



Warszawa, dnia 11 września 2017 r.

RZECZPOSPOLITA POLSKA

MINISTER CYFRYZACJI

Anna Streżyńska

BM-WOP.072.116.2017

**Pan
Marek Kuchciński
Marszałek Sejmu RP**

Dot. pisma przekazanego do Ministra Cyfryzacji przez Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 24 sierpnia br. (BM-I.054.31.2017.BB) Posłów na Sejm RP Panów Pawła Kobylińskiego, Zbigniewa Grygłasa i Pawła Pudłowskiego w sprawie *prawdopodobnych oszustw przy zmianie operatorów telekomunikacyjnych i energetycznych* (interpelacja nr 12059)

Szanowny Panie Marszałku,

kontrola funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych i podejmowanie interwencji w sprawach dotyczących tego rynku należy do zakresu działań Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej „Prezes UKE”). Organ ten, nadzorowany przez Ministra Cyfryzacji, stale współpracuje z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie nieuczciwych praktyk przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Prezes UKE, w ramach ustawowych kompetencji, prowadzi liczne postępowania kontrolne¹, działania interwencyjne², postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich³ (do 1 stycznia 2017 r. analogiczną rolę spełniały postępowania mediacyjne) oraz odpowiada na zapytania abonentów. Jednocześnie, nadużycia polegające na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do tożsamości dostawcy usług przy zawieraniu nowej umowy należy przede wszystkim rozpatrywać w świetle przepisów Kodeksu karnego, a nie ustawy Pt. W takich przypadkach Prezes UKE kieruje stosowne zawiadomienia do właściwych prokuratur rejonowych⁴.

W związku z tym Minister Cyfryzacji zwrócił się do Prezesa UKE o przekazanie informacji niezbędnych do oszacowania rozmiarów przedmiotowego problemu. Niniejsza odpowiedź uwzględnia stanowisko regulatora.

Odnosząc się do kwestii metod stosowanych w trakcie prawdopodobnych oszustw przy zmianie operatorów telekomunikacyjnych polegających przede wszystkim na wprowadzeniu

¹ na podstawie art. 199 ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. z 2016 poz. 1489, z późn. zm.) dalej „Pt”

² na podstawie art. 192 ust. 1 pkt 5 w/w ustawy

³ na podstawie art. 109 w/w ustawy

⁴ art. 286 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. *Kodeks karny* (Dz. U. z 2016 r. poz. 1137, z późn. zm.)

w błąd abonenta podczas kontaktu telefonicznego oraz w czasie potwierdzenia ustaleń dokonanych telefonicznie przez kuriera lub przedstawiciela dostawcy podczas wizyty w domu abonenta. Abonent był wprowadzany w błąd poprzez;

- wzbudzanie w abonencie przekonania jakoby nowa umowa/dokumenty przedkładane do podpisu dotyczyły zmiany wyłącznie wysokości abonamentu (taryfy),
- zachęcanie do skorzystania z promocji dla stałych klientów,
- wskazywanie na obowiązek podpisania dokumentów, pod groźbą wyłączenia telefonu, z uwagi na zmianę nazwy operatora i/lub jego likwidację.

Jednocześnie nie informowano abonenta o tym, że zawarcie umowy wiązało się ze zmianą operatora i przeniesieniem numeru telefonu. Bezpośrednim skutkiem tych działań było zawarcie umowy z nowym dostawcą pod wpływem błędu, do czego by nie doszło gdyby abonent miał pełną świadomość, że zostały mu przedstawione warunki umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nowego dostawcy.

Ponadto, nieuczciwi przedsiębiorcy, aby uchronić się przed skorzystaniem przez abonenta z możliwości odstąpienia od umowy w terminie określonym w ustawie *o prawach konsumenta*⁵, nie pozostawiali kopii podpisanej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, regulaminu świadczenia w/w usług oraz cennika. Brak przedmiotowej dokumentacji powodował, że abonenci nie mogli skutecznie odstąpić od przedmiotowej umowy, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia poza lokalem przedsiębiorcy, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.

Natomiast w przypadku abonentów, którzy po upływie w/w terminu na odstąpienie od umowy wyrazili wolę jej rozwiązania⁶ przez złożenie oświadczenia woli o uchyleniu się od skutków prawnych umowy zawartej pod wpływem błędu, spółka nie uwzględniała tych oświadczeń. Po rozwiązaniu umowy kierowała do abonentów żądania zwrotu ulgi⁷.

Odnosząc się do kwestii ilości poszkodowanych informuję, że w okresie od dnia 1 stycznia do dnia 30 sierpnia br. wpłynęły do Prezesa UKE 322 wnioski w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz 804 wnioski o interwencję Prezesa UKE, w tym:

1. Telekomunikacja Cyfrowa sp. z o.o. – 309 wniosków,
2. Nasza S.A. – 251 wniosków,
3. Twoja Telekomunikacja sp. z o.o. – 90 wniosków,

⁵ w art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. *o prawach konsumenta* (Dz. U. z 2017 r. poz. 683)

⁶ na podstawie art. 84 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – *Kodeks cywilny* (Dz. U. z 2017 r. poz. 459, z późn. zm.),

⁷ o której mowa w art. 57 ust. 6 „Pt”

4. Telekomunikacja dla Domu sp. z o.o. – 62 wnioski,
5. PGT S.A. – 31 wniosków,
6. Novanet sp. z o.o. – 22 wnioski,
7. Telepolska sp. z o.o. – 21 wniosków,
8. Telekomunikacja Stacjonarna sp. z o.o. – 17 wniosków,
9. PTS S.A. – 1 wniosek.

Na podstawie podejmowanych przez Prezesa UKE interwencji 357 wniosków, spośród 804 wniosków, zostało załatwionych pozytywnie. Natomiast w postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich 45 wniosków spośród 322 wniosków dotyczących w/w spółek, zakończyło się pozytywnie dla skarżącego.

Opisane wyżej nadużycia należy uznać za oszustwa w rozumieniu Kodeksu karnego. W związku z tym, Prezes UKE w latach 2016 - 2017 skierował do prokuratur 36 zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa dotyczących następujących spółek:

1. PGT S.A. (Polska Grupa Telekomunikacyjna) – 12 zawiadomień do Prokuratury Rejonowej Warszawa - Wola oraz 4 zawiadomienia do Prokuratury Okręgowej w Płocku;
2. Novanet sp. z o.o. – 2 zawiadomienia do Prokuratury Okręgowej w Warszawie;
3. Twoja Telekomunikacja sp. z o.o. – 1 zawiadomienie do Prokuratury Rejonowej Poznań - Wilda, 1 zawiadomienie do Prokuratury Rejonowej Warszawa - Wola oraz 8 zawiadomień do Prokuratury Okręgowej w Płocku;
4. Telekomunikacja Stacjonarna sp. z o.o. – 2 zawiadomienia do Prokuratury Okręgowej w Płocku oraz 1 zawiadomienie do Prokuratury Rejonowej w Skierniewicach;
5. Nasza S.A. – 1 zawiadomienie do Prokuratury Rejonowej Warszawa - Wola oraz 1 zawiadomienie do Prokuratury Rejonowej Warszawa - Mokotów;
6. Telekomunikacja Cyfrowa sp. z o.o. – 3 zawiadomienia do Prokuratury Rejonowej Warszawa - Wola.

Na skutek skierowanych przez Prezesa UKE zawiadomień postępowania w sprawach prowadzone są odpowiednio przez:

1. Prokuraturę Okręgową w Płocku wobec: Telekomunikacja dla Domu sp. z o.o., Nasza S.A., Twoja Telekomunikacja sp. z o.o., PGT S.A., sygnatura postępowania V DS.168/2015. Postępowanie to objęte jest zwierzchnim nadzorem Prokuratury Krajowej, sygnatura postępowania PK VII Dsn 278.2016;
2. Prokuraturę Rejonową Warszawa-Wola w Warszawie wobec: Telekomunikacji Cyfrowej sp. z o.o., sygnatura postępowania PR2DS.680.2017.II;

3. Komendę Miejską Policji w Skierniewicach wobec: Telekomunikacja Stacjonarna sp. z o.o. Postępowanie w tej sprawie o sygnaturze D-165/17/AZ, nadzorowane jest przez Prokuraturę Rejonową w Skierniewicach.

Ponadto, o nieuczciwych i celowych działaniach w/w przedsiębiorców telekomunikacyjnych, tj. wprowadzaniu abonentów w błąd, fałszowaniu podpisów i oszustwach, jakich dopuszczają się w szczególności wobec osób starszych, Prezes UKE informował sygnalizując problem i brak zdecydowanych działań po stronie prokuratur, w tym umarzanie przez prokuratury postępowań, Ministra Sprawiedliwości i Prokuratora Generalnego pismami z dnia: 31 stycznia 2014 r., znak: DDRT-WPK-0746-2/14, oraz 21 marca 2014 r., znak: DDRT-WPK-0746-2/14.

Z uwagi na niesłabnący proceder zawierania umów na skutek wprowadzania abonentów w błąd Prezes UKE wystąpił do Prokuratury Krajowej, pismem z dnia 11 sierpnia 2017 r., znak: DPK.027.1.2017, z informacją o nowo powstałych podmiotach: Nasza S.A., Novanet sp. z o.o. oraz wnioskiem o szczególne uwzględnienie spraw związanych z funkcjonowaniem rynku usług telekomunikacyjnych i skierowanych przez Prezesa UKE zawiadomień o możliwości popełnienia przestępstwa.

W tym miejscu należy zgodzić się z oceną Prezesa UKE, że wyłącznie stanowcza reakcja prokuratur na problem nieuczciwych działań dostawców usług, może przyczynić się do skutecznego eliminowania niezgodnych z prawem praktyk stosowanych przez w/w spółki oraz działać prewencyjnie przed ewentualnym powstawaniem nowych tego typu podmiotów.

Z wyrazami szacunku,

Anna Streżyńska
Minister Cyfryzacji
/podpisano elektronicznie/

Do wiadomości:

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów

