

Problemy z operatorem? Poznaj swoje prawa



Już niemal wszyscy jesteśmy posiadaczami telefonów komórkowych. Teleoperatorzy prześcigają się w coraz to atrakcyjniejszych ofertach, ale zawsze obowiązują nas określone umowy i regulaminy. Warto wiedzieć, jak się zachować, gdy któraś ze stron je naruszy. Tym razem rzecz dotyczy braku faktur, właściwych terminów płatności, opłat reklamowanych usług i kar umownych.

Zuzanna (26 l.) ma kłopoty z fakturami, które z niewiadomych powodów nie zawsze do niej docierają. Zastanawia się więc, czy gdy operator jej nie doręczy w jakimś miesiącu, musi zapłacić taki rachunek? Większość firm telekomunikacyjnych dostarcza klientom faktury zwykłymi listami tradycyjną pocztą, ale niektórzy proponują ich przesyłanie tą elektroniczną. Zazwyczaj trudno ustalić, czy przesyłka rzeczywiście dotarła do klienta. Dlatego operatorzy zastrzegają, że jeśli faktura nie została mu dostarczona w zwyczajowym terminie, to powinien on zawiadomić o tym usługodawcę.

Taki mechanizm prawny zabezpiecza operatorów komórkowych przed tłumaczeniami klientów, którzy nie opłacili faktury, że jej nie otrzymali. Rozwiązanie to widnieje w regulaminach świadczenia usług, więc sformułowane tam obowiązki klienta są częścią umowy. Dlatego brak zgłoszenia, że nie dostał on faktury oznacza, że cały czas biegnie termin jej płatności – nawet, gdy klient nie zna dokładnej kwoty, jaką powinien uiścić. Może więc zostać obciążony odsetkami za nieterminową zapłatę.

Art. 482 kodeksu cywilnego przewiduje, że prawo do żądania odsetek nie zależy od tego, czy operator telekomunikacyjny poniósł jakąś szkodę, ani od tego, czy klient rzeczywiście odpowiada za opóźnienie w zapłacie. Inaczej jest, gdy zawiadomi on operatora o nieotrzymaniu faktury VAT, więc warto to zrobić.

Andrzej (34 l.) ma inny problem: mimo że wpłaca pieniądze na faktury jeszcze przed upływem terminu – na przykład w przeddzień – to operator nalicza mu odsetki. Jakie więc są właściwe terminy płatności za faktury?

Sprawy terminów płatności za faktury dostarczane przez operatorów telefonii komórkowej reguluje kodeks cywilny a także wspomniane regulaminy świadczenia usług telekomunikacyjnych, które są integralnymi częściami umowy. Z reguły termin ten znajdziemy na fakturze VAT. Terminowe dokonanie płatności – czy to przelewem bankowym, czy wpłatą na poczcie oznacza, że w tym właśnie dniu należność powinna już się znaleźć na rachunku bankowym operatora komórkowego.

Nie jest więc istotny dzień naszej wpłaty, ale dzień, w którym pieniądze trafiają na konto operatora. Dlatego klient, płacąc na przykład na poczcie wieczorem ostatniego dnia terminu, nie ma szans na terminowe uregulowanie należności. Właśnie wtedy operator może naliczyć odsetki. I mimo że jest to zaledwie kilka groszy, warto znać tę zasadę.

Krzysztof (56 l.) postanowił złożyć reklamację u swojego operatora komórkowego, ale boi się, że będzie musiał ponosić opłaty, których ona dotyczy. Czy słusznie?

Ten problem także regulują umowy lub regulaminy świadczenia usług telekomunikacyjnych. Dlatego

czasem operatorzy umożliwiają klientowi wstrzymanie się z płatnością faktury, co do której ma wątpliwości, do czasu zakończenia postępowania reklamacyjnego. Gdy podważamy tylko niektóre pozycje w rachunku telefonicznym, to składając reklamację powinniśmy zawsze zapłacić należności, których nie kwestionujemy. Jeśli więc otrzymujemy rachunek na kilkaset złotych, ale mamy wątpliwości tylko do jednej z pozycji - na przykład opłat za jakieś usługi, to tylko z ich uiszczeniem się wstrzymujemy. W przeciwnym razie, zgodnie z art. 481 kodeksu cywilnego powinniśmy się liczyć z możliwością naliczenia odsetek. Przepis ten przewiduje bowiem, że jeśli dłużnik - a więc my jako usługobiorcy - opóźniamy się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, to wierzyciel - czyli firma telekomunikacyjna - może żądać od nas odsetek za czas opóźnienia.

Jeśli strony w umowie lub regulaminie świadczenia usług nie ustaliły oprocentowania zaległych należności, to należą się odsetki ustawowe: wynoszą one obecnie 13 procent w skali roku. I nawet, gdy jeszcze trwa procedura reklamacyjna w stosunku do części rachunku telefonicznego, operator może skierować do sądu sprawę o zaległe opłaty, oczywiście te niekwestionowane przez klienta.

Z winy Stanisława (49 l.) - abonenta jednej z sieci komórkowych - ma przed terminem ulec rozwiązaniu ich umowa. W jakiej wysokości może być naliczona opłata specjalna, czyli kara umowna?

Warto wiedzieć, że prawo telekomunikacyjne (ustawa z 16 lipca 2004 r., Dz.U. z 2004 r. nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) nie pozwala na pobieranie kary umownej od abonenta, który rozwiązuje umowę przed terminem, w dowolnej wysokości. Opłatę specjalną operator może pobrać tylko w jednym przypadku: gdy udzielił abonentowi ulgi. Maksymalną wysokość takiego odszkodowania określa art. 57 ust. 6 tej ustawy. Przy wypowiedzaniu umowy operator może żądać zapłaty w wysokości wspomnianej ulgi, pomniejszonej jednak proporcjonalnie za okres od zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

Anna Nowak

fot. M. Żegliński