



**BIURO
RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH**

Warszawa, dnia 21 października 2015 r.

**Zastępca Rzecznika Praw Obywatelskich
Stanisław Trociuk**

II.517.2918.2014.ZK

**Pan
gen. Jacek Kitliński
Dyrektor Generalny
Służby Więziennej
Warszawa**

Szanowny Panie Dyrektorze

Do Rzecznika Praw Obywatelskich wpływają od dłuższego czasu liczne wnioski od osób pozbawionych wolności, które skarżą się na to, że w jednostkach penitencjarnych, w których rezygnuje się z samoinkasujących aparatów telefonicznych założonych przez spółkę O. na rzecz prywatnego operatora – D., osadzeni mają utrudnioną możliwość utrzymywania więzi z rodziną i innymi bliskimi.

Po pierwsze, karty telefoniczne tej firmy można kupić w kantynie więziennej lub w niektórych punktach usługowych znajdujących się w pobliżu jednostek penitencjarnych, a zatem jest to oferta skierowana do osób odwiedzających skazanych. Pozostali zaś mogą nabyć kartę za pośrednictwem Internetu. Wiąże się to jednak z ponoszeniem dodatkowych opłat za przesyłkę karty. Operacja doładowania kart również musi być dokonana przez Internet. Tymczasem wiele jest osób starszych, które nie potrafią posługiwać się komputerem lub nie mają dostępu do Internetu. Osadzeni w pismach kierowanych do Rzecznika podnoszą, że ich rodzin nie stać na jego założenie i doładowywanie im w ten sposób kart telefonicznych. Wprawdzie rodziny mogą dokonywać wpłaty na konto skazanego, niemniej jednak, by skazany mógł zakupić kartę w kantynie więziennej, wpłacona kwota musi być znacznie wyższa (z uwagi na obowiązkowe potrącenia).

Po drugie, zdaniem wnioskodawców usługi tej firmy są znacznie droższe niż innych operatorów i nie pozwalają na korzystanie z szerokiej gamy kart operatorów telefonicznych, którzy oferują często znaczne rabaty np. karta T., D., P. Wielu osadzonych skarży się także, że po przetransportowaniu z jednostek penitencjarnych, w których korzystali z ogólnodostępnych kart

telefonicznych, nie mogą z nich nadal korzystać, ponieważ aparaty telefoniczne D. nie realizują tego typu połączeń. Poza tym, **z wyjątkiem ograniczonej w czasie promocji, firma D. nie realizuje połączeń na koszt rozmówcy, co narusza normę zawartą w art. 105 b § 1 Kodeksu karnego wykonawczego. Wyłączona jest także możliwość dzwonienia na numery rozpoczynające się od 0 800. Skazani nie mogą więc korzystać z infolinii.**

Ponadto, wnioskodawcy żalą się, że założone telefony firmy D. są wadliwe i często ulegają awarii, co powoduje całkowity brak kontaktu telefonicznego z najbliższymi. Wnioskodawcy twierdzą również, że zmiana operatora odbywała się bez podania szczegółowych informacji na temat usług oferowanych przez niego, zwłaszcza możliwości dalszego korzystania z dotychczasowych kart telefonicznych oraz uzyskiwania tańszych połączeń. Skarżą się, że nie mają jasnej, przejrzystej informacji na temat wprowadzanych usług (promocji).

W pismach kierowanych do Biura RPO osadzeni podnoszą także, że posiadając kartę telefoniczną firmy D., po przetransportowaniu do innej jednostki penitencjarnej, w której nadal są zamontowane aparaty firmy O., są pozbawieni możliwości telefonicznego nawiązania kontaktu z rodziną. Podobna sytuacja ma miejsce w przypadku osadzonych posiadających karty O., przetransportowanych do zakładu karnego, w którym zainstalowano tylko aparaty telefoniczne firmy D.

Z wyjaśnień poszczególnych dyrektorów okręgowych Służby Więziennej, jakie wpłynęły do Biura RPO w związku z prowadzonymi sprawami wynika, że zmiana operatora podyktowana była informacjami od firmy O. o likwidacji usługi z powodu jej nierentowności. Zmiana aparatów samoinkasujących spowodowana była także koniecznością dostarczenia jak najwyższej jakości usług i dostosowania całego systemu do uregulowań zawartych w Kodeksie karnym wykonawczym, zwłaszcza do możliwości prowadzenia kontroli rozmów osadzonych przez administrację zakładu karnego. W podległych im jednostkach penitencjarnych podjęte zostały działania informujące o usługach oferowanych przez firmę D., zaś wśród dostępnych kart do aparatów tej firmy oferowane są również karty promocyjne.

Tymczasem analiza regulaminów świadczenia usług przez firmę D. oraz skarg osób pozbawionych wolności wykazała, że **regularne ceny połączeń są wyższe niż u dotychczasowych operatorów.** Mimo, że D. oferuje szereg promocji, z których korzystanie obniża koszty połączeń, **znacznym utrudnieniem jest jednak brak bieżącej informacji o kolejnych, zmieniających się promocjach, które są dodatkowo niezrozumiałe i mogą wprowadzać w błąd osobę zainteresowaną zakupem karty.** Takim przykładem może być oferta promocyjna – karta G. W tym przypadku z promocyjnego naliczania ceny usługi można bowiem skorzystać wówczas, **gdy ma miejsce nieprzerwane połączenie telefoniczne trwające 40 minut** (§ 2 ust. 2 lit. a Regulaminu). Przeprowadzenie tak długiej rozmowy przez osadzonego nie jest w obecnych realiach możliwe i może ewentualnie dotyczyć tylko osadzonych przebywających w jednostkach penitencjarnych typu otwartego. W sytuacji zaś, gdy połączenie promocyjne nie zostanie w całości

zrealizowane w regulaminowym czasie, będzie ono rozliczone na zasadach ogólnych – niepromocyjnych. Regulamin promocyjnych usług ma obowiązywać tylko do dnia 31.10.2015 r., natomiast brak jest na stronie operatora informacji, czy zakres promocji zostanie przedłużony, względnie co zostanie wprowadzone po tym czasie.

Ponadto z analizy regulaminu świadczenia usług firmy D. wynika, że promocje obowiązują w dniu zakupu karty, zaś skazani często korzystają z kart później, czasami po upływie kilku miesięcy, a wtedy nie obowiązują już promocyjne warunki świadczenia usług – stąd liczne skargi, że rozmowy są drogie. **Zakupione karty mogą być dostarczone odbiorcy nie później niż w terminie 30 dni od chwili zawarcia umowy** (brak szczegółowego uregulowania w regulaminach co się stanie z kartą w przypadku przetransportowania osadzonego do innej jednostki penitencjarnej, czy karta zostanie przesłana w ślad za osadzonym). Ponadto, zamówienie wymaga od kupującego wypełnienia szczegółowego formularza, w którym należy podać: imię i nazwisko klienta, nr telefonu klienta, adres klienta, adres email klienta oraz w przypadku gdy zamówiona karta ma być wysłana pod inny adres niż klienta, warunkiem skutecznego złożenia zamówienia za pośrednictwem strony internetowej sklepu jest wskazanie dodatkowo imienia i nazwiska osoby, której zamówiona karta ma być wydana, adresu na który ma być dostarczona (§ 3 ust. 6 i 7 Regulaminu sklepu internetowego D.). Tak **rozbudowany formularz utrudnia jego wypełnienie oraz nasuwa wątpliwości, czy zamieszczanie niektórych danych powinno być obligatoryjne** - np. numer telefonu zamawiającego. Poza tym, karty zamówione telefonicznie, z dostawą do jednostki penitencjarnej, wiążą się z dodatkową opłatą za przesyłkę. **Karty firmy D. ważne są tylko przez pewien okres czasu i nawet jeśli są na nich środki finansowe, to nie można z nich korzystać po upływie terminu na jaki zostały wydane. Inni operatorzy nie wprowadzają tego typu ograniczeń. Ich karty ważne są bezterminowo pod warunkiem, że zostały na nich jeszcze środki finansowe.**

Mając na uwadze powyższe oraz fakt, że usługi firmy D. świadczone są w coraz większej liczbie jednostek penitencjarnych i skierowane są wyłącznie do osadzonych i ich bliskich, zwracam się z uprzejmą prośbą do Pana Dyrektora o odniesienie się do przedstawionych problemów.

Z poważaniem

Podpis na oryginale