

350 000 zł kary dla Vectry od UKE

29 grudnia 2012

Umowy i aneksy z operatorami muszą określać takie szczegóły, jak zakres obsługi serwisowej czy terminy składania reklamacji. Vectra tego nie dopilnowała, ale skarg konsumentów wysłuchał Urząd Komunikacji Elektronicznej, który nałożył na spółkę dość wysoką karę.

Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) nałożył na Vectra S.A. karę pieniężną w wysokości 350 tys. złotych. Jest to wynik „serii skarg konsumenckich”, a decyzja o nałożeniu kary została wydana po przeprowadzeniu stosownej kontroli w firmie.

Prezes UKE przeanalizował kopie umów i aneksów do umów zawartych z użytkownikami, a także dokumentację prowadzonych przez spółkę postępowań reklamacyjnych. Analiza wykazała naruszenia przepisów Prawa telekomunikacyjnego oraz przepisów rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego. Nieprawidłowości stwierdzono w większości kontrolowanych umów.

Zdaniem UKE Vectra S.A. nie dopełniła obowiązków w zakresie m.in.:

- określania w umowach rodzaju świadczonych usług;
- określania w umowach zakresu obsługi serwisowej;
- określania zakresu świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową, danych dotyczących jakości usług, zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów jego wypłaty, terminów składania oraz

rozpatrywania reklamacji, sposobu uzyskania informacji o kosztach usług serwisowych;

- zawierania w pisemnych potwierdzeniach faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy, informacji o zakresie i terminie wprowadzenia zmian;
- publikowania aktualnych informacji o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

Powyższa lista dotyczy większości, ale nie wszystkich uchybień.

Prezes UKE podkreśliła, że ustalając wysokość kary dla Vectry, brano pod uwagę dotychczasową działalność tego operatora oraz jego możliwości finansowe. Jak zwykle w takich przypadkach bywa, informacja o karze jest istotna także dla klientów innych operatorów, gdyż stanowi potwierdzenie praw konsumentów co do tego, jakie są obowiązki operatorów.

Opracowanie: Marcin Maj

Źródło: [Dziennik Internautów](#)