

**Analiza Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej  
w sprawie rozliczania usług przedpłaconych pre-paid**

Warszawa, maj 2016 r.

## **Wstęp**

Analiza dotyczy przyjętych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych, świadczących usługi przedpłacone, okresów na doładowanie kont abonentów usług przedpłaconych oraz stosowanemu przez nich potrącaniu środków na koncie po jego wygaśnięciu.

Na wstępie należy otwarcie wskazać, iż ważność konta użytkownika końcowego w ofercie usług przedpłaconych, zwanych dalej „prepaid”, nie podlega tradycyjnej regulacji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwanego dalej „Prezesem UKE”.

Jednak Prezes UKE, kierując się potrzebą zwiększania korzyści użytkowników usług przedpłaconych oraz promocją uczciwych warunków kształtujących stosunki cywilnoprawne pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, opublikował stanowisko II<sup>1</sup> (w maju 2010 r.), w którym wskazał, że nieliczni operatorzy telekomunikacyjni dokonali zmian na korzyść użytkowników w zakresie rekomendacji wskazanych w stanowisku I z 2009 r.<sup>2</sup>, tj. w zakresie:

1. wydłużenia okresu aktywności konta/numeru użytkownika pre-paid, bez względu na wysokość doładowania konta,
2. możliwości wykonywania przez użytkownika połączeń wychodzących w okresie aktywności konta, o ile pozwalają na to środki na nim zgromadzone,
3. zmiany reguł odnoszących się do niewykorzystanych środków na koncie pre-paid po okresie jego aktywności.

Jak pokazują wyniki zaprezentowane w stanowisku I i II operatorzy telekomunikacyjni, w większości przypadków, nie wprowadzili korzystnych, dla użytkowników usług przedpłaconych, zmian warunków ofert, w szczególności w zakresie długości ważności konta oraz reguł odnoszących się do niewykorzystanych środków na koncie pre-paid po okresie jego aktywności.

Prezes UKE publikując poprzednie stanowiska kierował się potrzebą zwrócenia uwagi operatorów telekomunikacyjnych na zasady rozliczania usług przedpłaconych. Intencją tych stanowisk było zachęcenie przedsiębiorców telekomunikacyjnych do przyjęcia prokonsumenckich zasad w odniesieniu do usług przedpłaconych, w taki sposób, aby ograniczyć lub wyeliminować przypadki, w których użytkownik końcowy byłby zobowiązany do okresowego doładowywania konta w celu zachowania możliwości realizowania połączeń przy jednoczesnym zachowaniu zgromadzonych na koncie abonenckim środków pieniężnych.

Niniejsza analiza ma na celu porównanie wybranych parametrów ofert, dostępnych na rynku usług przedpłaconych, na dzień 31 stycznia 2016 r. Celem niniejszej analizy jest ponowna ocena stanu rynku usług prepaid, w zakresie okresów ważności kont oraz niewykorzystanych środków na koncie, po sześciu latach od opublikowania stanowiska II.

## **Stan prawny**

Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. z 2014 r., po. 243 z późn. zm.), zwana dalej „Pt”, reguluje poruszane kwestie jedynie w odniesieniu do treści umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Pt nie normuje kwestii dotyczących usługi przedpłaconej w omawianym

---

<sup>1</sup> Stanowisko Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w sprawie wyznaczonych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych - świadczących usługi przedpłacone - okresów na doładowanie kont użytkowników usług przedpłaconych (prepaid) oraz potrącaniu przez nich środków na tym koncie po jego wygaśnięciu, niezależnie od ich wysokości.

<sup>2</sup> Raport w sprawie okresów ważności konta użytkownika oraz zasad odzyskania niewykorzystanych środków na koncie określonych w ofertach dostawców usług przedpłaconych (pre-paid).

zakresie. Kwestie te nie zostały również uregulowane w przepisach szczególnych wydanych na podstawie Pt.

Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.) reguluje omawiane kwestie na zasadach ogólnych (jako forma przepisów *lex generalis*).

Szczegółowe zasady dotyczące świadczenia usług w systemie prepaid określają regulaminy oraz cenniki świadczenia usług przedpłaconych przez operatorów telekomunikacyjnych.

### **Charakterystyka usług przedpłaconych**

Cechą charakterystyczną usług przedpłaconych jest fakt zawarcia umowy o świadczenie usług w tym systemie poprzez dokonanie czynności faktycznej przez abonenta, polegającej na rozpoczęciu korzystania z usług danego operatora. Jednocześnie rozpoczęcie korzystania z usług operatora stanowi dorozumianą akceptację zapisów wszystkich postanowień regulaminu i cennika.

Usługi przedpłacone polegają na wniesieniu przez klienta opłaty za określoną liczbę jednostek taryfowych z góry, możliwych do wykorzystania przez określony czas, na wykonywanie połączeń oraz pozwalających na korzystanie z usług dodatkowych. Jednostki są potrącane z konta abonenta proporcjonalnie do wykonywanych połączeń i wykorzystywanych usług wchodzących w skład danej taryfy.

Po upływie wyznaczonego okresu konieczne jest ponowne uzupełnienie konta pre-paid. Jednocześnie wymaga podkreślenia, że stosowane przez wskazanych przedsiębiorców telekomunikacyjnych postanowienia regulaminów, zobowiązują abonenta usługi przedpłaconej do dokonywania uzupełnienia (doładowania) środków pieniężnych na koncie nawet w sytuacji, gdy posiada on jeszcze środki pieniężne na swoim koncie. Jeśli w wyznaczonym czasie konto abonenta nie zostanie zasilone dodatkową kwotą, oznacza to utratę zgromadzonych i niewykorzystanych na nim środków jednocześnie.

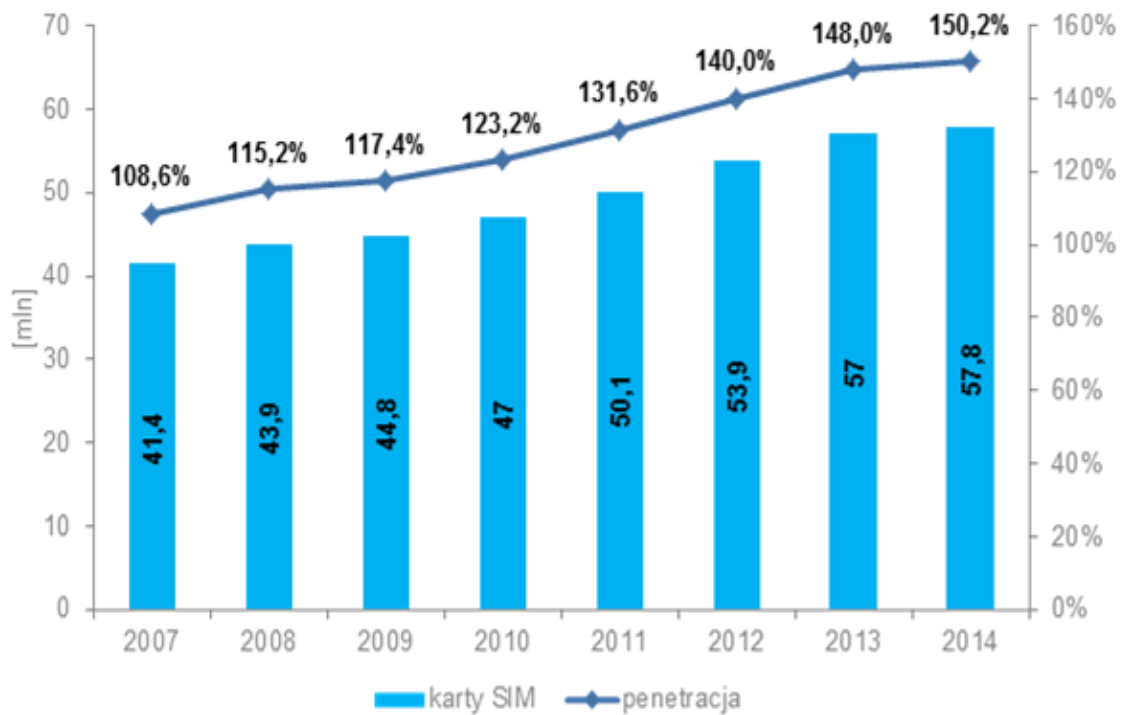
### **Rozmiary rynku mobilnego, w tym segmentu pre-paid w Polsce**

Z „Raportu o stanie rynku telekomunikacyjnego w Polsce w 2014 r.”<sup>3</sup> opublikowanego przez Prezesa UKE w czerwcu 2015 r., zwanego dalej „Raportem”, wynika, że usługi telefonii mobilnej w Polsce w 2014 r. świadczone były przez 27 podmiotów, z czego 7 z nich świadczyło usługi w oparciu o własną infrastrukturę. Na koniec 2014 r. działający na tym rynku operatorzy mobilni zarejestrowali łącznie 57,8 mln kart SIM, co pozwoliło osiągnąć penetrację na poziomie 150,2%.

---

<sup>3</sup> [https://www.uke.gov.pl/files/?id\\_plik=20069](https://www.uke.gov.pl/files/?id_plik=20069)

### Nasycenie rynku telefonii mobilnej w 2014 r. w Polsce

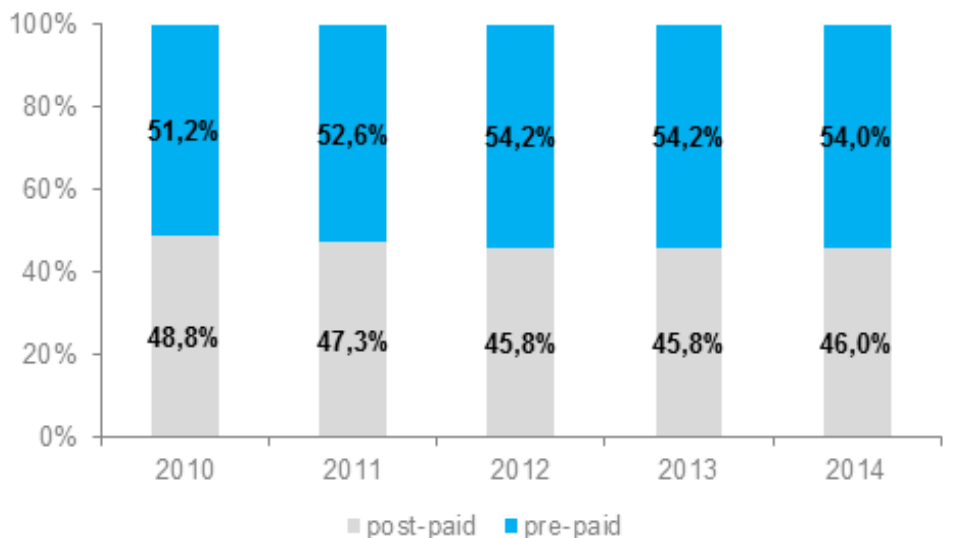


Źródło: Raport o stanie rynku telekomunikacyjnego w Polsce w 2014 r., UKE, Warszawa, czerwiec 2015

Z opublikowanych w Raporcie danych wynika ponadto, że ogólna liczba kart SIM podzielona została pomiędzy klientów usług pre-paid oraz post-paid. Na koniec 2014 r. udziały tych dwóch grup abonentów kształtowały się odpowiednio na poziomie 54% i 46%. Wynika z nich, że na koniec 2014 r. 31,2 mln kart SIM, to karty należące do korzystających z usług przedpłaconych.

Telefonia ruchoma to segment rynku telekomunikacyjnego generujący największy przychody. Tendencja ta utrzymała się również w roku 2014. W 2014 r. przychody telefonii mobilnej stanowiły 45% wartości całego rynku. Ich łączna wartość wyniosła ok. 17,6 mld zł. Zdecydowanie największą część przychodów (81%) generowali klienci post-paid. Nie przełożyło się to jednak na strukturę klientów. W 2014 r. różnica pomiędzy liczbą abonentów a liczbą użytkowników usług „na kartę” wyniosła 8 pp. na korzyść abonentów pre-paid.

### Udział klientów usług pre-paid oraz post-paid w odniesieniu do ogólnej liczby abonentów



Z raportu „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2015 r.”<sup>4</sup> opublikowanego przez Prezesa UKE w grudniu 2015 r., wynika dodatkowo, że jeśli średnie deklarowane wydatki na telefon komórkowy w 2015 r. wynosiły 49 zł, to klienci telefonów na kartę wydawali średnio 35 zł, a klienci usług abonamentowych 62 zł. Stąd można wnioskować, że abonenci prepaid to osoby przeznaczające na usługi telekomunikacyjne niski budżet, trwale kontrolujące i ograniczające swoje wydatki na usługi telekomunikacyjne, a także osoby stale poszukujące optymalnych dla siebie ofert.

### **Polska praktyka w zakresie usług pre-paid.**

Postanowienia umów stosowanych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych mają zasadnicze znaczenie dla kształtowania relacji kontraktowych pomiędzy stronami. Zawierając umowę o świadczenie usług pre-paid, każdy abonent akceptuje ograniczony okres jej trwania oraz musi mieć świadomość, że jego wydłużenie będzie wymagało kolejnych zasileń konta. W zakresie doładowań konta pre-paid powoduje to, że abonenci tych usług, aby korzystać z usług, zobowiązani są do częstego, systematycznego doładowywania swojego konta, a jego wygaśnięcie może oznaczać nie tylko stratę prawa do dysponowania numerem, ale także utratę wszystkich zgromadzonych na nim środków.

### **Przykładowa praktyka przedsiębiorców telekomunikacyjnych, świadczących usługi przedpłacone w ruchomej publicznej sieci telefonicznej, w zakresie okresów ważności kont pre-paid**

Na wstępie wymaga podkreślenia, iż przedstawione poniżej informacje stanowią część regulacji wprowadzonych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych i nie stanowią ich pełnej oferty handlowej. Poniższa analiza została przeprowadzona wyłącznie w zakresie omawianego zagadnienia według stanu na dzień 5 maja 2016 r. Poniższe zestawienie przygotowano na podstawie zapisów wybranych regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych, cenników świadczenia tych usług oraz informacji udostępnionych przez operatorów na stronach internetowych.

#### **1. Polkomtel Sp. z o.o.**

Abonenci sieci Polkomtel Sp. z o.o. (operatora sieci Plus), zwanego dalej „Polkomtelem”, mogą korzystać z promocji pod warunkiem stałego utrzymywania ważności konta poprzez jego regularne doładowania. W pkt. 4 cennika Plus na Kartę bez limitu określono warunki „Usługi Zasilenia Konta”, z których wynikają następujące okresy ważności konta:

Kwota zasilenia	5-9 zł	10-19 zł	20-29 zł	30-49 zł	50-99 zł	100-149 zł	150 zł
Telekarta Plus	5 zł	10 zł	20 zł	30/40 zł	50/60/80 zł	100 + bonus 15 zł	150 + bonus 30 zł
Okres ważności dla usług wychodzących	5 dni	10 dni	20 dni	30 dni	90 dni	180 dni	180 dni

<sup>4</sup> [https://uke.gov.pl/files/?id\\_plik=21543](https://uke.gov.pl/files/?id_plik=21543)

Okres ważności dla usług przychodzących	35 dni	40 dni	50 dni	60 dni	120 dni	210 dni	210 dni
---	--------	--------	--------	--------	---------	---------	---------

W omawianym przykładzie okresy ważności dla usług wychodzących i przychodzących nie sumują się oraz obowiązują okresy ważności dla usług wychodzących i przychodzących wynikające z najwyższego ostatniego doładowania.

### **Ważność konta**

Maksymalny okres ważności konta na połączenia przychodzące to 210 dni.

### **Niewykorzystane środki**

Zgodnie z § 7 ust. 7 i 8 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel - Na Kartę:

*Abonent na kartę może wykonywać połączenia telefoniczne i korzystać z innych usług pomniejszających wartość konta do momentu wyczerpania wartości konta, lecz nie dłużej niż wynosi okres ważności dla usług wychodzących. Po upływie okresu ważności dla usług wychodzących, abonent na kartę może korzystać z usług przychodzących przez okres wskazany w cenniku, a po upływie tego okresu abonent na kartę może korzystać z usług przychodzących, jednakże nie dłużej niż do dnia upływu okresu karencji, o ile Polkomtel nie skorzysta z uprawnienia określonego w ust. 8. (zgodnie z § 7 ust. 7) Polkomtel dokonuje blokady usług przychodzących abonentowi na kartę, który w terminie określonym w cenniku i liczonym od dnia upływu okresu ważności dla usług wychodzących nie dokona zasilenia konta. W przypadku dokonania przez abonenta na kartę zasilenia konta blokada usług wychodzących i przychodzących zostanie automatycznie usunięta, nie później niż w terminie 2 dni po dokonaniu zasilenia konta przez abonenta na kartę (zgodnie z § 7 ust. 8).*

### **Podsumowanie**

Z powyższego wynika, że ważność konta zależy od kwoty zasilenia i jest podzielona na okres ważności konta dla usług wychodzących i przychodzących. W każdym przypadku okres ważności konta dla usług wychodzących jest krótszy o 30 dni niż okres ważności konta dla usług przychodzących. Okres ważności konta dla usług wychodzących kształtuje się w przedziale od 5 dni do 180 dni (przy zasileniu konta kwotami odpowiednio 5-9 zł i 150 zł). Okres ważności konta dla usług przychodzących kształtuje się w przedziale od 35 dni do 210 dni (przy zasileniu kwotami odpowiednio 5-9 zł i 150 zł).

Jednocześnie należy zauważyć, że kolejne doładowania pozwalają na wydłużenie okresu ważności konta abonenta, co umożliwia dalsze korzystanie z usług. Operator nie zaproponował jednak mechanizmów umożliwiających zwrot niewykorzystanych środków po zakończeniu okresu ważności dla usług przychodzących.

## **2. T-Mobile Polska S.A.**

T-Mobile Polska S.A., zwana dalej „T-Mobile”, podobnie jak pozostali operatorzy telekomunikacyjni, wyróżnia okres ważności konta na połączenia wychodzące i połączenia przychodzące.

Przykładowo w „Taryfie FR11” w systemie T-Mobile na kartę operator przyjmuje następujące kwoty doładowania oraz terminy ważności konta po doładowaniu:

Kwota doładowania	Ważność konta (na wykonywanie i odbieranie połączeń)	Możliwość odbierania połączeń
5,00 zł – 9,00 zł	5 dni	dodatkowo 31 dni
10,00 zł – 24,00 zł	10 dni	dodatkowo 31 dni
25,00 zł – 49,00 zł	31 dni	dodatkowo 31 dni
50,00 zł – 500,00 zł	100 dni	dodatkowo 31 dni

W informacji podanej na swojej stronie internetowej (<http://www.t-mobile.pl/pl/dlaciebie/oferta/na-karte/doladowania>) T-Mobile wskazuje, że w ofertach na kartę (taryfa „Nowy Tak Tak”, „Happy”, „Hot” i „Tak Tak Hot”) doładowując konto abonent wydłuża obecną ważność swojego konta o kolejne doładowanie. W tych przypadkach przedłużenie z ostatniego doładowania zawsze sumuje się z dotychczasową ważnością konta. Taka praktyka pozwala na tzw. kumulowanie kolejnych doładowań konta. Niemniej samo przedłużanie okresów ważności konta wymaga stałego jego doładowywania, niezależnie od wysokości środków znajdujących się na koncie abonenta.

### **Ważność konta**

Maksymalny okres ważności konta na połączenia przychodzące to 131 dni.

### **Niewykorzystane środki na koncie**

Zgodnie z §10 ust. 4 – 5 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przedpłaconych w systemie T-Mobile na kartę:

*Po wyczerpaniu przez użytkownika kwoty lub liczby jednostek rozliczeniowych zgromadzonej na koncie, dalsze korzystanie z płatnych usług telekomunikacyjnych w okresie ważności konta uzależnione jest od doładowania konta. Użytkownik zamawiający usługę podstawowego wykazu usług i usługę rachunku szczegółowego, w przypadku braku dostatecznej ilości środków na koncie, otrzyma sms-a informującego go o niemożności świadczenia tych usług. (§ 10 ust. 4)*

*W przypadku utraty ważności konta, dalsze korzystanie z płatnych usług telekomunikacyjnych lub rozliczanych jednostkami rozliczeniowymi uzależnione jest od stosownego doładowania konta, które przywróci ważność konta. W przypadku utraty ważności konta niewykorzystana kwota lub jednostki rozliczeniowe zostają anulowane po upływie 14 dni, licząc od ostatniego dnia ważności konta. (§ 10 ust. 5).*

### **Podsumowanie**

W przypadku T-Mobile ważność konta zależy od kwoty zasilenia i jest podzielona na okres ważności dla usług wychodzących i przychodzących. W każdym przypadku okres ważności konta dla usług wychodzących jest krótszy o 31 dni niż okres ważności konta dla usług przychodzących. Okres ważności konta dla usług wychodzących kształtuje się w przedziale od 5 dni do 100 dni (przy zasileniu konta kwotami odpowiednio 5-9 zł i 50-500 zł). Okres ważności konta dla usług przychodzących kształtuje się w przedziale od 36 dni do 131 dni (przy zasileniu kwotami odpowiednio 5-9 zł i 50-500 zł).

W odniesieniu do kwestii niewykorzystanych środków na koncie, T-Mobile przyjmuje, że do zapewnienia możliwości korzystania z usług konieczne jest stałe i regularne zasilanie konta. Dodatkowo po zakończeniu okresu ważności konta operator nie przewiduje możliwości odzyskania/zwrotu niewykorzystanych przez abonenta środków.

### 3. Orange Polska S.A.

Orange Polska S.A., zwana dalej "OPL", również wyróżnia okres ważności konta na połączenia wychodzące i połączenia przychodzące.

Przykładowo w zależności od kwoty, jaką zostanie doładowane konto w wybranych ofertach, okres wykonywania i odbierania połączeń przedstawia się następująco:

Kwota doładowania	Wartość środków na koncie	Czas na wykonywanie połączeń (Orange Pop, Nowe Orange Go, Orange Free na kartę)	Czas na odbieranie połączeń (Orange Pop, Nowe Orange Go, Orange Free na kartę)
5	5	2 dni	7 dni
10	10	5 dni	10 dni
25	25	31 dni	6 m-cy
30	30	31dni	6 m-cy
40	40	40 dni	12 m-cy
50	50	93 dni	12 m-cy
100	100 + 10 zł	5 m-cy	12 m-cy
200	200 + 30 zł	10 m-cy	12 m-cy

Uwagę w omawianym przypadku zwraca fakt, że OPL - w ofercie na kartę - wprowadziła promocję pozwalającą na wydłużenie okresu ważności konta głównego na połączenia wychodzące - do jednego roku, po wysłaniu przez abonenta bezpłatnego sms-a na wskazany przez dostawcę usług numer.

#### Ważność konta

Maksymalny okres ważności konta na połączenia przychodzące to 12 miesięcy (365 dni).

#### Niewykorzystane środki na koncie

W „Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Abonentów ofert na kartę”, został m.in. określony czas trwania umowy o świadczenie usług przedpłaconych (§ 13 pkt 1-6 „Czas trwania umowy”). Zgodnie z jego postanowieniami umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zostaje zawarta na czas określony i obejmuje dwa okresy:



- aktywny, w którym użytkownik może wykonywać i przyjmować połączenia oraz korzystać z innych usług telekomunikacyjnych do wysokości aktualnego limitu jednostek taryfowych (§ 4 pkt 13 Regulaminu),
- pasywny, w którym użytkownik może przyjmować połączenia, a także inicjować połączenia z numerami alarmowymi i bezpłatnymi (§ 4 pkt 14 Regulaminu).

W chwili zawarcia ww. umowy rozpoczyna się okres aktywny, podczas którego wartość niewykorzystanych jednostek taryfowych jest doliczana do wartości nowego limitu jednostek taryfowych uzyskanego przez doładowanie. Jednocześnie użytkownik ma wpływ na wydłużenie okresu aktywnego poprzez doładowania. W przypadku braku doładowania w okresie aktywnym, po jego zakończeniu rozpoczyna się okres pasywny.

Wymaga podkreślenia, iż w chwili rozpoczęcia okresu pasywnego wartość niewykorzystanego limitu jednostek taryfowych jest automatycznie anulowana (§ 13 pkt 4 Regulaminu). Jednocześnie (w § 18 pkt. 5 Regulaminu) zostało wskazane, iż wygaśnięcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych następuje wraz z upływem okresu pasywnego.

### **Podsumowanie**

OPL przewiduje, że ważność konta dla usług pre-paid zależy od kwoty zasilenia konta i jest podzielona na okres ważności dla usług wychodzących i przychodzących. W każdym przypadku okres ważności konta dla usług wychodzących jest krótszy niż okres ważności konta dla usług przychodzących. Okres ważności konta dla usług wychodzących kształtuje się w przedziale od 2 dni do 10 miesięcy (przy zasileniu konta kwotami odpowiednio 5 zł i 200 zł). Okres ważności konta dla usług przychodzących kształtuje się w przedziale od 7 dni (przy zasileniu kwotą 5 zł) do 12 miesięcy (przy zasileniu kwotami 40, 50, 100 i 200 zł).

W przypadku OPL również pozostaje problem zwrotu niewykorzystanych na koncie abonenta środków po zakończeniu okresu pasywnego. Po zakończeniu okresu ważności konta operator nie przewiduje możliwości odzyskania/zwrotu niewykorzystanych przez abonenta środków.

### **4. P4 Sp. z o.o.**

Zgodnie z zapisami „Cennika Oferty Play na Kartę Rok Ważności Konta” P4 Sp. z o.o., zwana dalej „P4”, analogicznie jak pozostali uczestnicy rynku, wyróżnia:

- okres ważności połączeń wychodzących, który oznacza liczbę dni kalendarzowych liczonych od momentu aktywacji konta przez użytkownika lub ostatniego doładowania konta o danej wartości, w ciągu których użytkownik może inicjować połączenia;
- okres ważności połączeń przychodzących, który oznacza liczbę dni kalendarzowych od momentu aktywacji konta przez użytkownika lub ostatniego doładowania konta przez użytkownika o danej wartości, w ciągu których użytkownik może doładować konto, odbierać połączenia, skontaktować się z numerami alarmowymi. Ostatni dzień ważności połączeń przychodzących jest jednocześnie ostatnim dniem ważności konta użytkownika.

Zasady dotyczące kwot i ważności doładowań w „Ofercie Play na Kartę Rok Ważności Konta” przedstawia poniższa tabela:

Doładowania	Okres ważności połączeń wychodzących	Okres ważności połączeń przychodzących
5-300 PLN	365 dni	455 dni

### **Ważność konta**

Maksymalny okres ważności konta na połączenia przychodzące to 455 dni.

### **Niewykorzystane środki na koncie**

Zgodnie z cennikiem Oferty Play na Kartę Rok Ważności Konta:

*W przypadku niewykorzystania pakietu złotych przed upływem okresu ważności połączeń przychodzących niewykorzystana wartość pakietu złotych zostaje anulowana i nie może być wykorzystana po kolejnym doładowaniu konta.*

### **Podsumowanie**

W przypadku P4 ważność konta zależy od kwoty zasilenia i jest podzielona na okres ważności dla usług wychodzących i przychodzących. P4 w zakresie okresu ważności konta przewiduje, że dla usług wychodzących jest on krótszy niż okres ważności konta dla usług przychodzących. Okres ważności konta dla usług wychodzących wynosi 365 dni (przy zasileniu kwotami mieszczącymi się w przedziale 5-300 zł). Okres ważności konta dla usług przychodzących wynosi 455 dni (przy zasileniu kwotami mieszczącymi się w przedziale 5-300 zł).

Z powyższego wynika także, że mimo stosunkowo atrakcyjnych okresów ważności konta na połączenia wychodzące i przychodzące, także w przypadku P4 pozostaje problem zwrotu niewykorzystanych środków po zakończeniu ważności konta.

## **5. Virgin Mobile Polska Sp. z o.o.**

Zgodnie z Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Virgin Mobile Polska Sp. z o.o., zwanej dalej „Virgin Mobile”, wprowadzony został:

- okres ważności połączeń wychodzących, to określona w cenniku liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego doładowania konta abonenta o danej wartości, w ciągu których abonent może inicjować połączenia;
- okres ważności połączeń przychodzących, to określona w cennikach liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego doładowania o danej wartości, w ciągu których abonent może doładować konto, odbierać połączenia, kontaktować się z obsługą klienta lub numerami alarmowymi.

W omawianej ofercie ostatnim dniem ważności konta abonenta jest ostatni dzień okresu ważności połączeń przychodzących. Po tym okresie dostęp do informacji zawartych na karcie SIM/USIM może zostać zablokowany.

## **Okres ważności konta**

Na swojej stronie operator informuje ponadto, że po wykonaniu pierwszego połączenia konto ważne jest przez 30 dni na połączenia wychodzące i dodatkowe 60 dni na połączenia przychodzące. Przy każdym doładowaniu ważność konta przedłuża się o 365 dni na połączenia wychodzące i dodatkowe 60 dni na połączenia przychodzące.

## **Niewykorzystane środki na koncie**

Analogicznie jak w przypadku opisanych w niniejszym raporcie operatorów MNO, Virgin Mobile w przypadku gdy przed upływem okresu ważności połączeń przychodzących na koncie abonenta pozostanie niewykorzystana ilość pieniędzy, nie zostaje ona anulowana i może być wykorzystana w okresie ważności konta dla połączeń wychodzących po każdym doładowaniu (przy każdym doładowaniu ważność konta przedłuża się o 365 dni na połączenia wychodzące). Virgin Mobile – podobnie jak opisani wcześniej operatorzy MNO – również nie przewiduje możliwości zwrotu niewykorzystanych przez abonenta środków po zakończeniu okresu obowiązywania umowy (ważności konta na połączenia przychodzące).

## **Europejska praktyka w zakresie usług pre-paid**

Już w Stanowisku II z maja 2010 r. Prezes UKE informował, że przedsiębiorcy telekomunikacyjni w krajach europejskich wprowadzili systemy umożliwiające zwrot niewykorzystanych środków na koncie pre-paid po jego wygaśnięciu. W tym przypadku wskazano na pozytywne przykłady Norwegii, Włoch oraz Austrii, które umożliwiają zwrot zgromadzonych kwot po wygaśnięciu kontraktu.

Obecnie, warto wskazać dodatkowo na:

- Słowację, gdzie użytkownik może wnioskować o zwrot niewykorzystanych środków po zamknięciu konta, dezaktywowaniu numeru lub jego przeniesieniu do innego dostawcy,
- Czechy, gdzie np. T-Mobile akceptuje wnioski o zwrot niewykorzystanych kwot, o ile zostaną one złożone do miesiąca od wygaśnięcia kontraktu,
- Chorwację, gdzie dostawca usług jest zobowiązany do zwrotu niewykorzystanych środków zawsze w przypadku przenoszenia numeru do innego dostawcy. Ponadto operator jest zobowiązany do zwrotu niewykorzystanych środków w każdym momencie (nie tylko w przypadku wygaśnięcia kontraktu) jeżeli abonent wykorzystywał te środki na potrzeby płatności elektronicznych,
- Niemcy, gdzie po zakończeniu kontraktu konsument ma prawo do zwrotu niewykorzystanych środków. Wspomniane prawo do zwrotu nie wynika w tym przypadku z niemieckiego prawa telekomunikacyjnego lecz wyprowadzone zostało ze stosowanych w tym kraju zasad prawa cywilnego oraz regulacji postanowień i ogólnych warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- Turcję, gdzie operatorzy zobowiązani są zapewnić każdemu abonentowi prawo do zwrotu (na wniosek abonenta) niewykorzystanych środków w okresie trzech miesięcy od zakończenia kontraktu. Termin takiego zwrotu winien wynosić do 15 dni od złożenia wniosku. Jeśli stosowny wniosek o zwrot środków nie zostanie złożony w ciągu trzech miesięcy, a użytkownik ponownie rozpocznie korzystanie z usług u tego dostawcy usług w ciągu jednego roku, to niewykorzystane środki powinny być automatycznie dodane do jego konta.

Uwagę zwraca jednak fakt, że generalnie w krajach europejskich - mimo wielu pozytywnych przykładów, które umożliwiają zwrot niewykorzystanych środków na koncie użytkownika po jego wygaśnięciu - kwestia ta często pozostawiona zostaje woli stron umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

### **Analiza problemu oraz wnioski**

Analizując polski rynek usług przedpłaconych w zakresie przyjętych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych, świadczących usługi przedpłacone, okresów na doładowanie kont abonentów usług przedpłaconych oraz stosowanemu przez nich potrącaniu środków na koncie po jego wygaśnięciu, należy mieć na uwadze fakt, że dotyczy on 54% abonentów (kart SIM) rynku telefonii mobilnej, co odnosi się prawie do 31,2 mln kart SIM. Uwagę zwraca przy tym fakt, że przeciętny abonent usług pre-paid, to abonent przeznaczający na usługi telekomunikacyjne niski budżet, stale kontrolujący swoje wydatki, które przeciętnie pozostają na niskim poziomie 35 zł i są aż o 27 zł mniejsze od kosztów ponoszonych przez przeciętnego abonenta usług post-paid.

Abonenci usług przedpłaconych nie są związani umowami lojalnościowymi na czas określony ze swoimi dostawcami usług, co umożliwia im swobodną i szybką zmianę dostawcy usług po wcześniejszej analizie optymalnych dla siebie ofert. Z uwagi na ten fakt rynek usług pre-paid jest znacznie bardziej konkurencyjny od rynku usług post-paid, a innowacje wprowadzone przez jednego z uczestników rynku mają tendencję do upowszechniania się.

Nie ulega wątpliwości, że po 2010 r. rynek usług pre-paid uległ istotnej ewolucji. W omawianym czasie, w efekcie stopniowego jego nasycania się oraz wzrostu konkurencji na tym rynku, poprawie uległa oferta skierowana do abonentów rynku usług przedpłaconych. Szczególnie istotne zmiany w tym zakresie były związane z korzystnym dla abonentów obniżaniem cen rynkowych oraz wprowadzeniem takich ofert (np. przywołana wcześniej oferta P4, Virgin Mobile Polska lub OPL) na doładowanie konta, które wydłużają jego ważność o jeden rok. Dzięki takim praktykom okresy ważności kont wykazują tendencję do wydłużania się.

W większości przypadków operatorzy różnicują długość terminu ważności konta w zależności od wysokości dokonanej przez użytkownika przedpłaty. W następstwie tej praktyki przyjęte okresy ważności konta przy najniższej kwocie doładowania mogą być różne i wynosić od kilku dni (np. zwykle oferty OPL i T-Mobile) do nawet 455 dni (P4). W omawianym przypadku na uwagę zasługują te przypadki, w których okres ważności konta jest wydłużany po doładowaniu na okres jednego roku na połączenia wychodzące. Taka sytuacja ma miejsce we wskazanych powyżej ofertach P4, Virgin Mobile Polska oraz promocji OPL.

W ofertach pre-paid niewykorzystane przez użytkownika, w okresie aktywnym, środki zgromadzone na koncie, użytkownik ma możliwość odzyskać w wyznaczonym przez operatora terminie, pod warunkiem kolejnego zasilenia konta. Jednak po upływie okresu wyznaczonego na dodatkowe doładowanie, środki zgromadzone na koncie użytkownika, a nie wykorzystane, przepadają.

Wspomniany powyżej rozwój rynku mobilnego w ostatnich latach nie doprowadził do zrównania się ze sobą okresu aktywnego (możliwość wybierania i przyjmowania połączeń) oraz okresu pasywnego (możliwość wyłącznie odbierania połączeń). Tym samym nadal pozostaje różnica pomiędzy nimi w sytuacji, gdy przez cały czas abonent jest utrzymywany w sieci operatora, co powoduje, iż operator i tak ponosi w obu okresach koszty z tym związane.

Ponadto w powszechnie przyjętych na rynku pre-paid regulacjach, wciąż przyjmuje się, że zakończenie okresu pasywnego oznacza koniec trwania umowy, niezależnie od wysokości zgromadzonych na koncie abonenta środków. Taka sytuacja oznacza w praktyce możliwość - jeśli umowa nie zostanie przedłużona, a konto nie zostanie zasilone kolejnym doładowaniem - utraty wszystkich zgromadzonych środków. Powstaje wówczas trudna do zaakceptowania sytuacja,

w której abonent gromadzi na swoim koncie niewykorzystane środki, ale potencjalne ich wykorzystanie w przyszłości wymaga kolejnych doładowań.

Uwagę w tym przypadku zwraca fakt, iż mimo długoletniego rozwoju omawianego rynku, o którym mowa była powyżej, do dzisiaj nie doczekał się on wprowadzenia przez operatorów mechanizmów umożliwiających dokonanie zwrotu niewykorzystanych na koncie abonenta środków. Brak takiego mechanizmu jest najczęściej podnoszonym problemem wskazywanym przez abonentów pre-paid w kontaktach z Prezesem UKE i pozostaje nadal istotną barierą dalszego rozwoju tego rynku. Sytuacja ta w istotny sposób ogranicza skłonność abonentów do zmiany dostawcy usług, pośrednio ograniczając tym samym poziom konkurencji na rynku.

Można odnieść wrażenie, iż część przedsiębiorców telekomunikacyjnych w Polsce wykorzystuje obawę swoich klientów przed utratą możliwości korzystania z telefonu do wywierania na nich presji do częstego doładowywania swojego konta. Takie postępowanie w znacznym stopniu zniekształca istotę funkcjonowania rynku usług przedpłaconych, co tym samym powoduje, że należy je uznać za nieuzasadnione.

Należy przy tym wskazać, iż doświadczenia związane z rozwojem rynku prepaid wskazują na ograniczony stopień przenoszenia prokonsumenckich doświadczeń z innych krajów na polski rynek usług przedpłaconych. Takie pozytywne przykłady funkcjonowania rynku wskazane zostały wcześniej na przykładzie: Niemiec, Słowacji, Czech, Chorwacji oraz Turcji, gdzie nawet po zakończeniu kontraktu możliwe jest odzyskanie niewykorzystanych środków pochodzących z własnych doładowań. Stąd choć z jednej strony możemy dostrzec pozytywną tendencję do wydłużania okresów ważności kont abonenckich, to z drugiej wciąż nierozwiązany pozostaje problem zwrotu niewykorzystanych środków na koncie pre-paid po jego wygaśnięciu. Problem ten można uznać za istotną barierę wzrostu konkurencji oraz dalszego rozwoju rynku.

Zdaniem Prezesa UKE wciąż aktualny pozostaje fakt, że przedsiębiorcy telekomunikacyjni świadczący usługi w systemie przedpłaconym ponoszą koszty związane z funkcjonowaniem karty SIM w sieci, także po zakończeniu okresu aktywności karty, którego długość zależy od wartości doładowania konta pre-paid. Pomimo, że użytkownik końcowy ma nieaktywne konto i nie może korzystać z połączeń wychodzących, operator jeszcze przez pewien czas świadczy usługi „przychodzące”. Ponadto przez cały okres nieaktywności tego konta pozostaje on w gotowości do wznowienia świadczenia usług telekomunikacyjnych w pełnym zakresie, utrzymując tym samym kartę SIM w systemach swojej sieci. Operator musi posiadać jednocześnie informacje dotyczące położenia danego terminala, pozwalającego na jego lokalizację i zestawienie połączenia. Wszystkie powyższe czynności wymagają stałego ponoszenia nakładów na utrzymanie większej pojemności systemów informatycznych i elementów sieci, niż wynikałoby to z liczby abonentów zasilających swoje konta i aktywnie korzystających z sieci.

Jednocześnie przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczący usługi przedpłacone nadal odnosi wiele korzyści z oferowania tego typu usług. Między innymi abonenci usług przedpłaconych ponoszą opłaty, na poczet świadczonych im usług z wyprzedzeniem. Dodatkowo sami operatorzy nie ponoszą kosztów związanych z wystawianiem szczegółowych rachunków, kosztów ewentualnych windykacji oraz strat związanych z nieściągalnymi należnościami. Ponadto każdy abonent usług przedpłaconych może generować przychody dla operatora w całym okresie ważności jego karty SIM, niezależnie od tego, czy korzysta z pełni usług, czy tylko z tzw. usług przychodzących. Nawet w okresie pasywnym abonent generuje dodatkowe przychody dla operatora świadczącego mu usługi, w szczególności z tytułu opłat od innych operatorów za zakańczanie połączeń przychodzących do jego sieci. Faktycznie dopiero po zakończeniu okresu ważności dla połączeń przychodzących i pozbawieniu abonenta możliwości ich odbierania klient przestaje być potencjalnym źródłem przychodów dla swojego operatora.

Odnosząc się do powyższego Prezes UKE ponownie wskazuje na potrzebę ustalenia na rynku usług przedpłaconych nowych, zmodyfikowanych zasad, tj.:

- dalszego powszechnego wydłużenia okresów ważności konta pre-paid, bez względu na wysokość jego doładowania;
- zapewnienia możliwości wykonywania połączeń wychodzących w całym okresie aktywności konta, o ile pozwalają na to środki na nim zgromadzone;
- wprowadzenia rozwiązań umożliwiających zwrot niewykorzystanych środków na koncie pre-paid.

Wprowadzenie takich zasad przyczyni się, zdaniem Prezesa UKE, do zwiększenia konkurencji na rynku usług pre-paid oraz bardziej prokonsumenckiego kształtowania relacji na rynku telekomunikacyjnym, umożliwiającego dzięki temu dalszy jego rozwój.

Opracowanie:

Departament Detalicznego Rynku Telekomunikacyjnego