

Ustawa dotycząca łączności elektronicznej

Ustawa dotycząca łączności elektronicznej, która istnieje w Portugalii od 2004 roku, uległa w ostatnim roku zmianie. Nowe przepisy weszły w życie z dniem 17 lipca 2016 r. mając na celu głównie poprawę ochrony konsumentów. Ustawa utworzyła m.in. przepis mówiący o tym, że przedsiębiorstwa świadczące usługi łączności elektronicznej dostępne publicznie muszą oferować wszystkim użytkownikom możliwość zawierania umów bez obowiązującego okresu lojalności, a także umów z okresem lojalnościowym od 6 do 12 miesięcy.

Dla wielu rodzin zmiana operatora telekomunikacyjnego stanowiła do tej pory drogę przez mękę, biorąc pod uwagę, iż wymagało to uiszczenia brakujących opłat aż do wypełnienia obowiązujących do tej pory okresów lojalności 24 miesięcy. Sytuacja ta powinna teraz ulec zmianie.

Prawo nie znosi możliwości utrzymania przez operatorów dwuletnich umów lojalnościowych, jak również przedłużania ich okresów obowiązywania, jednak w tym celu firmy będą musiały zapewnić wyraźne korzyści dla klienta. Zmienione obecnie prawo mówi, że w drodze wyjątku mogą zostać ustanowione dodatkowe okresy lojalności do 24 miesięcy pod warunkiem, że zmiany umowne obejmują modernizację sprzętu lub infrastruktury technicznej i istnieje wyraźna akceptacja ze strony konsumenta.

Ustawa przewiduje również, że nagranie telefoniczne realizowane, kiedy umowa jest zawierana za pomocą tego nośnika, musi być przechowywane przez firmę komunikacyjną w ciągu okresu obowiązywania umowy i udostępnione konsumentowi na jego żądanie.

W związku z tym, umowy zawierane przez telefon z inicjatywy firm telekomunikacyjnych są ważne tylko, jeśli klient podpisze dokument przesłany przez operatora lub prześle operatorowi swoją pisemną zgodę. Jeżeli natomiast umowa została zawarta telefonicznie z własnej inicjatywy konsumenta, podpis nie jest obowiązkowy.

Firmy telekomunikacyjne powinny ponadto w sposób łatwo dostępny dla konsumentów promować lojalność, jeśli istnieje, stosunek między kosztami i korzyściami związany z różnymi ofertami handlowymi, umożliwiając porównanie tej samej oferty w przypadku różnych okresów lojalności.

Kolejny nowy przepis mówi o tym, że po upływie okresu lojalnościowego i przy utrzymaniu świadczenia usługi, konsumenci nie mogą płacić więcej niż płacili do tej pory.

Ponadto, opłaty związane ze wcześniejszym rozwiązaniem umowy zakładającej okres lojalnościowy, zainicjowanej przez abonenta, powinny być proporcjonalne do przypisanej jej korzyści, odpowiednio wyliczone i podane w umowie, co oznacza, że nie mogą w związku z tym automatycznie odpowiadać sumie wartości przyszłych świadczeń do dnia rozwiązania umowy.

Koszty wyliczane przez operatorów obejmują głównie koszty ponoszone z urządzeniami, jak modemy lub telefony. Opłaty dla abonenta rezygnującego z umowy z własnej inicjatywy nie mogą przekroczyć kosztów, które dostawca poniósł w związku z instalacją usług, a także zabronione jest pobieranie jakichkolwiek opłat z tytułu odszkodowania.

Nowelizacja ustawy zawiera również nowe środki mające na celu zwiększenie przejrzystości w świadczeniu usług. Firmy muszą teraz podawać w sposób szczegółowy dane umowy, jak cena usługi i innych opłat oraz, w stosownych przypadkach, dane odnoszące się do rozwiązywania umów.

Zmiana ustawy o łączności elektronicznej wchodzi w życie po tym jak w 2015 roku liczba skarg do regulatora (ANACOM) odnotowała spadek o prawie 15% do 66.657 reklamacji. Zdecydowana większość skarg docierających do regulatora dotyczy łączności elektronicznej (82%), natomiast drugim największym źródłem problemów dla konsumentów są usługi pocztowe (nieco ponad 11% skarg w roku 2015). Chociaż w ubiegłym roku w zakresie komunikacji elektronicznej zostało wystosowanych ponad 50.000 skarg konsumentów portugalskich, rejestr w roku 2015 był najniższy w ciągu trzech ostatnich lat. Według ANACOM w dziedzinie komunikacji elektronicznej najczęstsze reklamacje w 2015 roku związane były z mobilnymi usługami telefonicznymi (ponad 15.000) oraz pakietami usług (ponad 14 000). Dane te odpowiadają 1,3 skarg na tysiąc klientów w zakresie usług telefonii komórkowej oraz 4,7 skarg na tysiąc klientów w pakietach usług.

Analizując operatorów wskazanych przez ANACOM, NOS jest firmą z najwyższym wskaźnikiem reklamacji: 1,98 skarg na tysiąc klientów, po którym jako następna lokuje się Cabovisão z 1,37 skarg na tysiąc klientów. Na trzecim miejscu jest Vodafone o współczynniku 1,17, a na czwartym Meo z 0,99 skarg na tysiąc klientów.

W latach 2014 i 2015, z uwzględnieniem ww. podmiotów, NOS, Cabovisão i Meo obniżyły wskaźnik reklamacji, natomiast Vodafone odnotowała jego nasilenie.

Zanim ustawa została przyjęta, APRITEL (*Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas*) już ostrzegał, że skrócenie okresu lojalnościowego lub jego wyeliminowanie doprowadzi do wzrostu cen. Im dłuższy okres, tym większa możliwość dla operatora na odzyskanie kosztów, ale jeśli klient nie chce wejść w umowę lojalnościową albo zdecyduje się na krótszy okres, będzie musiał zapłacić te koszty w krótszym czasie.

Na chwilę obecną, korzyści z nowej ustawy, to większa przejrzystość rynku, która pozwala konsumentom na porównywanie cen i ofert.

Oprac.

Elżbieta Siuta Correia

WPHI Lizbona, 2.09.2016 r.