

Szanowny Panie Redaktorze,

W nawiązaniu do artykułu „Zrobieni w Zimbabwe”, który ukazał się 17 września br. w serwisie rpkom, przesyłam komentarz EXATEL do opisywanej sytuacji spornej z firmą Inteliso, który szerzej przedstawia nasze stanowisko w sprawie.

Tak jak informowaliśmy wcześniej, staramy się ze zrozumieniem podchodzić do problemu klienta, o czym świadczy fakt, że nie podjęliśmy wobec firmy Inteliso żadnych działań egzekucyjnych, pomimo dużych zaległości finansowych z jej strony i tytułu wykonawczego, który uprawniał EXATEL do wszczęcia egzekucji. Stoimy na stanowisku, że w przypadku braku porozumienia, postępowanie sądowe stanowi najbardziej sprawiedliwy sposób rozstrzygnięcia sporu, a ocena dowodów i twierdzeń obu stron leży po stronie sądu i należy oczekiwać na wynik toczącego się postępowania.

Warto jednak zwrócić uwagę na fakt, że firma Inteliso jest operatorem telekomunikacyjnym, wpisanym do rejestru UKE pod numerem 6540 i podlega tym samym zasadom, które dotyczą wszystkich operatorów, w tym również EXATEL. Działając aktywnie na rynku telekomunikacyjnym zapewne jest świadoma leżących po jej stronie obowiązków i odpowiedzialności za świadczone usługi, w tym również odpowiednie zabezpieczenie się przed ewentualnymi próbami nieuprawnionego dostępu.

W związku z podejrzeniem wystąpienia nadużycia, EXATEL przeprowadził gruntowną analizę zdarzenia, aby wyjaśnić wszelkie wątpliwości zgłaszane przez firmę Inteliso. Wynik tej analizy potwierdził, że EXATEL poprawnie obsłużył cały ruch i po stronie EXATEL nie doszło do żadnego nieuprawnionego dostępu do usług lub urządzeń.

Generalnie połączenia VoIP bazują na komunikacji przez sieć IP. Może to być sieć wydzielona, gwarantująca wysoki poziom bezpieczeństwa, lub otwarty Internet, który nie daje takiej gwarancji. Firma Inteliso zdecydowała się skorzystać z drugiego rozwiązania. W związku z powyższym, zgodnie z zapisami umowy i załączoną do niej Szczegółową Specyfikacją Usługi, EXATEL nie ponosi odpowiedzialności za połączenia pomiędzy urządzeniami firmy Inteliso, a swoim punktem styku, na którym była udostępniona usługa. Firma Inteliso dysponuje własnym łączem internetowym i poprzez otwartą sieć publiczną Internet odbiera usługę w miejscu jej udostępnienia.

EXATEL za wszystkie zaterminowane w listopadzie 2010 r. połączenia, wynikające z umowy z firmą Inteliso, otrzymał fakturę od innych operatorów, którą uregulował w całości. Analogicznego działania oczekuje od firmy Inteliso, której wystawił fakturę za obsłużony ruch. Firma Inteliso nie kwestionowała faktu, że ruch po jej stronie miał miejsce, co jest udokumentowane w wyciągu billingowym.

Natomiast wszystkie szczegóły techniczne przywoływane w artykule przez przedstawiciela Inteliso pochodzą z opinii biegłego, przygotowanej w postępowaniu karnym, którego EXATEL nie był stroną. W związku z tym w żaden sposób nie mógł się do wywodów biegłego odnieść. Dowody sporządzone w postępowaniu karnym, w tym opinie biegłych, nie mogą stanowić dowodu w postępowaniu cywilnym, zatem w żaden sposób w/w twierdzenia nie wpływają na wynik sprawy.

Odnosząc się do przebiegu samego procesu reklamacji, zwracamy uwagę na zapis § 24 ust. 6 Regulaminu świadczenia usług Telekomunikacyjnych przez EXATEL S.A., który głosi, że: *„Reklamacja zgłoszona przez Abonenta powinna być rozpatrzona przez EXATEL*

*bezpośrednio po zgłoszeniu reklamacji, lecz nie później niż w terminie 14 dni od daty jej złożenia. W przypadku, gdy potrzebne jest przeprowadzenie dodatkowego postępowania wyjaśniającego, reklamacja będzie rozpatrzona nie później niż w terminie 30 dni od daty złożenia reklamacji”.*

Zgodnie z powyższymi zapisami, termin 7-dniowy, na który powołuje się przedstawiciel firmy Inteliso dotyczy tylko i wyłącznie wysokości faktur, tj. błędnego ich naliczenia w związku z zapisami umów, aneksów, zamówień, niezgodności z cennikami. Reklamacja Inteliso nie dotyczyła faktury w czysto finansowym rozumieniu tego słowa, a wskazywała na powstanie ewentualnych nieprawidłowości. W związku z powyższym wymagała dokładnego zweryfikowania przez właściwe komórki EXATEL. Stąd dla tego typu reklamacji został przyjęty wspomniany 14-dniowy termin.

W kwestii adresu, na jaki kierowana była początkowo korespondencja do firmy Inteliso, chcielibyśmy również wyjaśnić, że zgodnie z literą prawa, pozew został skierowany na znany EXATEL adres zamieszkania właściciela tej firmy. O zmianie adresu EXATEL został poinformowany dopiero w marcu 2012 r. Warty odnotowania jest również fakt, że korespondencja ta, wbrew temu, co twierdzi przedstawiciel firmy Inteliso, była odbierana.

Biorąc powyższe pod uwagę, EXATEL podtrzymuje swoje dotychczasowe stanowisko w sprawie i czeka na rozstrzygnięcie sporu na drodze sądowej.