

Warszawa 08.01.2018

Komentarz PIIT, PIKE, KIGEiT

w sprawie przyjętej 4 stycznia br. przez Radę Ministrów nowelizacji ustawy Prawo telekomunikacyjne

Projekt nowelizacji Prawa telekomunikacyjnego zaproponowany przez Ministerstwo Cyfryzacji to nie jest krok naprzód ku Polsce cyfrowej, to niestety w wielu aspektach bieg wsteczny utrwalający skansen papierologii, ograniczający możliwość kreowania nowoczesnych usług dla polskich Klientów.

Nowelizacja zapowiadana była jako krok ku digitalizacji procesów zawierania i zmiany umów dotyczących usług mobilnych, stacjonarnych, dostępu do Internetu czy też usług telewizyjnych. Inicjatywa Ministerstwa Cyfryzacji miała nadganiać cyfrową rzeczywistość i wpisywać się w szereg strategicznych programów przyjętych przez rząd, jak „Strategia na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju” czy też „Paperless/Cashless Poland”. Niestety została zdominowana przez regulacje, które istotnie wypaczają cyfryzacyjne założenia, by było wygodniej, szybciej, taniej, bezpieczniej.

Mieliśmy nadzieję na nowoczesną, „cyfrową” ustawę. Liczyliśmy na tzw. smart regulation - inteligentną regulację, czyli taką, która wspiera innowacyjność, buduje nowoczesne cyfrowe otoczenie, chroni Konsumenta, ale jednocześnie odpowiada na jego oczekiwania wygodnego i sprawnego funkcjonowania w cyfrowym świecie, a przede wszystkim nie komplikuje i nie biurokratyzuje.

Miało być „paperless”, a wyszło „papermore”. Miało być prosto dla Klienta, a będzie skomplikowany gąszcz wyjątków i oświadczeń przy zawieraniu czy zmianie umowy. Miało być szybciej i wygodniej, a będzie dłużej i analogowo. Miało być bardziej ekologicznie i nowocześnie, a tymczasem znów ścinane będą drzewa i mielone ryzy papieru dla procesów nieprzystających do współczesności i oczekiwań Klientów. I to w dobie cyfrowego świata Netflixa, Facebooka, PayPal'a etc., w którym wystarczy kilka kliknięć do przeprowadzenia transakcji. Prościej można wykupić dużo droższą elektroniczną prenumeratę czy zakupić dowolnie drogi produkt on-line niż zawrzeć umowę na usługę telefoniczną czy dostęp do Internetu.

Pozostawienie, a nawet pogłębianie anachronicznych rozwiązań prawnych regulujących rynek telekomunikacyjny wyklucza ten sektor z cyfrowej i nowoczesnej gospodarki. Nie zmieni tego nawet słuszne wprowadzenie do ustawy tzw. formy dokumentowej znanej już z kodeksu cywilnego. To ledwie skromna jaskółka nie zwiastująca wiosny.

Paradoksalnie taki analogowy projekt proponuje resort ds. cyfryzacji, którego znakiem rozpoznawczym jest przecież aktywna promocja koncepcji tzw. „domyślności cyfrowej”, śmiała ambicja, żeby od-papieryzować obrót gospodarczy, zapewnić obywatelowi możliwość załatwienia wielu spraw on-line, a zamiast noszenia pliku dokumentów, dać mu rozwiązania, które pozwolą przechować „wszystko” w smartfonie.

Co ciekawe, poprzez proponowane ustawą rozwiązania dotyczące zawierania i zmiany umów, wcale nie wzrosło bezpieczeństwo konsumentów, a podniesie się jedynie poziom niewygody oraz koszty nie-cyfrowych procesów w cyfrowym świecie.

Czy to taktyka na regulacyjne ograniczenie innowacyjności i konkurencyjności sektora telekomunikacyjnego poprzez mnożenie barier i wprowadzenie kolejnych restrykcji czy - w co chcemy wierzyć - jedynie wypadek przy pracy. Wypadek, który trzeba czym prędzej naprawić, wprowadzając rozwiązania smart regulation, czyli takie, które chroniąc, nie spychają polskich Konsumentów i przedsiębiorców na cyfrowy margines Europy.

Co oznacza nowelizacja:

- **Likwiduje dzisiejszy - bardzo popularny wśród Klientów - sposób zmiany umowy przez telefon** (usunięcie art. 56 ust. 6 i nast.), który zasadniczo był procesem krótkim (jeden telefon) i wygodnym dla Klienta, eliminującym potrzebę chodzenia do salonu, a Klient miał wszystkie dokumenty dostarczone do domu.
- **Zwiększa ilości „papieru” przekazywanego Klientowi przy zawarciu umowy** (nowy art. 59). Nowelizowane przepisy nakazują przekazywanie regulaminu i cennika (a więc dominującej części dokumentów przekazywanych Klientowi - stanowiących nawet ok. 30 stron) tylko w formie w jakiej został zawarta umowa. Tym samym, jeśli umowa będzie zawarta na papierze to Klient nie będzie mógł otrzymać tych dokumentów e-mailem, jako pdf, na CD, pendrive czy innym trwałym nośniku. Już dzisiaj w wielu sektorach usługowych, np. bankach czy ubezpieczeniach, umowy, regulaminy i cenniki są przekazywane elektronicznie bez żadnych przeszkód.
- **Nie zmniejsza ilości informacji przekazywanych Klientom**, co już dzisiaj jest wskazywane jako istotna bariera i element zniechęcający Klientów. Wręcz przeciwnie, przy okazji zmiany któregoś z elementów umowy (np. przedłużenie umowy), Klient będzie musiał dostać już nie krótkie podsumowanie zmian - na jednej stronie A4 - jak ma to miejsce dzisiaj, ale ponownie pakiet wszystkich dokumentów i informacji (30-40 stron).

Komentarza wymagają również projektowane **nowe regulacje w zakresie usług Premium Rate**.

Jesteśmy świadomi, że na tym rynku zdarzają się przypadki nieuczciwych praktyk, których dopuszczają się nieuczciwe podmioty, naruszające interesy konsumentów. Ci Konsumenty to nasi Klienci, więc zależy nam na ich zadowoleniu, a nie frustracji i reklamacjach.

Dlatego zgadzamy się, że takie nieuczciwe praktyki powinny być ukrócone, a przedsiębiorcy się ich dopuszczający karani. Nie powinno być jednak tak, że konsekwencje za naruszenia innych ponoszą uczciwie działający przedsiębiorcy, a tak niestety wynika z proponowanego projektu przepisów.

Odpowiedzialność (wraz z karami pieniężnymi) za naruszenie prawa, którego dopuści się podmiot rzeczywiście realizujący to tzw. dodatkowe świadczenie będzie spoczywała nie na tym podmiocie, lecz zostanie przerzucona na operatorów. W ten sposób tylko zwiększa się poczucie bezkarności i wręcz zachęca nieuczciwe podmioty do oferowania abonentom usług w sposób niezgodny z przepisami, skoro i tak, to nie oni ponoszą za to konsekwencje. Karać uczciwych za grzechy oszustów? Chyba nie o taki skutek chodziło ustawodawcy.

Warto przy okazji nadmienić, że już dziś usługi Premium Rate są uregulowane w obowiązującej ustawie Prawo telekomunikacyjne. Nowo proponowane regulacje są rozległe i niezwykle kosztowne we wdrożeniu. Ich implementacja pochłonie miliony, które można by pewnie lepiej spożytkować, inwestując w nowoczesne usługi dla Klientów.

Mamy nadzieję, że na etapie dalszych prac legislacyjnych, projekt nowelizacji zostanie poprawiony i dostosowany do współczesności i rzeczywistości cyfrowej. Dbajmy o ochronę konsumenta, ale nie ograniczajmy możliwości korzystania z nowoczesnych cyfrowych rozwiązań i wygodnego załatwiania spraw życia codziennego. Nie dyskryminujmy sektora telekomunikacyjnego względem innych branż, które już dziś korzystają z nowocześniejszych regulacji.

I refleksja kończąca. W dobie kiedy świat koncentruje się na absolutnie rewolucyjnych wytworach cyfryzacji jak wirtualna rzeczywistość, sztuczna inteligencja, czy autonomiczne samochody, aż wstyd przyznać, że my musimy upominać się o sprawy tak trywialne jak „odbiurokratyzowanie” i ucyfrowienie relacji z klientem, który chce zawrzeć „zwykłą” umowę na telefon czy Internet. Czy na pewno jako kraj tak chcemy pozycjonować się w dyskusji o sprawach cyfrowych? Jesteśmy przekonani, że mamy zbyt duży potencjał i zbyt wiele powodów, żeby na własne życzenie nie spychać się na ten niechlubny margines.

Informacje dla mediów:

Anna Staszewska @: anna.staszewska@piit.org.pl

M: 691 119 555