

**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.**

Warszawa, 8 kwietnia 2009 r.

W związku z powszechnym korzystaniem przez użytkowników końcowych z usług przedpłaconych (prepaid) oraz mając na uwadze stosowane przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych - świadczących usługi przedpłacone - praktyki odnoszące się do okresów doładowań kont prepaid oraz potrącaniu przez nich środków na tym koncie po jego wygaśnięciu, niezależnie od ich wysokości, Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej przedstawia co następuje.

Stan prawny

Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.) reguluje poruszane kwestie jedynie w odniesieniu do treści umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Ustawa nie normuje kwestii dotyczących usługi przedpłaconej w omawianym zakresie. Kwestie te nie zostały również uregulowane w przepisach szczególnych wydanych na podstawie ww. ustawy.

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 zawarcie umowy o świadczenie usług w tym systemie poprzez dokonanie czynności faktycznej przez użytkownika, polegającej na rozpoczęciu korzystania z usług danego operatora. Jednocześnie rozpoczęcie korzystania z usług operatora stanowi dorozumianą zgodę na zapisy wszystkich postanowień regulaminu i cennika.

Usługi przedpłacone polegają na wniesieniu przez użytkownika końcowego opłaty z góry za określoną liczbę jednostek taryfowych możliwych do wykorzystania przez określony czas na wykonywanie połączeń oraz pozwalających na korzystanie z usług dodatkowych. Jednostki są potrącane z konta użytkownika proporcjonalnie do wykonywanych połączeń i wykorzystywanych innych usług.

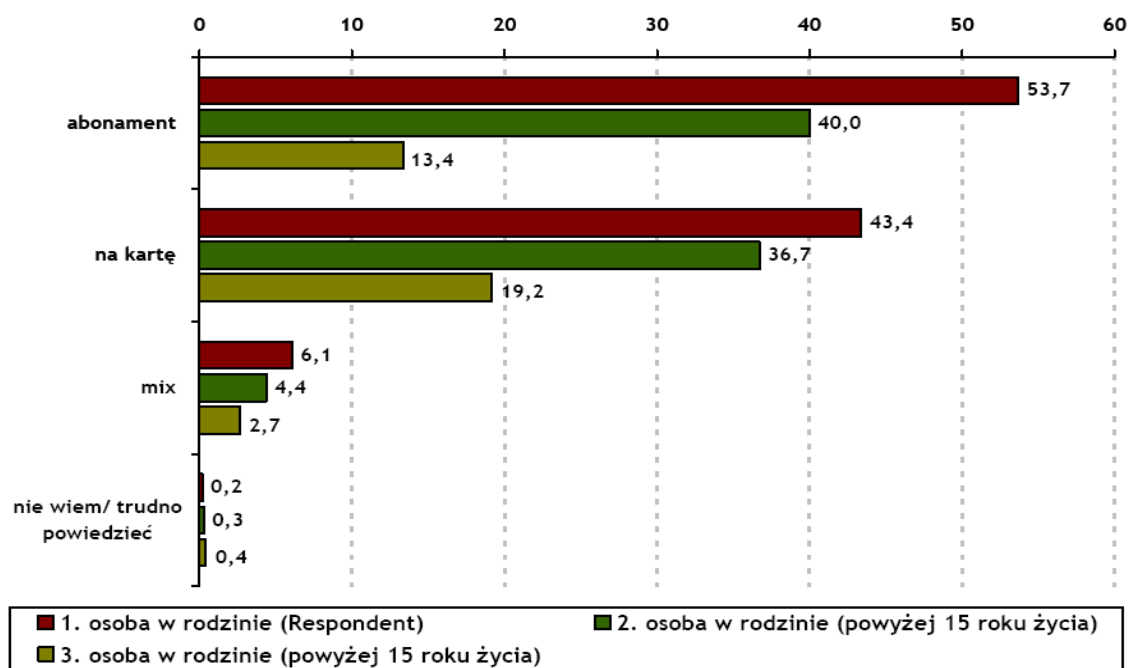
Po upływie tego wyznaczonego okresu konieczne jest ponowne uzupełnienie konta prepaid. Doładowanie tego konta może nastąpić w różny sposób, w zależności od przyjętych, wdrożonych przez dostawcę świadczącego usługi przedpłacone rozwiązań np.: karta zdrapka, specjalny kupon, strona internetowa, bankomaty. Jednocześnie wymaga podkreślenia, że stosowane przez wskazanych przedsiębiorców telekomunikacyjnych postanowienia regulaminów zobowiązują użytkownika usługi przedpłaconej do dokonywania uzupełnienia (doładowania) nawet w sytuacji, gdy posiada on jeszcze środki na swoim koncie. Jeśli w wyznaczonym czasie, konto użytkownika nie zostanie zasilone dodatkową kwotą, oznacza to utratę zgromadzonych i niewykorzystanych na nim środków jednocześnie.

Zainteresowanie usługami prepaid w Polsce

Zgodnie z raportem z badania konsumenckiego przeprowadzonego przez Centrum Badań Marketingowych INDICATOR „Rynek telekomunikacyjny w Polsce w 2008 roku. Klienci indywidualni”, zwane dalej „Badaniem”, najbardziej popularną wśród respondentów – osób decyzyjnych w sprawie telekomunikacyjnych w gospodarstwie domowym - formą rozliczeń za korzystanie z telefonu komórkowego jest abonament. Z tej formy korzysta 53,7% badanych. Natomiast na drugim miejscu uplasowały się usługi przedpłacone, z których korzysta 43,4% respondentów. W przypadku drugiej osoby w rodzinie popularne jest opłacanie telefonu przez abonament, jak i doładowanie telefonu poprzez kartę prepaid.

Z Badania wynika, że takie formy opłaty wybiera odpowiednio 40 % i 36,7 % osób w tej grupie. Wymaga podkreślenia, iż w przypadku kolejnej osoby w rodzinie popularniejszą formą opłaty za korzystanie z telefonu komórkowego od abonamentu jest doładowywanie poprzez kartę prepaid – taką formę wybiera 19,2 % osób w tej grupie. Tylko 13,4 % osób we wskazanej grupie opłaca telefon poprzez abonament. Mając na uwadze powyższe wyniki Badania należy stwierdzić, iż usługi przedpłacone cieszą się ogromną popularnością wśród użytkowników końcowych.

Formy korzystania z telefonów komórkowych (w %, N = 1328)*

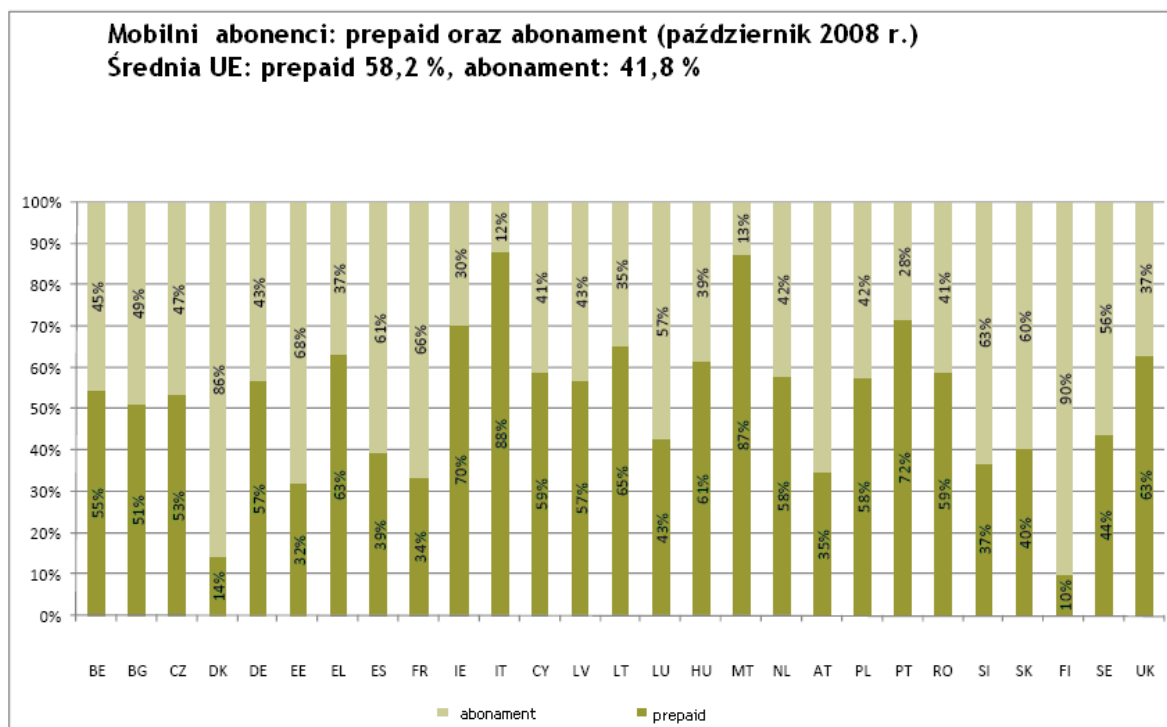


* Wyniki nie sumują się do 100,0%, ponieważ respondenci mieli możliwość udzielenia kilku odpowiedzi

Jednocześnie zgodnie z Komunikatem Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady Europejskiego Komitetu Ekonomiczno – Społecznego i Komitetu Regionów „Sprawozdanie okresowe na temat jednolitego europejskiego rynku łączności elektronicznej w 2008 r. (sprawozdanie nr 14)”¹, zwane dalej „Sprawozdaniem”, w Polsce z usług przedpłaconych korzysta 58% użytkowników końcowych, natomiast 42% stanowią abonenci usług telekomunikacyjnych. Poniżej została przedstawiona tabela

¹http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/library/communications_reports/annualreports/14th/index_en.htm

umieszczona we wskazanym Sprawozdaniu przedstawiająca w omawianym zakresie sytuację na rynku telekomunikacyjnym w Unii Europejskiej.



Mając na uwadze powyższe dane należy zauważyć, iż różnice w liczbie użytkowników usług przedpłaconych w Badaniu oraz Sprawozdaniu mogą wynikać z przyjętej w tym zakresie metodologii. Tym niemniej, wymaga podkreślenia, iż oba wykresy wskazują na duże zainteresowanie konsumentów usługami przedpłaconymi.

Polska praktyka w zakresie usług prepaid

Pomimo dużej liczby użytkowników usług przedpłaconych, postanowienia regulaminów stosowanych przez większość przedsiębiorców telekomunikacyjnych w zakresie doładowań konta prepaid, powodują, że ci użytkownicy są w zdecydowanie gorszej sytuacji niż osoby zawierające umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w formie pisemnej na zasadach abonamentowych.

Przeważająca liczba przedsiębiorców telekomunikacyjnych (wyjątek stanowi jeden z operatorów, który w bieżącym roku wprowadził nową ofertę dla usług przedpłaconych) narzuca użytkownikom korzystającym z usług przedpłaconych konieczność częstego, systematycznego doładowywania ich konta za dostęp do usług telekomunikacyjnych. Użytkownicy usług przedpłaconych nawet w przypadku posiadania na koncie określonej liczby jednostek taryfowych, są zmuszeni do kolejnych doładowań w celu przedłużenia ważności konta.

Przykładowe regulaminy przedsiębiorców telekomunikacyjnych świadczących usługi przedpłacone w ruchomej publicznej sieci telefonicznej w zakresie okresów ważności kont prepaid

Na wstępie wymaga podkreślenia, iż przedstawione poniżej informacje stanowią część regulacji wprowadzonych przez wskazanych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i nie stanowią ich pełnej oferty handlowej. Poniższa analiza została przeprowadzona wyłącznie w zakresie omawianego zagadnienia według stanu na dzień 31 marca 2009 r.

1. Simplus – Polkomtel S.A. – operator sieci Plus

Zgodnie z § 8 ust. 5 *Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel S.A. dla Użytkowników*, zwanego dalej „Regulaminem Simplus”, użytkownik może wykonywać połączenia telefoniczne i korzystać z innych usług do momentu wyczerpania wartości konta, lecz nie dłużej niż wynosi okres ważności. W momencie wyczerpania wartości konta lub upłynięcia okresu ważności dla usług i połączeń wychodzących następuje zawieszenie świadczenia usług (§ 8 ust. 6 Regulaminu Simplus). Od momentu zakończenia okresu ważności lub z chwilą wyczerpania limitu, konto Simplus może być używane przez 30 dni. W tym okresie użytkownik może przyjmować połączenia oraz wiadomości tekstowe SMS, łączyć się z numerem zasilania oraz numerem alarmowym. Jednocześnie jeśli użytkownik w ciągu tych 30 dni (okres karencji) dokona zasilenia konta nie utraci pozostałych na koncie środków.

Jak stanowi § 11 Regulaminu Simplus, w momencie upływu okresu ważności dla połączeń przychodzących niewykorzystana wartość konta jest automatycznie anulowana. Wymaga podkreślenia fakt, iż w Regulaminie Simplus wyraźnie zostało wskazane, iż po upływie okresu ważności dla połączeń przychodzących istnieje możliwość uzyskania ponownej obsługi dotychczasowego numeru oraz przywrócenia środków zgromadzonych na koncie. Ma to miejsce po spełnieniu określonych warunków oraz terminów wskazanych w Regulaminie Simplus. Ostatecznie po upływie 365 dni od zakończenia okresu ważności lub od daty wyczerpania wartości konta następuje zaprzestanie świadczenia usług telekomunikacyjnych. Zgodnie z § 12 Regulaminu Simplus umowa z użytkownikiem ulega rozwiązaniu z datą całkowitego zaprzestania świadczenia usług.

Przedłużenie ważności konta na rozmowy wychodzące w systemie Simplus następuje według następujących zasad:

Doładowania (zł brutto)	Czas na wykorzystanie
5-9	2 dni
10-29	7 dni
30-49	30 dni
50-99	90 dni
(100 – 149 + 15% gratis) do (150 + 30 zł gratis)	180 dni

2. Tak Tak – Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o. – operator sieci Era

Zgodnie z § 25 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polską Telefonię Cyfrową Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie po wyczerpaniu przez użytkownika liczby jednostek zakumulowanej na karcie SIM Era Tak Tak, dalsze korzystanie z usług telekomunikacyjnych i innych usług z wykorzystaniem karty SIM Era Tak Tak jest uzależnione od uzupełnienia przez użytkownika jego konta w omawianym systemie. Jednocześnie w § 26 pkt 2 omawianego regulaminu, operator zastrzegł sobie prawo do dezaktywacji karty SIM Era Tak Tak po upływie terminu ważności konta niezależnie od liczby wykonanych połączeń i aktualnego stanu konta, o ile przez upływem tego terminu użytkownik nie uzupełni swojego konta przynajmniej o nominalną wartość wskazaną przez operatora.

Należy również zwrócić uwagę, iż zgodnie z rozdziałem II „Szczegółowe warunki oferty” pkt 4 Regulaminu doładowań systemu Tak Tak, zwanego dalej „Regulaminem Doładowań”, ważność konta w systemie Tak Tak jest liczona i przedłuża się od aktualnej daty ważności konta na połączenia wychodzące. Jednocześnie poszczególne okresy ważności konta na połączenia wychodzące kumulują się np.: jedno doładowanie kwotą za 50 PLN przedłuża ważność konta na połączenia wychodzące o 3 miesiące, natomiast jeśli konto zostanie doładowane równocześnie trzema kuponami za 50 PLN, to doładowanie wynosi: $3 + 3 + 3 = 9$ miesięcy. Maksymalny okres, na jaki można przedłużyć ważność konta w systemie Tak Tak na połączenia wychodzące, wynosi 12 miesięcy. W przypadku, gdy konto jest ważne tylko na połączenia przychodzące, to nowa data jego ważności liczona jest od dnia ostatniego doładowania.

Zgodnie z § 6 Regulaminu Doładowań przedłużenie ważności konta w systemie Tak Tak następuje według następujących zasad:

Doładowania kodami uzupełniającymi

Nominał (zł brutto)	Ważność konta na wykonywanie i odbieranie połączeń	Ważność konta na odbieranie połączeń
5	-	-
25	1 miesiąc	Dodatkowo 1 miesiąc
50	3 miesiące	Dodatkowo 1 miesiąc
100	4 miesiące	Dodatkowo 1 miesiąc
150	6 miesięcy	Dodatkowo 1 miesiąc

Doładowania elektroniczne

Nominał (zł brutto)	Ważność konta na wykonywanie i odbieranie połączeń	Ważność konta na odbieranie połączeń
5 – 24	-	-
25-49	1 miesiąc	Dodatkowo 1 miesiąc
50 – 99	3 miesiące	Dodatkowo 1 miesiąc
100 - 149	4 miesiące	Dodatkowo 1 miesiąc
150 - 500	6 miesięcy	Dodatkowo 1 miesiąc

3. Orange POP – Polska Telefonia Komórkowa Centertel Sp. z o.o. – operator sieci Orange

W Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci telekomunikacyjnej GSM 900/1800 i UMTS przez spółkę pod firmą Polska Telefonia Komórkowa Centertel Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, zwanym dalej „Regulaminem Orange POP”, został m.in. określony czas trwania umowy o świadczenie usług przedpłaconych (§ 24 pkt 1-7 „Czas trwania umowy”). Zgodnie z jego postanowieniami umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych użytkownikom czyli osobom nie korzystającym z abonamentu, które zawarły z operatorem umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych poprzez włączenie się do sieci telekomunikacyjnej, 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 19 Regulaminu POP),
- pasywny, w którym użytkownik może przyjmować połączenia, a także inicjować połączenia z numerami alarmowymi i bezpłatnymi (§ 4 pkt 20 Regulaminu Orange POP).

W chwili zawarcia ww. umowy rozpoczyna się okres aktywny, podczas którego wartość nie wykorzystanych 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, gdy użytkownik nie uzyskał lub nie zwiększył limitu jednostek taryfowych, tj. łącznej ilości lub czasu połączeń, SMS-ów, MMS-ów lub innych jednostek służących do mierzenia ilości usług telekomunikacyjnych, możliwych do realizacji w ograniczonym lub nieograniczonym terminie (§ 4 pkt 13 Regulaminu Orange POP) w okresie aktywnym, rozpoczyna się okres pasywny.

Wymaga podkreślenia, iż w chwili rozpoczęcia okresu pasywnego wartość nie wykorzystanego limitu jednostek taryfowych jest automatycznie anulowana. Jednocześnie w § 31 Regulaminu Orange POP, zostało wskazane, iż wygaśnięcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych następuje wraz z upływem okresu pasywnego.

W zależności od kwoty, jaką zostanie doładowane konto, okres wykonywania i odbierania połączeń przedstawia się następująco:

Doładowania (zł brutto)	Czas na wykonywania połączeń	Czas na odbieranie połączeń
5	2 dni	7 dni
10	7 dni	14 dni
25	1 miesiąc	6 miesięcy
50	3 miesiące	12 miesięcy
110	5 miesięcy	12 miesięcy

4. Play Fresh – P4 Sp. z o.o. – operator sieci Play

Zgodnie z § 10 pkt 2 w związku z § 2 pkt 14 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. dla Użytkowników umowa wygasa po upływie ostatniego dnia ważności konta użytkownika, czyli po upływie ostatniego dnia okresu ważności połączeń przychodzących. Jednocześnie zgodnie z Cennikiem oferty Play Fresh – tabela nr 3 „Zasady dotyczące kwot i ważność doładowań” - w przypadku niewykorzystania „Pakietu Złotówek” (tj. określonej liczby jednostek rozliczeniowych przyznanych w ramach danego doładowania konta lub/i w ramach zestawu startowego, która może być wykorzystana na wszystkie usługi dostępne w ofercie Play Fresh - § 2 pkt 17 omawianego regulaminu) przed upływem okresu ważności połączeń przychodzących, niewykorzystana wartość „Pakietu Złotówek” zostaje anulowana i nie może być wykorzystana po kolejnym doładowaniu konta. Po upływie 455 dni, tj. okresu ważności dla połączeń przychodzących, umowa o świadczenie usług w systemie Play Fresh wygasa.

Doładowania (zł brutto)	Okres ważności połączeń wychodzących	Okres ważności połączeń przychodzących
5-300	365 dni	455 dni

Europejska praktyka w zakresie usług prepaid

Należy wskazać, że przedsiębiorcy telekomunikacyjni w krajach europejskich wprowadzili systemy umożliwiające zwrot niewykorzystanych środków na koncie prepaid po jego wygaśnięciu. Między innymi w Norwegii pozostała kwota na koncie prepaid po upływie ostatecznego terminu doładowania przekraczająca 50 NOK zostaje zwrócona użytkownikowi końcowemu korzystającemu z usług przedpłaconych na jego żądanie, natomiast we Włoszech operatorzy pobierają 5-8 Euro za zwrot pozostałych środków na koncie prepaid, które wygasło. W Austrii regulaminy właściwe dla usług przedpłaconych przewidują, że w określonym czasie, po zakończeniu umowy dla omawianych usług, niewykorzystane środki mogą zostać zwrócone. Po tym okresie, reklamacja mająca na celu odzyskanie niewykorzystanych środków jest niemożliwa. Zgodnie z austriackim orzecznictwem operator musi jednoznacznie określić taki okres oraz wysokość potrącenia, które pobiera, dokonując zwrotu niewykorzystanych środków.

Tego rodzaju postawy stanowią przykład prawidłowych relacji pomiędzy użytkownikiem końcowym a przedsiębiorcą telekomunikacyjnym, w których obie strony zyskują i budują tym samym wzajemne zaufanie.

Analiza problemu oraz wnioski

Mając na uwadze powyżej przedstawione zasady świadczenia usług przedpłaconych przez polskich przedsiębiorców telekomunikacyjnych należy zwrócić uwagę, iż użytkownik końcowy usług przedpłaconych w okresie korzystania z nich musi zwracać uwagę na trzy podstawowe okresy. Pierwszy z nich to okres, w którym może w pełni korzystać z oferowanych przez przedsiębiorcę usług telekomunikacyjnych. Drugi odnosi się do możliwości odbierania połączeń oraz określonego rodzaju wiadomości od innej osoby i wykonywania jedynie połączeń z numerami alarmowymi. Ostatecznie, po upływie tego okresu, następuje wygaśnięcie umowy o świadczenie przedpłaconych usług telekomunikacyjnych lub następuje okres, który do tego prowadzi.

Przyglądając się terminom wprowadzonym przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych, związanym z ostatecznym rozwiązaniem umowy o świadczenie usług przedpłaconych, można odnieść wrażenie, iż użytkownik tych usług posiada dużą swobodę w podejmowaniu decyzji, co do uzupełniania lub nie uzupełniania swojego konta prepaid. Niestety jest to mylne wyobrażenie.

Pomimo tego, iż ostateczny termin, który powoduje wygaśnięcie umowy o świadczenie usług przedpłaconych może wynosić m. in. 12 miesięcy lub nawet 455 dni, u większości przedsiębiorców telekomunikacyjnych najważniejszymi terminami dla użytkownika usług przedpłaconych są terminy, po których następuje utrata możliwości wykonywania przez nich połączeń do innych sieci. Jest to spowodowane tym, iż po tym terminie użytkownik traci zgromadzone środki na koncie prepaid. Wyjątek stanowi jeden przedsiębiorca telekomunikacyjny, który wyraźnie w regulaminie określił termin, niestety krótki, w czasie którego nie następuje utrata niewykorzystanych środków na koncie. Należy mieć również na względzie jednego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, który na dzień dzisiejszy w swojej ofercie dla usług przedpłaconych wprowadził zasadę, zgodnie z którą użytkownik posiada 365 dni na wykonywanie połączeń.

Mając na uwadze powyższe należy zwrócić również uwagę na dysproporcję pomiędzy długościami okresów umożliwiającymi pełne korzystanie z usług telekomunikacyjnych i okresów, w których użytkownik usług przedpłaconych może jedynie odbierać połączenia (z wyjątkiem wykonywania połączeń na numery alarmowe) oraz otrzymywać określone wiadomości od innych osób. Niezrozumiałym jest różnica pomiędzy nimi, bowiem przez cały czas użytkownik jest utrzymywany w sieci operatora, co powoduje, iż operator i tak ponosi koszty z tym związane.

Zdecydowana większość przedsiębiorców telekomunikacyjnych świadczących usługi przedpłacone stosuje zasady, zgodnie z którymi użytkownik końcowy, by nie utracił środków zgromadzonych na koncie musi dokonywać systematycznych doładowań.

Natomiast praktyka europejska wskazuje, że są możliwe do zastosowania inne rozwiązania oparte na prawidłowych relacjach pomiędzy użytkownikiem końcowym a przedsiębiorcą telekomunikacyjnym, w których obie strony zyskują i budują tym samym wzajemne zaufanie.

Można odnieść wrażenie, iż większość przedsiębiorców telekomunikacyjnych w Polsce wykorzystuje obawę użytkowników końcowych przed utratą zgromadzonych na koncie prepaid środków do wywierania na nich presji, aby często korzystali z oferowanych usług telekomunikacyjnych oraz do zobowiązywania ich do systematycznych doładowań. Takie postępowanie w znacznym stopniu zniekształca istotę funkcjonowania usług przedpłaconych, co tym samym powoduje, iż należy je uznać za nieuzasadnione.

Określone odstępy czasu w celu przedłużenia ważności konta prepaid powinny umożliwiać użytkownikowi końcowemu swobodne korzystanie z usług przedpłaconych, których cechą podstawową w przeciwieństwie do usług abonamentowych - jest przede wszystkim dowolność w zakresie wysokości doładowania, tj. kwoty przeznaczanej przez użytkownika usług przedpłaconych na usługi telekomunikacyjne przy jednoczesnym braku systematycznego obciążania „portfela” jego użytkownika.

Również zasady odnoszące się do niewykorzystanych środków na koncie prepaid w przypadku jego wygaśnięcia są bardzo niekorzystne dla użytkowników prepaid. Użytkownicy końcowi tracą bowiem bezpowrotnie środki zgromadzone na koncie prepaid, jeżeli nie dokonają następnego doładowania w wyznaczonym czasie.

Rozwój usług przedpłaconych, jako usług telekomunikacyjnych, powinien następować wraz z ewolucją rynku telekomunikacyjnego co świadczyłoby o woli przedsiębiorców telekomunikacyjnych do poszerzania swoich ofert handlowych o innowacyjne, a przy tym spełniające oczekiwania użytkowników końcowych produkty. Tymczasem wychodzenie naprzeciw oczekiwaniom klientów jest w obecnym czasie kwestią niezwykle istotną.

Niezaprzeczalnym jest fakt, że wskazani 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 prepaid. 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, jak również zarezerwować dany numer użytkownika końcowego.

Wszystkie powyższe czynności wymagają stałego ponoszenia nakładów na utrzymanie większej pojemności systemów informatycznych i elementów sieci, niż wynikałoby to z liczby użytkowników zasilających swoje konta i aktywnie korzystających z sieci, co generuje koszty po stronie operatora.

Jednocześnie przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczący usługi przedpłacone odnosi wiele korzyści z oferowania tego typu usług. Między innymi użytkownicy usług przedpłaconych ponoszą opłaty, które pokrywają częściowo ww. koszty. Operatorzy nie ponoszą również kosztów związanych z wystawianiem szczegółowych rachunków, kosztów ew. windykacji oraz strat związanych z nieściągalnymi należnościami. Ponadto każdy użytkownik 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 użytkownik generuje dodatkowe przychody dla operatora świadczącego mu usługi, z tytułu opłat od innych operatorów za zakańczanie połączeń przychodzących do jego sieci. Posiada również możliwość dostarczania bezpośrednio do odbiorcy różnego rodzaju swoich reklam, np. poprzez SMS-y o nowych ofertach. Czerpie również korzyści z dostarczania reklam innych reklamodawców.

Dopiero po zakończeniu okresu ważności dla połączeń przychodzących i pozbawienie użytkownika możliwości ich odbierania użytkownik przestaje być potencjalnym źródłem przychodów dla swojego operatora, do czasu przywrócenia mu pełnej swobody korzystania z usług.

Mając na uwadze powyższe, postępowanie polegające na całkowitym potrąceniu dostępnych środków na koncie prepaid po jego wygaśnięciu, niezależnie od ich wysokości, wydaje się być nieusprawiedliwionym. Koszty, które ponosi przedsiębiorca telekomunikacyjny w związku ze świadczeniem usług przedpłaconych nie uprawniają go do pobrania środków w stopniu wykraczającym rzeczywiste nakłady związane z utrzymaniem konta prepaid w gotowości do świadczenia usług. Ponadto wymaga podkreślenia, że utrata przez użytkownika końcowego możliwości odzyskania środków za zakupione a niewykorzystane jednostki taryfowe, zdaniem Prezesa UKE, jest praktyką niewłaściwą i wpływa negatywnie na postrzeganie przez konsumentów tak przedsiębiorców telekomunikacyjnych, jak i całego rynku telekomunikacyjnego.

Odnosząc się do powyższego Prezes UKE wskazuje, iż istnieje wyraźna potrzeba ustalenia na rynku usług przedpłaconych nowych zasad, tj.:

1. wydłużenie okresu aktywności konta/numeru użytkownika prepaid, bez względu na wysokość doładowania konta,
2. możliwość wykonywania przez użytkownika połączeń wychodzących w okresie aktywności konta, o ile pozwalają na to środki na nim zgromadzone,
3. zmiana reguł odnoszących się do niewykorzystanych środków na koncie prepaid po okresie jego aktywności.

Wprowadzenie takich zasad przyczyni się, zdaniem Prezesa UKE, do prokonsumenckiego/sprawiedliwego kształtowania stosunków cywilno-prawnych pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi. Jednocześnie korzyści będą odnosić w tym zakresie zarówno użytkownicy usług przepłaconych, jak i przedsiębiorcy telekomunikacyjni poprzez poprawę swojego wizerunku i wzrost zaufania oraz lojalności użytkowników.

Przedstawione rozwiązanie wydaje się bardzo atrakcyjną propozycją, która z pewnością spotka się z pozytywnym przyjęciem ze strony polskich użytkowników usług przepłaconych i jednocześnie nakłoni operatorów do rozważenia tworzenia nowych jeszcze atrakcyjniejszych ofert.

Intencją Prezesa UKE jest nakłonienie operatorów telekomunikacyjnych do przyjęcia nowych zasad rozliczania usług przedpłaconych zakładających, iż użytkownik nie jest zobowiązany do okresowego doładowywania konta by móc korzystać z numeru telefonu i w konsekwencji tego by nie stracić zgromadzonych na koncie środków oraz ostatecznie przydzielonego numeru telefonu.

Użytkownik powinien zasilać swoje konto na zasadach uznaniowych, tzn. w czasie, kiedy realnie występuje u niego potrzeba wykonania połączenia telefonicznego, co daje dużo większą swobodę korzystania z usługi. Oczywiście nie oznacza to, iż operator powinien być bezterminowo zmuszony do utrzymywania „martwej” nieaktywnej karty, a tym samym ponoszenia kosztów z tym związanych. Jednocześnie brak systematycznego zasilania konta nie powinien powodować utraty całości zgromadzonych na koncie użytkownika środków, które po potrąceniu kosztów utrzymania numeru powinny zostać zwrócone użytkownikowi.