

Warszawa, dnia 26 maja 2022 r.  
PIIT/546/22

**Pan Mateusz Morawiecki**  
**Minister Cyfryzacji**

**Pan Janusz Cieszyński**  
**Sekretarz Stanu**  
**Kancelaria Prezesa Rady Ministrów**

**Pan Tomasz Chróstny**  
**Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**

**Pan Jacek Oko**  
**Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej**

*Szanowni Państwo,*

W związku z opublikowaniem kolejnej wersji projektu ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, datowanej na 5 maja 2022 r., Polska Izba Informatyki i Telekomunikacji (PIIT, Izba) pragnie przedstawić swoje stanowisko dotyczące przepisów regulujących zwrot niewykorzystanych środków prepaid.

Izba z zaskoczeniem przyjmuje zmianę przepisów w Projekcie ustawy (Projekt ustawy) w zakresie realizacji obowiązku zwrotu niewykorzystanych środków prepaid, polegającą na wprowadzeniu obowiązku dostawcy usług do umożliwienia konsumentowi podania numeru rachunku bankowego podczas pobierania danych tego konsumenta przed uruchomieniem świadczenia przedpłaconych usług telekomunikacyjnych, na potrzeby realizacji obowiązku wynikającego z projektowanego art. 291 Projektu ustawy.

Zaskoczenie Izby jest tym większe, że rozwiązanie zaproponowane przez projektodawcę w poprzedniej wersji Projektu ustawy z dnia 2 grudnia 2021 r., uwzględniało zarówno argument przedsiębiorców telekomunikacyjnych o niewprowadzaniu zmian do procesu rejestracji abonentów korzystających z usług telekomunikacyjnych przedpłaconych, jak i zapewniało abonentom usług przedpłaconych komfort podawania oraz bezpieczeństwo przetwarzania numeru rachunku bankowego, na który mają być zwrócone niewykorzystane środki.

W kontekście istniejącego procesu podawania danych osobowych przez abonenta usług telekomunikacyjnych przedpłaconych, należy podkreślić, że u każdego z przedsiębiorców został on skonstruowany wyłącznie na potrzeby realizacji obowiązku wynikającego z art. 60b ustawy – Prawo telekomunikacyjne, wprowadzonego z uwagi na wzmocnienie bezpieczeństwa publicznego. Aktualnie, aby zapewnić użytkownikom końcowym możliwie najłatwiejszy dostęp do przedpłaconych usług telekomunikacyjnych, proces rejestracji możliwy jest w blisko 30 tys. punktów na terenie całej Polski, w których istnieje możliwość nabycia startera usług telekomunikacyjnych przedpłaconych. Jakkolwiek zmiana w tym procesie, w szczególności niezwiązana z zapewnianiem bezpieczeństwa publicznego, może okazać się niemożliwa do wdrożenia przez podmioty działające w imieniu dostawcy usług telekomunikacyjnych, za pośrednictwem których podawane są dane rejestracyjne, a tym samym spowoduje znaczące zmniejszenie ilości punktów poprzez ograniczenie punktów rejestracji wyłącznie do salonów własnych danego operatora, a w konsekwencji utrudni dostępność do takich usług użytkownikom końcowym.

W ocenie Izby, analiza poprzedzająca przyjęcie w aktualnej wersji Projektu ustawy rozwiązania umożliwiającego podanie przez konsumenta numeru rachunku bankowego w placówkach handlowych, przy zakupie startera umożliwiającego korzystanie z usług telekomunikacyjnych przedpłaconych, nie uwzględniła ryzyk czy niedogodności dla tego konsumenta związanych z podawaniem swojego numeru rachunku bankowego w przestrzeni publicznej, ani faktu, że jednym z głównych celów takich placówek jest jak najszybsza obsługa każdego klienta, nie tylko nabywającego przedpłacone usługi telekomunikacyjne. Należy podkreślić, że o ile w celu realizacji aktualnego obowiązku abonent zobowiązany jest do okazania dokumentu tożsamości, w którym znajdują się wymagane do pobrania dane, i który abonent zawsze posiada przy sobie, bez konieczności ich odczytywania w obecności osób postronnych, to podanie numeru rachunku bankowego wymagałoby posiadania, do okazania sprzedawcy, wydruku zawierającego ten numer lub odczytania w punkcie numeru z innych źródeł.

W tym miejscu pragniemy zauważyć, że jednym z najważniejszych elementów związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych konsumentom, jest zapewnianie bezpieczeństwa. Wprowadzanie przedmiotowego rozwiązania jest tym bardziej zaskakujące, kiedy dostrzegamy ostatnie, intensywne działania rządu związane z ograniczaniem czy też eliminacją zagrożeń związanych z wyłudzeniem danych lub pozyskiwaniem pieniędzy, typu phishing, smishing czy vishing. Jednocześnie, nie można pominąć aspektu czasu obsługi klientów, który uległby zdecydowanemu wydłużeniu, w szczególności w stosunku do klientów, którzy chcieliby skorzystać z innych usług dostępnych w tym punkcie. Dodatkowo, w praktyce podawanie przez konsumenta 26 cyfr numer rachunku bankowego podczas zakupów, w obecności innych klientów, może stanowić czynność przede wszystkim pozbawioną podstawowych elementów bezpieczeństwa i wysoce niekomfortową dla konsumenta, w szczególności w sytuacji, kiedy pracownik sklepu powtarzać będzie na głos ten numer, w celu prawidłowego jego zapisania. Prowadzić to może do sytuacji, w której albo konsument błędnie poda numer rachunku albo osoba obsługująca konsumenta błędnie taki numer zapisze. Obie sytuacje będą miały bezpośredni wpływ na proces realizacji uprawnienia konsumenta do zwrotu niewykorzystanych środków.

W trakcie procesu legislacyjnego, w tym w ramach przeprowadzonych warsztatów, Izba podnosiła, że bez szkody dla realizacji zarówno aktualnych obowiązków, jak i nowego – pobierania numeru rachunku bankowego abonenta usług przedpłaconych, jednocześnie przy zapewnieniu komfortu abonenta i bezpieczeństwa jego danych, przy wprowadzaniu uprawnienia abonenta do podawania numeru rachunku można łatwo wykorzystać istniejące już u przedsiębiorców telekomunikacyjnych procesy i sposoby komunikacji z abonentem. Najprostszym i jednocześnie zapewniającym skuteczność oraz pewność dotarcia prawidłowej informacji rozwiązaniem proponowanym przez członków Izby, które znalazło odzwierciedlenie w Projekcie ustawy w wersji z dnia 2 grudnia 2021 r. było powiadamianie abonenta za pośrednictwem wiadomości tekstowej SMS, niezwłocznie po włączeniu się do sieci dostawcy usług, o oferowanych przez tego dostawcę sposobach podawania przez abonenta numeru rachunku bankowego i umożliwienie abonentowi odesłania prawidłowych danych.

Zgodnie z art. 284 ust. 3 i 4 Projektu ustawy, w brzmieniu ustalonym w wersji z dnia 2 grudnia 2021 r.:

*„3. Dostawca usług komunikacji głosowej niezwłocznie po rozpoczęciu świadczenia usług przedpłaconych informuje konsumenta, przez wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS), o możliwości oraz sposobie skorzystania z uprawnienia, o którym mowa w art. 325 ust. 1.*

*4. Konsument może, w każdym czasie po rozpoczęciu korzystania z usług, podać dostawcy usług komunikacji głosowej numer rachunku bankowego lub numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, w celu skorzystania z uprawnienia, o którym mowa w art. 325 ust. 1. Podanie numeru rachunku oznacza złożenie wniosku, o którym mowa w art. 325 ust. 1.”.*

Mając powyższe na uwadze, Izba postuluje o powrót do wypracowanego rozwiązania w wersji Projektu ustawy z dnia 2 grudnia 2021 r., które w pełni spełnia oczekiwania projektodawcy w zakresie dostępności zarówno do informacji o możliwości podania rachunku bankowego, jak i łatwości oraz bezpieczeństwa podawania numeru swojego rachunku przez abonenta, bez konieczności wdrażania procesów, które w praktyce, z uwagi na powyżej wskazane niedogodności, będą niewykorzystywane przez abonentów.

Jednocześnie przedsiębiorcy zrzeszeni w ramach PIIT wyrażają gotowość do udziału w spotkaniu wszystkich zainteresowanych stron, którego przedmiotem byłaby konstruktywna dyskusja wyjaśniająca ewentualne wątpliwości związane ze sposobem realizacji uprawnienia abonenta do podawania swojego numeru rachunku bankowego.

***Łączę wyrazy Szacunku,***

**Andrzej Dulka**

**Prezes PIIT**



**Polska Izba Informatyki  
i Telekomunikacji**  
Eurocentrum, IX piętro  
Al. Jerozolimskie 136  
02-305 Warszawa

tel. +48 22 628 22 60  
+48 22 628 24 06  
+48 785 500 949  
[biuro@piit.org.pl](mailto:biuro@piit.org.pl)  
Adres skrytki ePUAP: /PIIT/domyslna  
[www.piit.org.pl](http://www.piit.org.pl)

Bank Pekao S.A Oddział w Warszawie  
65 1240 6175 1111 0000 4573 4520  
KRS: 0000130600, Sąd Rej. M.st. W-wy  
XII Wydział Gospodarczy