

**UKE**

Urząd Komunikacji Elektronicznej

**Stanowisko Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej  
w zakresie obowiązku informacyjnego dostawcy publicznie  
dostępnych usług telekomunikacyjnych w sferze dokumentowania  
świadczeń, o którym mowa w art. 80 ust. 1, ust. 3 ustawy  
Prawo telekomunikacyjne**

Warszawa, dn. 20 października 2022 r.

W związku z docierającymi do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (Prezesa UKE) sygnałami w sprawie zróżnicowanego podejścia dostawców usług do realizacji obowiązku informacyjnego w sferze dokumentowania świadczeń, o którym mowa w art. 80 ust. 1, ust. 3 ustawy Prawo telekomunikacyjne, Prezes UKE przedstawia stanowisko w sprawie wykazywania przez dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w bilingach i wykazach usług, połączeń z numerami z zakresu "116".

Zgodnie z art. 80 ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2022 r., poz. 1648), dalej jako: „ustawa Pt” dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych dostarcza abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez abonenta połączeń. Ww. przepis nakłada na dostawcę obowiązek dostarczania abonentowi wraz z fakturą podstawowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych. Jest to minimalny zakres obowiązku informacyjnego w sferze dokumentowania świadczeń, który dostawca ma zapewnić nieodpłatnie.

Zgodnie z art. 80 ust. 2 ustawy Pt dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych dostarcza na żądanie abonenta, który ma przydzielony numer, szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w cenniku.

Zgodnie z art. 80 ust. 3 ustawy Pt szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych powinien zawierać informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.

Obowiązkowym elementem podstawowego wykazu jest informacja o podstawowych typach zrealizowanych płatnych połączeń, a dla wykazu szczegółowego informacja o zrealizowanych płatnych połączeniach.

Zapisy art. 80 pozostawały w związku z wymaganiami Dyrektywy 2002/22/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 7 marca 2002 r. w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników (Dyrektywa o usłudze powszechnej) obowiązującej do 20 grudnia 2020 r., dotyczącymi uprawnień abonentów do otrzymywania szczegółowych rachunków, które zostały uregulowane w art. 10 i w części A załącznika I do Dyrektywy o usłudze powszechnej. Dyrektywa o usłudze powszechnej określała, że państwa Członkowskie mają zapewnić, aby krajowe organy regulacyjne, zależnie od wymagań odnośnych ustaw o ochronie danych osobowych i prywatności, mogły ustanowić podstawowy poziom szczegółowości rachunków, które przedsiębiorstwa powinny bezpłatnie

dostarczać konsumentom, tak aby ww. przedsiębiorstwa mogły dla wywołań, które są bezpłatne dla abonenta wywołującego, włączając wywołania linii typu: pomoc („wywołania połączeń na „numery wsparcia”), nie wymieniać ich w rachunku szczegółowym abonenta wywołującego.

Obowiązująca Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 z dnia 11 grudnia 2018 r., ustanawiająca Europejski kodeks łączności elektronicznej (EKŁE) – w załączniku VI, część A, lit. a) Rachunki szczegółowe, określa, że w przypadku połączeń, które są bezpłatne dla wykonującego je użytkownika końcowego, w tym połączeń z telefonem zaufania, połączeń tych nie trzeba wymieniać w rachunku szczegółowym wykonującego połączenie użytkownika końcowego.

Projektowane przepisy art. 346 ust. 1 oraz art. 347 ust. 1 i ust. 2 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej (Pke)<sup>1</sup>, których celem jest implementacja EKŁE, nie wprowadzają odmiennych uregulowań dotyczących obowiązku informacyjnego dostawców w przedmiotowym zakresie i pozostają co do istoty, analogiczne jak przepisy art. 80 ust. 1 – 3 ustawy Pt.

Prezes UKE dokonał analizy stosowania przepisów art. 80 ust. 1 – 3 ustawy Pt dla numeracji HESC z zakresu 116, która jest przeznaczona na potrzeby zharmonizowanych usług o walorze społecznym<sup>2,3</sup>, na przykładzie numeru 116 111, który służy jako telefon zaufania dla dzieci i młodzieży. Numer 116 111 wykorzystywany jest do obsługi telefonu zaufania dla dzieci i młodzieży, realizowanej przez Fundację Dajemy Dzieciom Siłę z siedzibą w Warszawie (dalej jako: FDDS lub Fundacja)<sup>4</sup>. Połączenie z numerem 116 111 jest bezpłatne.

Przeprowadzona przez Prezesa UKE analiza dotycząca ujawniania w bilingach i wykazach usług połączeń z bezpłatnym numerem 116 111 potwierdza, że obecne podejście dostawców usług do wykazywania w bilingach i wykazach usług połączeń, różni się w zależności od przyjętych u poszczególnych dostawców usług strategii komunikacji z klientem. Główną intencją dostawców usług uzasadniającą wykazywanie w bilingach i wykazach usług połączeń z numerem 116 111 mimo, że połączenia te są połączeniami bezpłatnymi i jako takie nie są objęte obowiązkiem informacyjnym o zrealizowanych płatnych połączeniach, jest nieograniczenie abonentom informacji o usługach zrealizowanych na ich rzecz tj. zapewnienie kompletności tych informacji.

---

<sup>1</sup> projekt przepisów ustawy Pke z dnia 5 maja 2022 r. opublikowany na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Ministra Cyfryzacji, pod adresem: [https://mc.bip.gov.pl/projekty-aktow-prawnych-mc/576666\\_projekt-ustawy-prawo-komunikacji-elektronicznej.html](https://mc.bip.gov.pl/projekty-aktow-prawnych-mc/576666_projekt-ustawy-prawo-komunikacji-elektronicznej.html)

<sup>2</sup> Decyzja Komisji Europejskiej z 15 lutego 2007 r. w sprawie rezerwacji krajowego zakresu numeracyjnego zaczynającego się na „116” na potrzeby zharmonizowanych usług o walorze społecznym (2007/116/WE) (Dz.U. L 49 z 17.2.2007)

<sup>3</sup> Decyzja Komisji Europejskiej z 30 listopada 2009 r. zmieniająca decyzję 2007/116/WE w związku z wprowadzeniem dodatkowych zastrzeżonych numerów zaczynających się na „116” (Dz.U. L 317 z 3.12.2009)

<sup>4</sup> Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę, ul. Przybyszewskiego 20/24, 01-849 Warszawa, KRS 0000204426

Stanowisko w przedmiotowej sprawie zajęły izby zrzeszające dostawców usług: Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji (KIGEiT), Polska Izba Informatyki i Telekomunikacji (PIIT), Polska Izba Komunikacji Elektronicznej (PIKE). Przedstawiciele dostawców usług uznają za zasadne podjęcie działań w tej sprawie przez Prezesa UKE i dostrzegają potrzebę sprawnego podjęcia kroków przez dostawców usług telekomunikacyjnych celem ujednoczenia zasad, mających na celu nieujawnianie połączeń z numerem 116 111. Jak wynika z przekazanych Prezesowi UKE stanowisk, część dostawców usług zrzeszonych w izbach, podjęło już decyzję i działania związane z usunięciem z bilingu połączeń do tzw. numerów „wrażliwych”<sup>5</sup>, w tym połączeń z numerem 116 111.

Ponadto, z ustaleń dokonanych przez Prezesa UKE dotyczących praktyk dostawców usług telekomunikacyjnych w Unii Europejskiej (UE) wynika, że w krajach UE m.in.: Austrii, Belgii, Chorwacji, Cyprze, Czechach, Finlandii, Francji, Hiszpanii, Irlandii, Malcie, Niemczech, Słowacji, w których to krajach funkcjonują usługi na numerach HESC z zakresu 116, połączenia te nie są wykazywane przez dostawców usług telekomunikacyjnych w szczegółowych wykazach zrealizowanych usług (bilingach). Dodatkowo należy zauważyć, że również w krajach z poza UE tj. w Norwegii i w Serbii, w których funkcjonują także usługi na numerach HESC, połączenia te również nie są wykazywane w bilingach.

Prezes UKE zwraca uwagę na fakt, że udostępnienie przez dostawców usług telekomunikacyjnych informacji o tego typu połączeniach, w szczególności numerów o charakterze społecznym, jak np. numer 116 111, może stanowić poważne zagrożenie dla bezpieczeństwa użytkowników korzystających z tego rodzaju pomocy i wsparcia. Wykazywanie realizowanych m.in. przez dzieci szukających pomocy połączeń na numer 116 111 w bilingach, wykazach wykonanych usług może spowodować, że sprawca np. przemocy domowej, po uzyskaniu informacji, że jego ofiara szuka pomocy, może zareagować wtórną, bardziej nasiloną agresją.

Zatem minimalizowanie potencjalnych konsekwencji dla najmłodszych użytkowników, ofiar przemocy, poprzez nieujawniania w bilingach i wykaz usług podstawowych informacji na temat ich kontaktu z numerami wsparcia jest bardzo ważne. Istnieją jednak okoliczności, w których zasadne i celowe wydaje się, aby rodzice albo opiekunowie prawni dzieci zmagających się z różnymi trudnościami posiadali jak największą wiedzę o problemach swoich podopiecznych. Ocenę w powyższym zakresie odnośnie tego, czy lepiej, aby rodzice, opiekunowie prawni wiedzieli o próbach poszukiwania przez niepełnoletnich użytkowników pomocy poza domem rodzinnym oraz wywarzenie związanych z tym ryzyk dla osób szukających pomocy, Prezes UKE pozostawił specjalistom zajmującym się tą problematyką. Wedle oceny koordynatora programu pomocy telefonicznej FDDS *„Sięgnięcie po pomoc przez osoby niepełnoletnie, które doświadczają krzywdzenia niejednokrotnie wiąże się z długotrwałym procesem decyzyjnym oraz obawą o to, że obecna sytuacja może się*

---

<sup>5</sup> numery: 116 000; 116 006; 116 117; 116 123

*pogorszyć, a w przypadku ujawnienia próby szukania pomocy sprawca może zareagować wtórną, bardziej nasiloną agresją. Chcąc wykluczyć takie ryzyko opowiadamy się za całkowitym usunięciem numeru 116 111 z bilingów oraz rachunków telefonicznych.”. Ocenę przedstawioną przez FDDS w tym zakresie, Prezes UKE uwzględnił podczas przygotowania niniejszego stanowiska.*

Założeniem kontaktu z numerem wsparcia, telefonem zaufania np. 116 111 jest: dostępność dla osób szukających pomocy i anonimowość. Mając na uwadze doświadczenie życiowe, różne sytuacje i położenie osób, które pomocy i wsparcia szukają, anonimowość w sposób oczywisty powinna przekładać się na nieujawnienie tego rodzaju połączeń w wykazach usług i bilingach. Potwierdza to stanowisko przedstawione przez FDDS. Fundacja wskazuje, że dla osób dzwoniących na numer 116 111 bardzo istotne jest to, czy nikt nie dowie się, że dzwoniły, czy rozmowa jest anonimowa, czyli czy w ich sytuacji poczucia zagrożenia, czy kontakt z numerem 116 111 jest dla nich bezpieczny i anonimowy.

Aby wykluczyć sytuacje, które mogą powodować niebezpieczeństwo i ryzyko dla osób szukających pomocy, niezbędnym jest, w ocenie Prezesa UKE, podjęcie przez dostawców usług działań, które doprowadzą do tego, że numer 116 111 i inne numery bezpłatne z zakresu 116, nie będą wykazywane w bilingach i wykazach usług. Jak podkreśla FDDS całkowita anonimowość, w tym przypadku związana z tym, że połączenie z numerem 116 111 nie zostanie ujawnione w bilingu, wykazie usług, zwiększy poczucie bezpieczeństwa tak dzieci, ale i osób szukających pomocy i sprawi, że w razie potrzeby będą po nią sięgały chętniej.

Mając na uwadze powyższe, **Prezes UKE**, dostrzegając motywowaną ważkimi, wyżej przedstawionymi względami społecznymi potrzebę zapewnienia ujednoczenia zasad w obszarze realizacji obowiązków informacyjnych przez dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych **rekomenduje**:

1. nieujawnianie przez dostawców usług telekomunikacyjnych w podstawowych wykazach wykonanych usług telekomunikacyjnych i szczegółowych wykazach takich usług (bilingach) połączeń z numerami bezpłatnymi z zakresu 116,
2. niezwłoczne podjęcie przez dostawców usług telekomunikacyjnych działań, w wyniku których, połączenia z numerami bezpłatnymi z zakresu 116, nie będą przez nich ujawniane, nie będą wykazywane w bilingach i w podstawowych wykazach wykonanych usług.

*Prezes UKE*

*dr inż. Jacek Oko*