



Ministerstwo Cyfryzacji

Sekretarz Stanu
Michał Gramatyka

BM.WP.057.92.2024
Warszawa, 06 września 2024 r.

**Szanowny Pan
Szymon Hołownia
Marszałek Sejmu RP**

Dot. pisma z 25 lipca br. Pośła na Sejm RP Pan Tomasz Kostusia w sprawie odpowiedzialności dostawcy usług telekomunikacyjnych za stan jego infrastruktury telekomunikacyjnej (interpelacja nr 3992)

Szanowny Panie Marszałku,

poniżej przedstawiam odpowiedzi na zadane przez Pośła pytania.

Ad 1) Jak Ministerstwo ocenia opisaną sytuację?

W celu oceny sytuacji opisanej przez Pana Pośła zwrócono się do Orange Polska S.A. (OPL), o zajęcie stanowiska w sprawie. W odpowiedzi OPL wyjaśniła, że gorsza jakość sieci wynika z niezależnej od spółki likwidacji masztu telekomunikacyjnego i wyłączenia stacji bazowej T-Mobile, z której korzystali również klienci OPL. Jest to skutek katastrofy budowlanej, która miała miejsce w Opolu i dotknęła wszystkich czterech operatorów sieci komórkowej, gdyż w wyniku ekstremalnych zjawisk pogodowych zawalił się komin, na którym zainstalowane były urządzenia radiokomunikacyjne wykorzystywane przez wszystkich operatorów.

Powiatowy Inspektorat Nadzoru Budowlanego dla miasta Opolo, również potwierdził zniszczenie konstrukcji.

OPL wyjaśniła ponadto, że prowadzi działania w zakresie zagęszczenia siatki stacji bazowych, a tym samym aktywnie usiłuje poprawić jakość sygnału sieci Orange. Swoje działania OPL skupia na poszukiwaniu miejsca pod stację w okolicy Chmielowic. Jedną z przeszkód uniemożliwiającą szybkie uruchomienie zastępczej stacji bazowej jest trudność w znalezieniu odpowiedniej nieruchomości, na której można posadzić nową infrastrukturę. Z tego względu oraz w związku z długością procesu inwestycyjnego w Polsce w pierwszej kolejności celem OPL jest uruchomienie obiektu tymczasowego, który przynajmniej doraźnie rozwiąże zasięgowe problemy klientów. W kolejnym kroku powinna powstać stacja docelowa. Warto również tym problemem dotyczącym mieszkańców zainteresować władze lokalne, które mają wymierny wpływ na przyspieszenie procesu inwestycyjnego.

W kontekście zarzutów o brak komunikacji ze spółką OPL wyjaśniła, że informowała już Pana Pośła w bezpośredniej korespondencji (pismo zostało przekazane do wiadomości MC).

Ad 2) W jakim zakresie operator/dostawca usług telekomunikacyjnych ponosi odpowiedzialność za stan swojej infrastruktury telekomunikacyjnej? Czy w wypadku, gdy stan ten uniemożliwia lub ogranicza należyte świadczenie usługi abonentom, operator winien wypłacić abonentom odszkodowanie?

Zgodnie z art. 56 ust. 3 pkt. 15 ustawy Prawo telekomunikacyjne¹, w umowie lub regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych powinien być zawarty zakres

¹ ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2024 poz. 34)

odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonej usług. Oznacza to, że każdy użytkownik końcowy w umowie lub regulaminie ma zapisane informacje na temat możliwości uzyskania odszkodowania. Jest to obowiązkowy punkt umowy lub regulaminu.

W zaistniałej sytuacji klienci OPL mogą zwracać się z reklamacjami, które są rozpatrywane indywidualnie. Zgodnie z przepisami przedmiotem takiej reklamacji może być niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej. Jednocześnie wśród informacji jakie powinna zawierać reklamacja winna się znaleźć wysokość odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 30 dni od dnia jej złożenia.

Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, jeżeli odpowiedź udzielona na reklamację nie jest satysfakcjonująca, abonent może dochodzić roszczeń w postępowaniu przed sądem powszechnym lub skorzystać z postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (postępowanie ADR).

Ad 3) Czy resort widzi potrzebę ewentualnego opracowania rozwiązań systemowych, w tym legislacyjnych, które zminimalizują ryzyko wystąpienia analogicznych zdarzeń w przyszłości, a w wypadku ich wystąpienia, zabezpieczą właściwie prawa abonentów, w tym prawo do odszkodowania?

Sygnalizowany przez Pana Połta problem wynika przede wszystkim z braku możliwości szybkiego uzupełnienia sieci OPL (i innych operatorów), o „brakujący” nadajnik. W związku z tym odpowiedzią na ostatnie pytanie są systemowe działania w zakresie eliminacji barier inwestycyjnych. W chwili obecnej trwają prace nad nowelizacją ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych (tzw. Megaustawy), która nastawiona jest przede wszystkim na eliminację barier inwestycyjnych i prawnych zgłoszonych m.in. przez izby branżowe.

Należy podkreślić rolę samorządu w rozwoju infrastruktury telekomunikacyjnej. Poprawy wciąż, niestety, wymaga świadomość jak istotną rolę w rozwoju nawet najmniejszych społeczności pełni dostęp do szybkiej sieci internetowej. Samorządy mają możliwość kreowania rzeczywistości telekomunikacyjnej według własnych potrzeb np. poprzez wskazywanie pożądanego lokalizacji dla stacji bazowych, w tym ich lokalizowania na działkach lub obiektach do nich należących. Dziś nadal zbyt częstą praktyką jest zapobieganie rozwojowi infrastruktury telekomunikacyjnej poprzez np. stawianie barier w miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego. Przypomnę, że działanie takie jest dalece nieefektywne i nieskuteczne, bowiem Megaustawa już w 2010 roku wyraźnie zakazała takich działań i z przepisów wynika wprost, że zakazy lokowania infrastruktury telekomunikacyjnej w aktach prawa miejscowego są bezprawne i nie obowiązują.

Ministerstwo Cyfryzacji wkrótce skieruje do prac legislacyjnych kilka kluczowych nowelizacji, które pozwolą znakomicie skrócić czas trwania procesu inwestycyjnego.

Z wyrazami szacunku
Michał Gramatyka
Sekretarz Stanu
/dokument podpisany elektronicznie/

Do wiadomości:

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów - Departament Spraw Parlamentarnych