

Tu dział windykacji, Pański rachunek za telefon...

Autor tekstu: Jan Łosiu

Gdy w grę wchodzi pieniądze firm telekomunikacyjnych, procedury windykacji opracowane są do perfekcji. Pierwsze sms-y przychodzą już w dniu terminu płatności faktury, następnie po 5 dniach sms przypominający o płatności, później telefon z działu windykacji, pisemne wezwanie do zapłaty, odcięcie usług telekomunikacyjnych, następnie telefony, sms i listy od firm windykacyjnych, a na końcu następuje zwykle windykacja sądowa. Za każdy dzień opóźnienia naliczane są precyzyjnie odsetki za zwłokę. Firmy telekomunikacyjne naliczają także opłaty za upomnienie oraz za ponowne włączenie usług w wysokości kilkudziesięciu złotych.

Jak wygląda ten proces, jeżeli to firma telekomunikacyjna jest winna pieniądze swojemu abonentowi? Czy w ogóle zdarzają się takie przypadki? Co do zasady firmy telekomunikacyjne zaliczają nadpłaty na poczet przyszłych faktur. I wydawałoby się że to zamyka sprawę. Jednak pozostaje ogromna kwota, którą operatorzy są winni swoim klientom, a która nigdy nie jest zwracana.

Każdego roku w Polsce z usług poszczególnych operatorów telekomunikacyjnych rezygnuje od 1 do 2 milionów osób. Od samej Telekomunikacji Polskiej odchodzi kilkadziesiąt tysięcy osób miesięcznie. Do tego musimy dodać przejścia pomiędzy operatorami komórkowymi. Osoby zmieniające operatora telekomunikacyjnego często wykonują to w trakcie tzw. okresu rozliczeniowego. Mało kto zwraca uwagę, że sprzedając mieszkanie 15 lipca ma już w telekomunikacji zapłacony abonament za telefon do końca lipca. Podobnie sprawy się mają w przypadku zmian siedziby firm, przeprowadzek, zmiany formy organizacji firmy lub jej likwidacji czy śmierci abonenta. Bardzo często zmiana operatora lub podpisanie nowej umowy w miejsce starej następuje w trakcie okresu rozliczeniowego.

W działach rozliczeń w każdej firmie telekomunikacyjnej takie nadpłaty są doskonale znane. Jednak nikt nigdy nie pyta abonenta, czy i w jakiej formie życzy sobie zwrotu nadpłaconych pieniędzy, chociaż pracownicy firmy telekomunikacyjnej potrafią dzwonić kilka razy, aby namówić do wycofania rezygnacji. Nigdy jednak nie wspominają o nadpłaconych pieniądzach. Najczęściej są to kwoty kilkudziesięciozłotowe, średnio 25-30 zł na klienta. Firmy telekomunikacyjne zachowują się w tej sytuacji jak klasyczni dłużnicy — nie ma tematu do czasu, aż klient się nie upomni. Większość abonentów nie jest świadoma swoich praw, więc się zwrotu nie domaga.



Czy jest to zjawisko dużej skali? Warto tylko wspomnieć, że np. w grupie TP (firmy Telekomunikacja Polska i Orange) w pierwszym półroczu 2011 roku w ten sposób zaksięgowano do przychodów ponad 6 mln zł z nieoddanych nadpłat! Co więcej, istnieją procedury postępowania z nadpłatami, zaakceptowane przez największe firmy audytorskie, które polegają na ich przemilczeniu a po kilku miesiącach na zaliczeniu do przychodów. Oczywiście pozostali operatorzy, czyli T-Mobile, Polkomtel czy Play mogą postępować podobnie, ponieważ nie są poddane w tym obszarze kontroli. Firma Orange szczyci się swoimi wartościami na stronach internetowych: *przyjazna, uczciwa, bezpośrednia...* Jak ocenić takie działanie w kontekście prezentowanych wartości?

Wydaje się, że w interesie konsumentów warto, aby w najbliższej nowelizacji Prawa Telekomunikacyjnego znalazły się stosowne zapisy nakazujące zwrot nadpłat. Jednocześnie warto, aby powołane do ochrony interesów konsumentów organy państwowe, w szczególności UOKiK, podjęły skuteczną i niezwłoczną interwencję w tej sprawie, ponieważ interesy konsumentów są naruszane w skali masowej, zbiorowo i przez wszystkich operatorów, a ten proceder trwa już kilka lat. Wydaje się, że zmiany w prawie, jak i decyzje administracyjne powinny zostać wydane precyzyjnie nakazując operatorom zwrot każdej nadpłaty poprzez przekaz pieniężny, chyba że klient zażyczy sobie innej formy. Jeżeli zabraknie precyzji, wielkie firmy znowu będą czekać,

usprawiedliwiają się faktem, że nie wiedzą w jakiej formie powinni klientowi zwrócić pieniądze.

(Publikacja: 02-11-2011)

Oryginał.. (<http://www.racjonalista.pl/kk.php/s,7504>)

Contents Copyright © 2000-2011 Mariusz Agnosiewicz

Programming Copyright © 2001-2011 Michał Przech

Właścicielem portalu Racjonalista.pl jest Fundacja Wolnej Myśli.

Autorem portalu jest Michał Przech, zwany niżej Autorem.

Żadna część niniejszych opracowań nie może być wykorzystywana w celach komercyjnych, bez uprzedniej pisemnej zgody Właściciela, który zastrzega sobie niniejszym wszelkie prawa, przewidziane w przepisach szczególnych, oraz zgodnie z prawem cywilnym i handlowym, w szczególności z tytułu praw autorskich, wynalazczych, znaków towarowych do tego portalu i jakiegokolwiek jego części.

Wszystkie elementy tego portalu, wliczając w to strukturę katalogów, skrypty oraz inne programy komputerowe są administrowane przez Autora. Stanowią one wyłączną własność Właściciela. Właściciel zastrzega sobie prawo do okresowych modyfikacji zawartości tego portalu oraz opisu niniejszych Praw Autorskich bez uprzedniego powiadomienia. Jeżeli nie akceptujesz tej polityki możesz nie odwiedzać tego portalu i nie korzystać z jego zasobów.

Informacje zawarte na tym portalu przeznaczone są do użytku prywatnego osób odwiedzających te strony. Można je pobierać, drukować i przeglądać jedynie w celach informacyjnych, bez czerpania z tego tytułu korzyści finansowych lub pobierania wynagrodzenia w dowolnej formie. Modyfikacja zawartości stron oraz skryptów jest zabroniona. Niniejszym udziela się zgody na swobodne kopiowanie dokumentów portalu Racjonalista.pl tak w formie elektronicznej, jak i drukowanej, w celach innych niż handlowe, z zachowaniem tej informacji.

Plik PDF, który czytasz, może być rozpowszechniany jedynie w formie oryginalnej, w jakiej występuje na portalu. **Plik ten nie może być traktowany jako oficjalna lub oryginalna wersja tekstu, jaki prezentuje.**

Treść tego zapisu stosuje się do wersji zarówno polsko jak i angielskojęzycznych portalu pod domenami Racjonalista.pl, TheRationalist.eu.org oraz Neutrum.eu.org.

Wszelkie pytania prosimy kierować do redakcja@racjonalista.pl