkość spada - bo np. operator podłączył do tzw. punktu styku kolejnych abonentów. Jeśli jakość spadnie drastycznie, musisz złożyć reklamację do operatora, a jeśli nic ona nie da, skargę do UKE.

Na szczęście coraz częściej sami dostawcy internetu chcą uniknąć kłopotów. Prezes UKE zwrócił się do spółek telekomunikacyjnych z prośbą o wprowadzenia usługi dającej potencjalnym klientom możliwość sprawdzenia działania mobilnego internetu we wskazanym przez nas miejscu. Niektórzy operatorzy dają abonentom możliwość podpisania umowy na krótki okres, celem dokładnej weryfikacji faktycznego zasięgu w danym miejscu. Takiego "sprawdzenia" można dokonać w Orange i w Erze.

### 3. Gdy nie działa komórka

Zdarza ci się, że ważna rozmowa przez komórkę nagle się zrywa? Pół biedy, gdy dzieje się to w wagonie metra. Znacznie gorzej, gdy tracisz zasięg na spacerze po swoim mieście. Albo gdy operator zapewnił cię, że będziesz miał zasięg w domu, a po włączeniu komórki okazuje się, że dobry zasięg masz tylko w kuchni lub przed blokiem. Masz wtedy prawo do dochodzenia swoich praw.

Problem polega jednak na tym, że operator nigdy nie gwarantuje - i nie musi - że zasięg będziesz miał w każdym miejscu. Nawet jeśli konsultant w salonie sprawdzi, że powinieneś mieć zasięg w swoim mieszkaniu, może się okazać, że ściany domu słabo przepuszczają sygnał. Wtedy musisz złożyć reklamację do operatora. Jeśli jej nie uzna, możesz odwołać się do UKE:

\*\* złożyć interwencję i wtedy to Urząd rozmawia z operatorem, co często kończy się powodzeniem albo

\*\* wystąpić do UKE z prośbą o przeprowadzenie mediacji (o tym poniżej).

Inna sprawa, gdy operator zapewnia, że dziesięć metrów od twojego domu stoi maszt, a go tam nie ma. Tylko jak sprawdzić, czy operator cię oszukał? Skąd wiedzieć, czy maszt telefonii komórkowej, który miał być sto metrów od twojego mieszkania, naprawdę tam jest? Nie ma jeszcze interaktywnej mapy, która pokazywałaby, jak daleko sięga sygnał z masztów operatorów komórkowych. Swoje mapy zasięgu publikują na stronach internetowych poszczególni operatorzy. Jeszcze w tym roku mapa obejmująca wszystkie sieci ma być dostępna na stronach UKE. Na razie znajdziesz tam spis wszystkich lokalizacji masztów. Nie pokazuje on zasięgu, ale jeśli maszt znajduje się dwie ulice od twojego domu, to raczej powinieneś mieć zasięg.

Także w tym roku UKE będzie badać jakość i zanikanie zasięgu telefonii komórkowej. Wyniki - w połowie roku na stronach UKE.

#### Od reklamacji po sąd

Gdy masz problem, zacznij od negocjacji z operatorem. Może sam zaproponuje zadowalający cię sposób rozwiązania problemu. Zgłoś mu każdy przypadek świadczenia niewłaściwej usługi. Zgodnie z prawem reklamację można złożyć telefonicznie, ustnie pracownikowi firmy lub pisemnie. \*\* Jeżeli złożysz ją ustnie do protokołu - osoba, która ją przyjmuje w oddziale firmy, jest zobowiązana do potwierdzenia na piśmie, że ją przyjęła. \*\* Jeśli telefonicznie, operator jest zobowiązany potwierdzić to na piśmie w ciągu 14 dni! \*\* Jeśli wysyłasz list, to tylko za potwierdzeniem odbioru! Będziesz wiedział, kiedy operator go odebrał i kiedy mija mu czas na odpowiedź.

Pamiętaj, że operator ma obowiązek udzielić odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia. Jeśli w tym terminie nie odpowie, reklamację uważa się za uwzględnioną! \*\* Ty na reklamację masz aż 12 miesięcy - od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana.

Jeśli reklamacja nie podziała, udaj się do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów (adresy placówek i telefony do nich znajdziesz na stronie UOKiK) lub do organizacji konsumenckich - Federacji Konsumentów i Stowarzyszenia Konsumentów Polskich (pomoc prawna jest bezpłatna!). Praktyka pokazuje, że operatorzy często lekceważą skargi klientów. Pismo wysłane przez rzecznika w imieniu konsumenta może na nich podziałać.

Jeśli operator nadal nie chce uznać roszczeń klienta, rzecznik może sporządzić pozew i inne pisma procesowe dla konsumentów lub sam wystąpić do sądu z powództwem. Może sprawę skierować do UOKiK.

Każdy abonent, którego skarga nie została uwzględniona przez operatora, może też zwrócić się do UKE. Skargi należy kierować: na adres e-mailowy : [uke@uke.gov.pl](mailto:uke@uke.gov.pl) lub pisemnie na adres:

**Urząd Komunikacji Elektronicznej, Departament Detalicznego Rynku Telekomunikacyjnego, ul. Kasprzaka 18/20, 01-211 Warszawa.**

Skarga powinna zawierać pełne dane abonenta (adres zamieszkania, nr linii), kopię dokumentów w sprawie (umowa, wystąpienie do operatora, otrzymana odpowiedź), a w przypadku wiadomości przesyłanych elektronicznie - skan dokumentów.

Jeśli nie jesteś pewien, czy możesz złożyć skargę, zadzwoń do Centrum Informacji Konsumentckiej (numer infolinii 0801 900 853, czynna od poniedziałku do piątku w godzinach 8.15-16.15), które

codziennie udziela informacji i porad w kwestiach związanych z usługami telekomunikacyjnymi (w tym z dostępem do internetu) i pocztowymi.

### **Możesz mediować...**

Zgodnie z prawem w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji przez operatora możesz dochodzić swoich roszczeń:

\*\* w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej,

\*\* w postępowaniu przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy prezesie UKE lub przed

\*\* sądem powszechnym.

Jak przebiega mediacja? UKE przedstawia twoją skargę operatorowi i daje propozycję polubownego zakończenia sporu. Wniosek do UKE o wszczęcie postępowania mediacyjnego powinien zawierać:

\*\* oświadczenie o zgodzie na polubowne zakończenie sporu w trakcie mediacji,

\*\* satysfakcjonującą propozycję rozstrzygnięcia sporu (jeśli oczekujesz dodatkowego odszkodowania za poniesione wymierne straty, powinieneś dołączyć dokumenty potwierdzające wysokość poniesionych strat),

\*\* oświadczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego,

\*\* pełnomocnictwo, jeśli występuje się w imieniu innej osoby.

Postępowanie mediacyjne jest możliwe tylko wtedy, gdy chce tego konsument. Musisz mieć nie tylko podpisaną umowę z operatorem, ale też korzystać z telefonu dla celów niezwiązanych z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu. Wniosek o postępowanie mediacyjne można wysłać pocztą na adres delegatury UKE w twoim województwie. Dokładne adresy delegatur - na stronach internetowych UKE ([www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)). Wniosek o wszczęcie postępowania mediacyjnego, jak również załączniki do wniosku nie podlegają opłacie skarbowej. Taką opłatę ponosi tylko osoba, która składa w twoim imieniu pełnomocnictwo (kwota opłaty skarbowej w tym przypadku to 17 zł). Zwolnienie z opłaty skarbowej następuje, jeśli pełnomocnictwo udzielane jest osobie z najbliższej rodziny, np. małżonkowi, dziecku czy rodzeństwu, albo gdy dokumenty stwierdzające udzielenie pełnomocnictwa (oraz ich odpisy, wypisy lub kopie) poświadczone będą notarialnie. Opłatę skarbową za pełnomocnictwo (dotyczy całego kraju) trzeba zapłacić na numer konta m.st. Warszawy, dzielnica Wola:

Urząd m.st. Warszawy Dzielnica Wola Pekao SA I Oddział Warszawa 91 1240 1037 1111 0010 0305 1213

W przelewie musisz wpisać, z jakiego tytułu jest opłata skarbową. Potwierdzenie przelewu należy dołączyć do składanych dokumentów.

### **...albo iść do sądu**

Kolejną drogą dochodzenia swoich praw jest Stały Polubowny Sąd Konsumencki działający przy prezesie UKE. Podstawą do wszczęcia postępowania jest skierowanie do sądu wniosku, który powinien zawierać opis roszczeń i twoje argumenty. Musi być odręcznie podpisany. Do wniosku należy dołączyć:

- odpis wniosku podpisany odręcznie,

- zapis na sąd polubowny w dwóch egzemplarzach podpisanych odręcznie,

- dwie kopie umowy zawartej pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą telekomunikacyjnym lub operatorem pocztowym,

- kserokopie wszystkich innych dokumentów związanych ze sprawą w dwóch egzemplarzach, w

tym dokumentów dotyczących postępowania reklamacyjnego.

**Wzory dokumentów znajdziesz na stronie internetowej UKE. W zakładce "poradnik" znajdziesz "sąd polubowny", a tam wzory.**

Warunkiem rozpoznania sprawy przed Stałym Polubownym Sądem Konsumentckim jest zgoda obu stron na rozstrzygnięcie sporu. Jeśli więc operator zgodzi się na takie postępowanie, przewodniczący sądu wyznaczy termin rozprawy nie dłuższy niż miesiąc od daty złożenia wniosku. Postępowanie przed sądem polubownym oznacza koszty. Dlatego musisz wnieść zaliczkę w wysokości 100 zł w terminie określonym w wezwaniu. O wysokości wszystkich opłat i o tym, kto je poniesie, decyduje sąd w orzeczeniu. W przypadku gdy nie dojdzie do rozprawy, zaliczka jest zwracana. Co ważne, rozprawy odbywają się albo w siedzibie UKE przy ul. Kasprzaka 18/20 w Warszawie, albo w delegaturach Urzędu w twoim mieście wojewódzkim. Wnioski można składać osobiście w siedzibie UKE lub przesłać drogą pocztową na adres Urzędu.

### **Walcz z głową**

Pamiętaj, nie wszystko na raz. Masz prawo wybrać, w jaki sposób będziesz dochodził swoich praw. Jednak nie jest możliwe jednoczesne wszczęcie postępowania mediacyjnego i postępowania przed Stałym Polubownym Sądem Konsumentckim. Jednak skorzystanie z możliwości mediacji nie wyklucza - po jej niepowodzeniu - złożenia wniosku do polubownego sądu konsumentckiego. Spór z operatorem możesz w każdym momencie skierować do sądu powszechnego. Jednak pamiętaj: często prostszym, tańszym i jednocześnie wygodniejszym rozwiązaniem jest wykorzystanie wszystkich wcześniejszych możliwości, jakie daje ci prawo telekomunikacyjne.

### **Promocja kiedyś się kończy**

Jeśli skorzystałeś z promocji operatora, pamiętaj, kiedy kończy się umowa! Po zakończeniu promocji automatycznie zmieni się ona w umowę na czas nieokreślony. Wtedy zmieniają się też ceny - z promocyjnych na te z cennika. Może się okazać, że abonament będzie kilkakrotnie wyższy! - np. w Netii za łącze 1 Mb/s klienci płacili w promocji ok. 60 zł miesięcznie. Gdyby mieli płacić zgodnie z cennikiem, wyszłoby ponad 130 zł.

Operator z reguły przed wygaśnięciem umowy promocyjnej proponuje nową na podobnych warunkach, ale zgodnie z prawem nie musi przypominać klientom, że ich umowa się kończy. Umowę na czas nieokreślony można wypowiedzieć w dowolnym momencie, ale jeśli się zagapisz, wyższy abonament trzeba będzie zapłacić przynajmniej jeszcze za miesiąc.

By niepotrzebnie nie płacić, wypowiedzenie należy złożyć przed zakończeniem umowy promocyjnej. Wysłać je listem poleconym albo zanieść do oddziału operatora. Wtedy mamy dowód, że wypowiedzieliśmy umowę.

### **Sam sprawdź łącze**

Popularną metodą na sprawdzanie prędkości łącza są wizyty na specjalnych stronach internetowych typu Speedtest czy Numion (poniżej adresy). Wystarczy wejść, kliknąć w przycisk "pomiar" i masz wynik. Jeśli okaże się, że prędkość znacznie odbiega od tego, co mamy w umowie, to może to być wskazówką, że coś z naszym łączem z winy operatora jest nie tak. Wtedy postępuj jak w punkcie "Gdzie się zgłaszać z problemami?"

Pomiaru nie należy traktować jak wyroczni: \*\* niekoniecznie będzie dokładny, \*\* serwer, z którym

się łączymy, może być w danym momencie przeciążony, \*\* na wynik duży wpływ mają też np. trojany czy wirusy - mogły się przyplątać na naszym komputerze, a znacznie spowalniają połączenia.

Wybrane witryny: [www.speedtest.pl](http://www.speedtest.pl), [www.speedtest.net](http://www.speedtest.net), [www.numion.com](http://www.numion.com), [www.dsl.cz](http://www.dsl.cz), [www.bandwidthplace.com/speedtest/](http://www.bandwidthplace.com/speedtest/)

Lepiej ściągnąć na komputer w miarę duży plik z serwera np. dużego portalu - dobrze, by plik miał przynajmniej 10 megabajtów (MP3, wideo lub program komputerowy). Kiedy plik będzie się ściągał, komputer w okienku będzie informował, z jaką się to dzieje prędkością.

Uwaga! Każdy z nas, jeśli uważa, że szybkość internetu spadła zbyt mocno w stosunku do tego, co nam oferowano, powinien wystąpić z reklamacją do operatora. Ważny jest pośpiech. Nie czekaj, licząc na to, że operator naprawi błąd. Pamiętaj, że odszkodowanie lub rekompensata za czas, kiedy nie miałeś internetu o odpowiedniej jakości, liczy się od chwili, gdy złożysz skargę - oczywiście jeśli operator ją uzna. Jeśli nie, zawsze możesz skarżyć się do UKE.

### **Bit bajtowi nierówny**

Jednostki, jakimi posługują się operatorzy internetowi oraz z jakimi stykasz się na co dzień przy korzystaniu z komputera, to nie to samo. Jeśli masz łącze o przepustowości 2 Mb/s, nie oznacza to, że plik o wielkości 2 MB ściągniesz w sekundę. Operatorzy określają prędkość łącza w bitach na sekundę - np. 1 Mb/s oznacza jeden megabit na sekundę, a 512 kb/s - 512 kilobitów na sekundę. Klienci przyzwyczajeni są do bajtów - plik MP3 z piosenką Celine Dion ma np. 6 MB (megabajtów), film z Pierce'em Brosnanem - 2 GB (gigabajty), a np. CV w pliku tekstowym - 60 KB (kilobajtów). Wiele osób myli te jednostki - tymczasem jeden bajt to, aż osiem bitów.

Zalóżmy, że komputer pokaże, że plik ściąga się z prędkością 64 KB/s (kilobajtów na sekundę). By otrzymać prędkość łącza, którą operatorzy podają w kilobitach, pomnóż wynik przez osiem.  $64 \times 8 = 512$  kb/s. Przy łączu 1 Mb/s komputer powinien sygnalizować, że plik ściąga się z prędkością ok. 128 KB/s.

W przykładzie łącza 2 Mb/s plik o wielkości 2 MB powinniśmy więc ściągnąć, w przybliżeniu, w osiem sekund.

### **Oceniaj operatorów!!**

Już niedługo UKE zamierza badać jakość świadczonych usług - egzekwowanie zapisów umów podpisywanych przez użytkowników i samą realizację usługi dostępu do internetu świadczonej przez operatorów. W połowie roku na stronach UKE ma się pojawić informacja o tym, jak jakość oferowana przez operatorów ma się do faktycznej. Każdy z nas będzie mógł wtedy dokonać wyboru operatora, który jest najbardziej rzetelny. Już samo to powinno zmusić operatorów do świadczeń usług lepszej jakości.