

Tarnobrzeg, dnia 25.09.2024 r.

**OŚWIADCZENIE WOLI DOSTAWCY USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ O ZMIANIE
OBOWIĄZUJĄCYCH UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

Dostawcą usług komunikacji elektronicznej składającym Abonentom oświadczenie woli o zmianie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest Tarnobrzeska Spółdzielnia Mieszkaniowa w Tarnobrzegu, ul. Wyspiańskiego 3; 39-400 Tarnobrzeg wpisany w prowadzonym przez Ministra Sprawiedliwości Krajowy Rejestrze Sądowym Rejestrze Przedsiębiorców pod numerem 0000096234, telefon 15 8225778, adres poczty elektronicznej: biuro@tsm.tarnobrzeg.pl, zwanym dalej dostawcą usług, dostawcą usług komunikacji elektronicznej lub dostawcą publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej.

Szanowny Abonencie

Niniejszym informujemy, że **z dniem 10 listopada 2024 r. ulegną zmianie łączące Abonentów z naszym podmiotem jako dostawcą usług komunikacji elektronicznej postanowienia umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych.**

Obowiązek wprowadzenia zmian do obowiązujących umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych wynika z regulacji art. 80 ust. 6 ustawy z dnia 12.07.2024 r.- Przepisy wprowadzające ustawę- Prawo komunikacji elektronicznej(Dz. U. z 2024 r. poz. 1222), zwanej dalej wpke.

Wprowadzane do umów o świadczenie usług elektronicznych zmiany polegają na dostosowaniu postanowień umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych do postanowień ustawy z dnia 12.07.2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221), zwanej dalej pke lub Prawem komunikacji elektronicznej[art. 80 ust. 6 wpke).

Jako dostawca usług komunikacji elektronicznej informujemy Państwa za niniejszym pismem o wprowadzanych zmianach w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych w miejsce dotychczasowych regulacji umownych nie wskazując jednakże konkretnych oznaczonych numerowo paragrafów łączących nas z Państwa Osobami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, ani też nie ujednolicając przedmiotowych umów [art. 80 ust. 11 wpke w zw. z art. 8 ustawy z dnia 6.03.2018 r. prawo przedsiębiorców(text jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 236 z późn. zm.), zwanej dalej prawem przedsiębiorców, w zw. z art. 31 ust. 2 zd. 2 w zw. z art. 8 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2.04.1997 r. (Dz. U. nr 78 poz. 483 z późn. zm.), zwanej dalej Konstytucją RP].

Jednocześnie z uwagi na fakt, iż ustawodawca nie przewiduje obowiązku wprowadzania zmian w obowiązujących regulaminach świadczenia usług telekomunikacyjnych nasz podmiot jako dostawca usług komunikacji elektronicznej nie wprowadza zmian do obowiązujących regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych (art. 8 prawa przedsiębiorców w zw. z art. 31 ust. 2 zd. 2 w zw. z art. 8 Konstytucji RP). W związku z powyższą informacją na okoliczność zaistnienia począwszy od dnia 10.11.2024 r. sprzeczności zapisów regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych przez nas przyjętych z regulacjami Prawa komunikacji elektronicznej zastosowanie znajdować będą zapisy Prawa komunikacji elektronicznej w miejsce regulacji regulaminowych w zakresie, o którym poniżej Państwa informujemy wskazując na nowe regulacje umów o świadczeniu usług telekomunikacyjnych.

Jeżeli nie akceptujecie Państwo zmian w umowach o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, o których Państwa poniżej informujemy polegających na dostosowaniu rzeczonych umów do regulacji Prawa komunikacji elektronicznej uprawnieni Państwo jesteście do wypowiedzenia przedmiotowych umów poprzez złożenie w formie pisemnej stosownego oświadczenia woli i jego doręczenia do naszego podmiotu na warunkach określonych w przedmiotowych umowach, a zatem na miesiąc naprzód na koniec miesięcznego okresu rozliczeniowego następującego po miesiącu, w którym Abonent złożył oświadczenie woli o wypowiedzeniu umowy; do rozwiązania umowy przez Abonenta za wypowiedzeniem nie może dojść wcześniej niż z dniem wejścia w życie ustawy- Prawo komunikacji elektronicznej, czyli z dniem 10.11.2024 r. [art. 80 ust. 6 w zw. z art. 80 ust. 4 wpke w zw. z art. 60a in fine ustawy z dnia 16.07.2004 r.- Prawo komunikacji elektronicznej (text jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 34 z późn. zm.), zwanej dalej prawem telekomunikacyjnym].

W przypadku jednak skorzystania przez Abonenta z opisanej w zdaniu poprzednim możliwości wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z uwagi na nieakceptowanie przez Abonenta zmian umownych polegających na dostosowaniu umowy do przepisów Prawa komunikacji elektronicznej przed końcem jej obowiązywania, jeżeli Abonent korzystał z przyznanej jego osobie umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych ulgi zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz naszego podmiotu jako dostawcy usług komunikacji elektronicznej wartości przyznanej umową ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej wypowiedzenia [art. 80 ust. 4 w zw. z art. 80 ust. 6 wpke].

INFORMACJA O ZMIANACH WPROWADZANYCH DO UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Celem dostosowania z dniem 10.11.2024 r. wiążących nas z Państwa osobami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych do przepisów Prawa komunikacji elektronicznej w rzeczonych umowach:

1/ w miejsce dotychczasowych regulacji umownych wprowadza się nowe regulacje umowne,

2/ wprowadza się nowe regulacje umowne dotychczas w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych nieprzewidziane,

opisane poniżej:

A/ Zmiany nomenklaturowe.

Użyte w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych zbiorcze określenie świadczonych na Państwa rzecz usług jako „usługi telekomunikacyjne” zostaje zastąpione zbiorczym określeniem świadczonych na Państwa rzecz przez nasz podmiot usług jako „usługi komunikacji elektronicznej”.

B/ Wypowiedzenie umowy zawartej w formie dokumentowej.

Ponieważ wiążące nasz podmiot z Państwa osobami umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zostały zawarte w formie pisemnej, przeto nie jesteśmy zobligowani do informowania Państwa o możliwości i trybie wypowiedzenia umowy zawartej w formie dokumentowej, w tym o obowiązku i formie potwierdzeniu otrzymania lub przyjęcia wypowiedzenia umowy zawartej w formie dokumentowej, gdyż taka możliwość po prostu nie zachodzi (art. 80 ust. 6 wpke w zw. z art. 8 prawa przedsiębiorców w zw. z art. 31 ust. 2 zd. 2 Konstytucji RP).

C/ Maksymalna długość obowiązywania umowy zawartej na czas określony.

Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, z wyłączeniem usług transmisji danych używanych do świadczenia usług komunikacji maszyna-maszyna, zawieranych z abonentem będącym konsumentem może być zawarta przez dostawcę usług na czas oznaczony nie dłuższy jednak niż 24 miesiące.

Dopuszczalne jest także zawarcie z użytkownikiem końcowym umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej na czas oznaczony nie dłuższy jednakże niż 12 miesięcy.

D/ Zasady przedłużania umowy zawartej na czas oznaczony oraz prawo do jej wypowiedzenia.

W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej na czas oznaczony, z wyłączeniem usług transmisji danych używanych do świadczenia usług komunikacji maszyna-maszyna, po upływie okresu czasu na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu w umowę zawartą na czas nieoznaczony, chyba że abonent skorzystał z prawa do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.

W okresie wypowiedzenia abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie usług telekomunikacyjnych objętych umową lub zamówionych w czasie trwania umowy pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji usług.

Nie później niż na 30 dni przed zakończeniem obowiązywania umowy zawartej na czas określony dostawca usług telekomunikacyjnych doręcza abonentowi na trwałym nośniku jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu umowy, w szczególności o zmianie warunków świadczenia usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową zawartą na czas oznaczony.

W przypadku automatycznego przedłużenia obowiązywania umowy zawartej na czas oznaczony dostawca usług telekomunikacyjnych co najmniej raz w roku, informuje abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową pierwotnie zawartą na czas oznaczony.

E/ Ogólne zasady wypowiedzania umów o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

Każda ze stron umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej może ją rozwiązać w drodze wypowiedzenia na miesiąc naprzód na koniec miesiąc kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym jedna ze stron umowy doręczyła drugiej stronie umowy oświadczenie woli o wypowiedzeniu umowy.

Przepisy szczególne wprowadzają wyjątki od tej zasady.

F/ Szczególne przypadki rozwiązania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej za wypowiedzeniem:

a/ rozwiązanie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas oznaczony za wypowiedzeniem przez dostawcę usług z winy abonenta,

b/ rozwiązanie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas oznaczony za wypowiedzeniem przez konsumenta ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez dostawcę usług,

c/ rozwiązanie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas oznaczony, jak i zawartej na czas nieoznaczony za wypowiedzeniem przez konsumenta w sytuacji braku akceptacji dokonanej jednostronnie przez dostawcę usług zmiany warunków umowy,

d/ rozwiązanie umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu niezależnie od okresu na jaki została zawarta, przez abonenta z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi jeżeli jest zainteresowany zachowaniem ciągłości świadczenia usługi, a jest to technicznie wykonalne,

e/ rozwiązanie umowy o świadczenie usługi komunikacji głosowej, w której przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych niezależnie od okresu na jaki została zawarta, przez abonenta z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej w przypadku zmiany dostawcy tej usługi,

f/ rozwiązanie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, z wyjątkiem umowy o świadczenie usługi dostępu do internetu, przez konsumenta w drodze wypowiedzenia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, po uprzednim wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, z powodu występowania znaczących, stałych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, a warunkami określonymi w umowie, a zatem z winy dostawcy usług,

g/ rozwiązanie przez dostawcę usług za wypowiedzeniem z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w sytuacji gdy abonent zalega z zapłatą należności za świadczone usługi i pomimo zawieszenia świadczenia usługi lub usług komunikacji elektronicznej oraz upływu co najmniej 7 dni od dnia doręczenia abonentowi pisma, w którym dostawca usług pouczył abonenta o możliwości wypowiedzenia umowy, w razie nieuregulowania zaległości w tym terminie, abonent zaległości wobec dostawcy usług nadal nie uregulował.

G/ Przypadki szczególne uprawnienia Abonenta do jednostronnego rozwiązania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej bez zachowania okresu wypowiedzenia.

Abonentowi przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:

a/ rozwiązania umowy obejmującej usługę dostępu do Internetu bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia w przypadku zmiany dostawcy tej usługi, jeżeli abonent jest zainteresowany zachowaniem ciągłości świadczenia usługi, a jest to technicznie wykonalne,

b/ rozwiązania umowy obejmującej usługę komunikacji głosowej, w której przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia numeru.

H/ Prawo przysługujące Abonentowi do wypowiedzenia umowy z winy dostawcy usług telekomunikacyjnych.

W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie, konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć umowę z winy dostawcy usług telekomunikacyjnych. W takim przypadku dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie z tytułu wypowiedzenia przez Abonenta umowy przed końcem okresu, na który została zawarta.

I/Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym.

W przypadku, gdy Abonent będący konsumentem zawarł umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej obejmującą co najmniej usługę dostępu do internetu lub usługę komunikacji interpersonalnej

wykorzystującą numery wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym, a zarazem temu Abonentowi będącemu konsumentem w konkretnym przypadku przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy przed upływem okresu jej obowiązywania ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, wówczas uprawnienie do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej obejmuje wszystkie usługi objęte przedmiotową umową.

W przypadku złożenia zamówienia na dodatkowe usługi lub promocyjne urządzenie końcowe termin obowiązywania umowy, o której mowa w zdaniu poprzednim nie ulega przedłużeniu, chyba że Abonent będący konsumentem wyraził na to zgodę.

J/ Zmiana dostawcy usługi zapewnienia dostępu do Internetu.

1/ Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

2/ Nowy dostawca usługi dostępu do internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

3/ Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku abonent jest obowiązany do uiszczenia dotychczasowemu dostawcy usług:

a/ opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy,

b/ odszkodowania stanowiącego sumę części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty za usługę dostępu do Internetu, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu,

c/ tytułu promocyjnego urządzenia końcowego – odszkodowania w wysokości sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy.

4/ W przypadku skorzystania przez abonenta z uprawnienia do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:

a/ z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;

b/ bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;

c/ na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu.

5/ Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.

6/ Nowy dostawca usługi dostępu do internetu potwierdza abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.

7/ Zmiana dostawcy usługi dostępu do internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.

8/ Za czynności związane z realizacją uprawnienia do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu nie pobiera się opłat od abonenta.

9/ Nowy dostawca usługi dostępu do internetu oraz dotychczasowy dostawca usługi dostępu do internetu współpracują ze sobą w dobrej wierze podczas procesu zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu, tak aby zapewnić zachowanie ciągłości usługi dostępu do internetu w terminie określonym w pkt. 2, przy czym procesem zmiany dostawcy usługi kieruje nowy dostawca usługi.

10/ Wymiana informacji między operatorami lub dostawcami usługi dostępu do internetu w zakresie realizacji uprawnienia do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu odbywa się drogą elektroniczną za pośrednictwem systemu, o którym mowa w pkt. 19.

W przypadku zakończenia obowiązywania umowy o świadczenie usługi komunikacji elektronicznej w zakresie usługi dostępu do internetu, w ramach której dostawca usługi zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym tego dostawcy usługi, abonent może żądać od dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania zakończenia umowy.

11/ W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie, o którym mowa w pkt. 2, dotychczasowy dostawca usługi dostępu do internetu kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.

12/ Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, o którym mowa w pkt. 2:

a/ wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu ze względu na brak przeciwnego oświadczenia abonenta staje się bezskuteczne,

b/ umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do internetu uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje abonenta.

13/ Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie, o którym mowa w pkt. 2, abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w pkt.19.

14/ W przypadku gdy opóźnienie, o którym mowa w pkt.13 nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie nowego dostawcy usługi dostępu do internetu, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.

15/ W przypadku, o którym mowa w pkt.13, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w pkt. 2, do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu lub upływu terminu, o którym mowa w pkt. 12.

16/ Dostawca usług telekomunikacyjnych będący stroną umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w zakresie usługi dostępu do internetu, nowy dostawca usługi dostępu do internetu oraz operator są obowiązani zapewnić możliwość realizacji uprawnienia abonenta do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, przez stworzenie odpowiednich warunków organizacyjnych i technicznych do realizacji tego uprawnienia, a jeżeli możliwości takie istnieją - zapewnić jego realizację.

17/ Na wniosek dostawcy usługi dostępu do internetu albo operatora, o których mowa w pkt.16, Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwany dalej Prezesem UKE, może, w drodze decyzji, zawiesić na czas określony realizację lub ograniczyć zakres realizacji uprawnienia do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, jeżeli techniczne możliwości sieci wnioskodawcy nie pozwalają na realizację uprawnienia w całości lub części, określając jednocześnie harmonogram przystosowania tej sieci do realizacji uprawnienia objętego wnioskiem.

18/ Prezes UKE może z urzędu, w drodze decyzji, zawiesić realizację lub ograniczyć zakres realizacji uprawnienia do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu dostawcy usługi oraz operatorowi, który uporczywie w sposób wadliwy lub niezgodnie z wolą abonenta realizuje proces zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu. Zawieszenie lub ograniczenie realizacji uprawnienia nie dotyczy zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu, w której dostawca, któremu zawieszono lub ograniczono zakres realizacji uprawnienia, jest dotychczasowym dostawcą.

19/ Prezes UKE zapewnia funkcjonowanie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi dostępu do internetu na potrzeby realizacji uprawnienia do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu.

20/ Prezes UKE zarządza systemem teleinformatycznym, o którym mowa w pkt.19, oraz jest uprawniony do przetwarzania zgromadzonych w nim informacji i danych w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności systemu.

21/Prezes UKE udostępnia usługi sieciowe zapewniające dostęp do systemu teleinformatycznego, o którym mowa w pkt.19, uwzględniając liczbę abonentów obsługiwanych przez dostawców usługi dostępu do internetu.

K/ Wniosek o zmianę dostawcy usługi dostępu do Internetu.

1/W celu realizacji uprawnień, o których mowa w lit. J pkt. 1, abonent składa wniosek.

Dostawca usług komunikacji elektronicznej dopuszcza złożenie wniosku, o którym mowa w zdaniu 1 wyłącznie w formie pisemnej..

2/Wniosek o realizację uprawnień, o których mowa w lit. J pkt. 1 w zależności od danego uprawnienia zawiera informacje niezbędne dla jego realizacji, w szczególności:

A/ dane abonenta obejmujące:

1)w przypadku abonenta będącego osobą fizyczną:

a) imię (imiona) i nazwisko,

b) numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;

2) w przypadku abonenta niebędącego osobą fizyczną:

a) nazwę,

b) numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innym właściwym rejestrze,

c) na żądanie dostawcy usług - dane osób reprezentujących abonenta, umożliwiające dostawcy usług ich weryfikację, w szczególności dane określone w lit. A pkt 1.

B/ wskazanie żądania abonenta;

C/ informacje o wybranym przez abonenta sposobie przekazywania przez dostawcę usług informacji w zakresie obsługi wniosku;

D/ informacje służące realizacji żądania abonenta.

3/W przypadku gdy wniosek o realizację uprawnień, o których mowa w lit. J pkt. 1 nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji, dostawca usług zawiadamia abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia wraz z pouczeniem, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie wniosku bez rozpatrzenia.

4/ W przypadku odmowy realizacji uprawnień, o których mowa w lit. J pkt. 1, dostawca usług zawiadamia abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny odmowy.

L/ Usługa fakultatywnego obciążania rachunku oraz zasady jej reklamowania.

Ponieważ nasz podmiot nie świadczy usługi fakultatywnego obciążania rachunku, przeto w niniejszej informacji nie omawiamy nowych zasad fakultatywnego obciążenia rachunku oraz prawa do reklamacji tego rodzaju usługi.

L/ Dostęp do udogodnień i usług zapewniany użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami.

1/ Dostawca usług komunikacji elektronicznej zapewnia użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami dostęp do świadczonych przez siebie udogodnień i dostęp do świadczonych przez siebie usług równoważny dostępowi do usług komunikacji elektronicznej z jakiego korzysta większość użytkowników końcowych, oraz publikuje informacje o tych udogodnieniach i usługach na swojej stronie internetowej.

2/ Prezes UKE udostępnia na stronie podmiotowej BIP UKE informacje o normach i specyfikacjach opublikowanych przez Komisję Europejską w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej, dotyczących udogodnień i usług dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami.

3/ Minister właściwy do spraw informatyzacji w drodze rozporządzenia w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących udogodnień i usług dla osób z niepełnosprawnościami przez dostawców publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej określi, szczegółowe wymagania dotyczące świadczenia udogodnień i usług dla osób z niepełnosprawnościami przez dostawców publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej, biorąc pod uwagę potrzebę zapewnienia użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami dostępu równoważnego dostępowi do usług komunikacji elektronicznej, z jakiego korzysta większość użytkowników końcowych.

Przedmiotowe wymagania dotyczące świadczenia udogodnień i usług dla osób z niepełnosprawnościami wynikające z rozporządzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim z uwagi na niewydanie przez Ministra Cyfryzacji przedmiotowego rozporządzenia do dnia wysłania niniejszego oświadczenia woli przedstawiamy poniżej w oparciu o projekt z dnia 13.08.2024 r. rozporządzenia Ministra Cyfryzacji w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących udogodnień i usług dla osób z niepełnosprawnościami przez dostawców publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej.

4/ Nasz podmiot zobowiązany jest do zapewnienia udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami w 1/6 wszystkich naszych jednostek obsługujących użytkowników końcowych, w tym co najmniej w jednej jednostce obsługującej użytkowników końcowych, w każdym mieście na prawach powiatu pod warunkiem posiadania tego rodzaju jednostki w mieście na prawach powiatu.

5/ Każda z jednostek obsługujących użytkowników końcowych, o której mowa w pkt. 4 zapewnia udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami polegające na:

- a/ przystosowaniu takiej jednostki do obsługi osób z niepełnosprawnościami narządu ruchu,
- b/ zapewnienia w tej jednostce stanowiska obsługi, które jest wyposażone w urządzenia umożliwiające komunikację z osobami z niepełnosprawnościami narządu wzroku (niewidoma osoba lub osoba słabowidząca) albo narządu słuchu albo narządu mowy (osoba niesłysząca lub niemówiąca).

6/ Spełnienie wymogu wyposażenia stanowiska obsługi, o którym mowa w pkt. 5 lit. b realizujemy poprzez bezpłatne zapewnienie w jednostce obsługującej użytkowników końcowych dostęp do:

a/ komputera stacjonarnego lub przenośnego wyposażonego w program odczytu ekranu, słuchawki oraz panel do nawigowania oferujący możliwość powiększenia na ekranie czcionki i treści co najmniej trzykrotnie oraz dostosowanie kontrastu,

b/ komputera stacjonarnego, przenośnego lub tabletu z możliwością połączenia się z tłumaczem języka migowego online w czasie rzeczywistym z poziomu strony internetowej - z którego będzie mogła korzystać osoba z niepełnosprawnościami.

Dostęp do tłumacza języka migowego on-line zapewniamy od poniedziałku do piątku w godzinach pracy jednostki obsługującej użytkowników końcowych, o której mowa w pkt. 4, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

7/ Jednostka obsługująca użytkowników końcowych, o której mowa w pkt. 4 zostaje przez nas oznakowana zgodnie z wymogami określonymi w rozporządzeniu, o którym mowa w pkt. 3 (załączniki nr 1-4 przedmiotowego rozporządzenia) jako jednostka dostosowana do obsługi osób z niepełnosprawnościami, na drzwiach wejściowych do tejże jednostki, zaś w przypadku, gdyby umieszczenie tego rodzaju oznakowania na drzwiach wejściowych do jednostki nie było możliwe, wówczas stosowne oznaczenie zostanie przez nas umieszczone w innym widocznym miejscu.

8/ Ponadto na żądanie osoby z niepełnosprawnościami wskazanymi w pkt. 5 w jednostce obsługującej użytkowników końcowych, o której mowa w pkt. 4 udostępnimy w sposób jednoznaczny, łatwo dostępny i zrozumiały, informacje o:

- a/ wszystkich oferowanych przez nas udogodnieniach dla tych osób, w tym listę z jednostkami przystosowanymi do ich obsługi,

b/ świadczonych usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla tych osób oferując zarazem możliwość wydruku potrzebnych informacji na życzenie osoby z niepełnosprawnościami z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez tę osobę.

Informacje, o których mowa w lit. a i w lit. b udostępniamy także na naszej głównej stronie internetowej w domenie głównej, w pasku górnym, po prawej stronie z oznaczeniem „Logiem dostępności”, zaś w razie udostępnienia przez nas

9/ Ponadto z poziomu naszej strony internetowej zapewniamy obsługę użytkowników końcowych będących osobami z niepełnosprawnościami, narządu ruchu, słuchu albo narządu mowy (osoby niesłyszące lub niewidzące) z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym od poniedziałku do piątku w godzinach pracy jednostki, o której mowa w pkt. 4, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

10/Nasz podmiot na żądanie osoby z niepełnosprawnościami narządu wzroku, będącej konsumentem, w terminie 10 dni od złożenia żądania, doręcza informacje przedumowne, zwięzłe podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje wymagane w umowie zgodnie z regulacją art. 288 Prawa komunikacji elektronicznej na trwałym nośniku, w postaci wybranej przez tego użytkownika końcowego na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej:

a/ w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla tego użytkownika końcowego, albo

b/ na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez tegoż użytkownika końcowego.

11/ Na żądanie osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku doręczymy na trwałym nośniku na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej:

a/ informacje o danych zawartych w fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług, sporządzone na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez użytkownika końcowego lub w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla tego użytkownika,

b/szczegółowy wykaz wykonanych usług sporządzony na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez użytkownika lub w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla tego użytkownika.

12/Na żądanie osoby z niepełnosprawnościami, o których mowa w pkt. 5 będącej abonentem, doręczamy w terminie 10 dni od dnia złożenia żądania w formie przez niego wybranej, na trwałym nośniku na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej informacje o wszystkich oferowanych przez nasz podmiot udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, o których mowa w pkt. 5, z tym że w przypadku osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku takie informacje będą przez nas sporządzane na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez tego użytkownika końcowego lub w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej dla takiej osoby.

M/ Zasady ograniczenia oraz zawieszenia świadczenia usług.

1/ Dostawca usług komunikacji elektronicznej, wobec którego abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, powiadamia tego Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

2/ Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt. 1, dostawca usług komunikacji elektronicznej może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne.

3/ Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, o których mowa w pkt. 2, abonent nie zapłacił zaległych należności, dostawca usług komunikacji elektronicznej niezwłocznie powiadamia tego abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.

4/Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt. 3, abonent nie zapłaci zaległych należności, dostawca usług komunikacji elektronicznej może zawiesić świadczenie usługi.

5/ W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w lit. N, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.

6/ Dostawca usług komunikacji elektronicznej, który:

a/ ograniczył świadczenie usługi, o której mowa w pkt. 2, albo

b/zawiesił świadczenie usługi, o której mowa w pkt.4

- niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi, wznowia jej świadczenie.

7/Jeżeli dostawca usług komunikacji elektronicznej wprowadzi opłatę za wznowienie świadczenia zawieszonej usługi, opłata ta odpowiadać będzie musiała ponoszonym kosztom wznowienia świadczenia usługi i będzie ujawniona w cenniku usług komunikacji elektronicznej.

8/ Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, dostawca usług komunikacji elektronicznej powiadomi abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy abonent nie zapłaci zaległych należności.

9/ Powiadomienie, o którym mowa w pkt. 1, pkt. 3 i pkt. 8 doręcza się bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej.

10/Jeżeli abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, dostawca usług komunikacji elektronicznej powiadamia tego abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, dostawca usług telekomunikacyjnych może zawiesić świadczenie tej usługi.

N/Postępowanie reklamacyjne

1/ Dostawca usług komunikacji elektronicznej jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku z tytułu:

a/ niedotrzymania z winy dostawcy usług określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;

b/ niewykonania lub nienależytego wykonania usługi komunikacji elektronicznej;

c/ nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku.

2/ Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi komunikacji elektronicznej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym dostawca usług niezwłocznie powiadamia użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej "reklamującym".

3/ Reklamację wnosi się:

a/ w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w każdej jednostce obsługującej użytkowników dostawcy usług albo przesyłką pocztową w rozumieniu [art. 3 pkt 21](#) ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);

b/ osobiście w formie ustnej do protokołu podczas wizyty reklamującego w każdej jednostce obsługującej użytkowników dostawcy usług;

c/ telefonicznie;

d/ na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

4/ Reklamacja zawiera w szczególności:

a/ imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;

b/ określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

c/ przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

d/ przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;

e/ datę zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w pkt. 1 lit. a;

f/ wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

g/ numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w lit. f;

h/ sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;

i/ podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5/ Jeżeli dostawca, o którym mowa w pkt. 1, nie rozpatrzył reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.

6/ W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku dostawca usług komunikacji interpersonalnej wykorzystującej numery zwraca abonentowi opłatę z tytułu przekazanego abonentowi wykazu wykonanych usług.

7/ W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w pkt. 3 lit. a lub lit. b, nie spełnia warunków określonych w pkt. 4, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

8/ W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w pkt. 7 nie spełnia warunków określonych w pkt. 4, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

9/Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt. 4 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

10/ W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa w pkt. 3 lit. a lub lit. b, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

11/W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

12/Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.

13/ Przepisu pkt.11 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

14/Jednostka dostawcy usług, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

15/Odpowiedź na reklamację zawiera:

a/nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację;

b/informację o dniu złożenia reklamacji;

c/rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

d/w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w pkt. 4 lit. g;

e/pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;

f/dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

16/W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

a/ dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

b/zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

17/Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

18/ Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub w odrębnym oświadczeniu, dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej.

19/Przepisu pkt. 17 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana.

20/Jeżeli wysłana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w pkt.3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

21/Reklamujący, w porozumieniu z dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w pkt.17, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

22/Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

23/ Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, roszczeń określonych w ustawie –Prawo komunikacji elektronicznej przysługuje użytkownikowi końcowemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

24/Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w pkt.23, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub dostawca usług komunikacji elektronicznej nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi komunikacji elektronicznej została uwzględniona.

O/ Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich.

1/ Spór cywilnoprawny między konsumentem, a dostawcą usług komunikacji elektronicznej może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

2/ Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu [ustawy](#) z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823), zwanej dalej ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

3/ W zakresie nieuregulowanym w niniejszej Informacji oraz w Prawie komunikacji elektronicznej do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich stosuje się przepisy [ustawy](#) o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

4/ Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się:

a/ na wniosek konsumenta złożony w postaci papierowej na adres Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo zamiejscowej jednostki Urzędu Komunikacji Elektronicznej właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania wnioskodawcy

lub

b/ na wniosek złożony w postaci elektronicznej:

- za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP) albo
- za pośrednictwem zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Prezesa UKE formularza kontaktowego dedykowanego do składania wniosków albo
- na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt. 1 ustawy z dnia 18.11.2020 r. o doręczeniach elektronicznych (tekst jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 1045),

albo

c/ z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.

5/ Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zawiera co najmniej elementy określone w [art. 33 ust. 2](#) ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, czyli:

a/ oznaczenie stron,

b/ dokładnie określone żądanie,

c/ wskazanie rodzaju postępowania, o którym mowa w art. 3 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich zgodnie z wyborem wnioskodawcy, polegającego na:

- umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony;
- przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu;
- rozstrzygnięciu sporu i narzuceniu stronom jego rozwiązania.

d/ podpis wnioskodawcy.

e/ a nadto wniosek wnioskodawcy o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu, jeżeli wnioskodawca z takim wnioskiem wystąpi.

6/ Do wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dołącza się uzasadnienie żądania strony oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

7/Prezes UKE dokonuje kontroli wniosku, o którym mowa w pkt. 5 w zakresie:

a/ jego elementów składowych wskazanych w pkt. 5 w oparciu o regulację art. 33 ust. 2 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich,

b/ dołączenia do niego uzasadnienia żądania strony oraz kopii posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku, o których mowa w pkt. 6.

8/ Prezes UKE w przypadku stwierdzenia braków wniosku w zakresie wskazanym w pkt. 7 wzywa wnioskodawcę do jego uzupełnienia, w terminie 10 dni od dnia doręczenia wezwania.

W przypadku nieuzupełnienia przez wnioskodawcę wniosku, w terminie o którym mowa w zdaniu poprzednim Prezes UKE pozostawia wniosek bez rozpoznania, o czym informuje wnioskodawcę.

9/ Prezes UKE odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Prezesa UKE.

10/ Prezes UKE może odmówić rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy:

a/ wnioskodawca nie podjął, przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, próby kontaktu z dostawcą usług komunikacji elektronicznej i bezpośredniego rozwiązania sporu, w tym nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w lit. R:

b/ spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spowoduje uciążliwości dla dostawcy usług komunikacji elektronicznej;

c/ przed Prezesem UKE, innym właściwym podmiotem albo sądem toczy się sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami albo sprawa taka została już rozpatrzona przez Prezesa UKE, inny właściwy podmiot albo sąd;

d/ wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 20 zł;
 e/ wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z dostawcą usług komunikacji elektronicznej i bezpośredniego rozwiązania sporu;

f/ rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Prezesa UKE.

11/ W toku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Prezes UKE zapoznaje dostawcę usług komunikacji elektronicznej z roszczeniem konsumenta poprzez przekazanie mu wniosku zarazem wyznaczając mu 14- dniowy termin na ustosunkowanie się do wniosku.

Po upływie terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim Prezes UKE przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz propozycję rozwiązania sporu, wyznaczając stronom postępowania 14-dniowy termin na wyrażenie zgody na przedstawioną propozycję lub na zastosowanie się do niej.

12/ W przypadku wszczęcia postępowania z urzędu Prezes UKE doręcza stronom zawiadomienie o wszczęciu postępowania.

Jednocześnie Prezes UKE może w tym wypadku wyznaczyć stronom termin na ustosunkowanie się do zawiadomienia o wszczęciu postępowania.

13/ W toku postępowania w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z zakresu usług komunikacji elektronicznej prowadzonego przez prezesa UKE wymiana informacji między stronami postępowania odbywa się za pomocą środków komunikacji elektronicznej albo w postaci papierowej przesyłką rejestrowaną.

14/ Minister właściwy do spraw informatyzacji określi, w drodze rozporządzenia w sprawie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z zakresu usług komunikacji elektronicznej prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej:

a/ szczegółowy tryb prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,

b/ sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,

c/ sposób wymiany informacji między stronami postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

- mając na uwadze konieczność zapewnienia łatwego dostępu do postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, sprawnego ich rozwiązywania oraz bezstronnego i niezależnego prowadzenia tego postępowania.

Z uwagi na niewydanie przez ministra właściwego do spraw informatyzacji do dnia wysłania niniejszego oświadczenia woli rozporządzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim zagadnienie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ujęte w lit. O częściowo przedstawiono w oparciu o projekt z dnia 13.08.2024 r. rozporządzenia Ministra Cyfryzacji w sprawie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z zakresu usług komunikacji elektronicznej prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

P/ Dopuszczalność jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przez dostawcę usług komunikacji elektronicznej niezależnie od czasokresu jej obowiązywania.

P.1. Nasz podmiot jako dostawca usług komunikacji elektronicznej jest uprawniony do jednostronnego wprowadzenia zmian do umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej tak zawartych na czas oznaczony, jak i nieoznaczony pod warunkiem wystąpienia następujących uwarunkowań:

1) konieczność wprowadzenia zmian wynika:

a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 b) z decyzji Prezesa UKE;

2) proponowane zmiany:

a) są wyłącznie na korzyść abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,

b) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonentów.

P.2. Powyższe zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, o których mowa w lit. P ust. 1 wchodzi w życie po upływie miesiąca od dnia doręczenia Abonentowi przez nasz podmiot w formie pisemnej oświadczenia o zmianie umowy wraz z pouczeniem o prawie jej wypowiedzenia.

P.3 Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w razie braku akceptacji zmian do umowy określonych w lit. P ust. 1 w drodze miesięcznego wypowiedzenia złożonego naszemu podmiotowi w formie pisemnej w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia w życie przedmiotowych zmian umowy.

P.4 W przypadku jednakże wypowiedzenia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z powodu braku akceptacji zmian umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej opisanych w lit. P podust. 1 Abonent będzie zobowiązany do zapłaty na naszą rzecz odszkodowania w wysokości nie wyższej niż:

a/ z tytułu usługi telekomunikacyjnej - sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę usługę, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy;

R/ Dopuszczalność jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przez dostawcę usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas oznaczony.

1/ Nasz podmiot może także wprowadzić jednostronnie zmianę umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas określony jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż określone w lit. P ust. 1, na które dostawca usług komunikacji elektronicznej nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.

2/ Zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, o których mowa w pkt. 1 wchodzi w życie po upływie miesiąca od dnia doręczenia Abonentowi przez nasz podmiot w formie pisemnej oświadczenia o zmianie umowy wraz z pouczeniem o prawie jej wypowiedzenia.

3/ Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w razie braku akceptacji zmian do umowy określonych w pkt. 1 w drodze miesięcznego wypowiedzenia złożonego naszemu podmiotowi w formie pisemnej w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia w życie przedmiotowych zmian umowy.

4/ W razie wypowiedzenia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas oznaczony z powodu wprowadzenia zmian, o których mowa w pkt. 1 Abonent nie będzie zobowiązany do zapłaty odszkodowania, o którym mowa w lit. P ust. 4.

S/ Dopuszczalność jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przez dostawcę usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas nieoznaczony lub umowy zawartej na czas określony, która automatycznie po okresie jej obowiązywania przekształciła się w umowę zawartą na czas nieoznaczony.

Nasz podmiot jest uprawniony do jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas nieoznaczony oraz umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas oznaczony, która po okresie jej obowiązywania przekształciła się automatycznie w umowę zawartą na czas nieoznaczony w przypadku zaistnienia jednej ze wskazanych poniżej okoliczności:

- a/ uprawnienie lub zobowiązanie dla naszego podmiotu do wprowadzenia zmiany umowy wynika z ostatecznej decyzji administracyjnej lub prawomocnego orzeczenia sądowego,
- b/ utrata prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości,
- c/ utrata w całości lub części infrastruktury niezbędnej do świadczenia usługi komunikacji elektronicznej,
- d/ zakończenia świadczenia danej usługi, w przypadku gdy jest ona dostarczana przez osobę trzecią, istotna zmiana przez osobę trzecią zasad świadczenia danej usługi przez nią dostarczanej, zakończenia lub zmiany warunków umowy wiążącej nasz podmiot z osobami trzecimi, w tym zwłaszcza, umów z osobami, które udostępniają nam swoje sieci telekomunikacyjne lub usługi telewizyjne,
- e/ rezygnacji przez nasz podmiot ze stosowania określonej technologii,
- f/ rezygnacji przez nasz podmiot ze świadczenia konkretnej usługi komunikacji elektronicznej na rzecz naszych Abonentów lub też zmiana parametrów jej świadczenia w wyniku wprowadzania zmian organizacyjnych lub technologicznych,,
- h/ wzrost kosztów ogólnych prowadzenia działalności gospodarczej oraz obsługi klienta,
- i/ wzrost obciążeń publicznoprawnych,
- j/ poniesienie istotnych nakładów inwestycyjnych na rozwój sieci lub podniesienie jakości świadczonych usług komunikacji elektronicznej,
- k/ wzrost cen towarów i usług niezbędnych do realizacji konkretnej usługi komunikacji elektronicznej,
- l/ zmiana wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych.

