

Temat:

Petycja o rozszerzenie uprawnień UKE

Załączniki:

PetycjaMinisterstwCyfryzacjiPospisany.pdf

Uwaga: Ten mail został wysłany spoza organizacji. Nie otwieraj linków oraz załączników jeżeli nie jesteś pewien że są bezpieczne.

Dzień dobry

w załączniku znajduje się petycja o rozszerzenie uprawnień Urzędu komunikacji elektronicznej

Z poważaniem

Ministerstwo Cyfryzacji,
ul. Królewska 27,
00- 060 Warszawa

Petycja

Składam petycję o rozszerzenie uprawnień Urzędu komunikacji elektronicznej by mógł kontrolować podmioty spoza rynku telekomunikacyjnego ale oferujące usługi telekomunikacyjne. Obecnie wyżej wymieniony Urząd jest uprawniony podjąć interwencje tylko w stosunku do operatora telekomunikacyjnego związanego umową z osobą zgłaszającą co w znaczący sposób ogranicza mu kompetencje w zakresie analizy, regulacji i kontroli rynku telekomunikacyjnego co jest jego głównym zadaniem.

Od lutego 2023 prowadzę spór z moim bankiem, że nie wysyła mi wiadomości SMS o operacjach na moim koncie bankowym mimo aktywacji i opłat za taką usługę. Niestety zgłoszenie banku do UKE zostało odrzucone gdyż nie jest to uczestnik rynku telekomunikacyjnego (mimo że oferuje wiadomości SMS) . Jedynym podmiotem jaki mogłem zgłosić do UKE był mój operator komórkowy, Niestety zgodnie z przewidywaniami jego odpowiedź do UKE brzmiała jak bezpośrednio na moje reklamacje, że o wskazanej godzinie nie były rejestrowane w systemie żadne wiadomości z banku. Jednocześnie bank twierdzi że po jego stronie (infrastruktura banku jako i operator telekomunikacyjny banku) wszystko działa poprawnie i wiadomości są wysyłane. Niestety nie mogę udowodnić że bank mija się z prawdą gdyż zgłoszenie przeze mnie do UKE operatora banku w pierwszym momencie zostało odrzucone (bo nie jestem związany bezpośrednio umową) natomiast po ponownym zgłoszeniu i powołaniu się na RODO że powinienem mieć dostęp do instytucji przetwarzających moje dane osobowe UKE podjęło interwencję w stosunku do operatora banku jednak w odpowiedzi tenże operator stwierdził że nie jest zobowiązany do złożenia wyjaśnień bo nie jesteśmy związani bezpośrednio umową i w kwestii zastrzeżeń do wykonania usługi może to zrobić tylko bank.

Bank na dzień dzisiejszy odmawia złożenie zawiadomienia do UKE na swojego operatora co nasuwa dwie możliwości

- system banku nie działa poprawnie, ale nie chce on się do tego przyznać a w związku z tym dostarczać dowodów przeciwko sobie,

- system banku działa poprawnie a SMS nadany przez jednego operatora nie dociera do drugiego

W obu przypadkach sytuacja dotyczy rynku telekomunikacyjnego co powinno uprawniać UKE do podjęcia działań kontrolnych w celu wsparcia konsumenta w wysiłkach o poprawnie egzekwowanie wykupionej usługi.

Z uwagi na to że tego typu usługi są oferowane przez coraz większą gamę podmiotów należy rozważyć rozszerzenie kompetencji Urzędu komunikacji elektronicznej gdyż brak wiadomości może skutkować o wiele poważniejszymi konsekwencjami niż brak informacji o przelewie. W tym miejscu należy wspomnieć o Poczcie Polskiej która wprowadza elektroniczne awizo a to może dotyczyć choć wezwania do sądu co w najdelikatniejszym przypadku będzie skutkowało przełożeniem rozprawy i wydłużeniem postępowania bo nie dostałeś SMS i nie ma podmiotu który

mógłby podjąć w tym zakresie interwencję (poczta również jest nadzorowana przez UKE ale zakładam że to inny departament i pytanie czy odpowiednie zgłoszenie byłoby przyjęte, w końcu nie mam umowy z pocztą).

Innym przykładem może być system e-recept albo szerzej cały system powiadamiania pacjentów o ich zabiegach i wizytach w placówkach medycznych. Jest to dodatkowa ale znacząco przyspieszająca i ułatwiająca metoda komunikacji i jeśli działa niepoprawnie powinna być możliwość sprawdzenia tego niezwłocznie w jednej instytucji, a nie jak w moim przypadku jestem zmuszony szukać pomocy w instytucji nadzorującej rynki finansowe mimo że sprawa dotyczy komunikacji elektronicznej.

Z poważaniem