

Szanowni Państwo,

informujemy, że w dniu 10 listopada 2024 r. wejdzie w życie ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (zwana dalej „ustawą PKE”), która zastąpi obecnie obowiązującą ustawę z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.

W związku z ww. zmianą przepisów zmianie ulegną warunki umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (zwanymi dalej „Umowami”) zawartych przed dniem 10 listopada 2024 r. Niniejszym pismem informujemy o zmianach, które wynikają z wejścia w życie nowych regulacji i konieczności dostosowania Umów do przepisów ustawy PKE, jednakże bez wskazywania konkretnych oznaczonych numerowo paragrafów łączących nas Umów, jak też bez ujednolicania tekstów Umów. Niniejszą informację realizujemy zgodnie z ustawą z dnia 12 lipca 2024 r. Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektronicznej (zwaną dalej „przepisami wprowadzającymi ustawę PKE”). Przepisy wprowadzające ustawę PKE pozwalają nam także uzupełnić Umowy o tzw. klauzule modyfikacyjne.

Niniejsza informacja nie wiąże się z wprowadzeniem zmian jakichkolwiek opłat w łączących nas Umowach. Ponadto nie muszą Państwo w żaden sposób akceptować wprowadzanych zmian.

W przypadku braku zgody na przedmiotowe zmiany, wynikające z dostosowania Umowy do ustawy PKE, są Państwo uprawnieni do wypowiedzenia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w trybie przewidzianym jej postanowieniami. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy powinno zostać złożone do dnia 10 listopada 2024 r.

Z uwagi na fakt, że wprowadzenie przedmiotowych zmian wynika z konieczności dostosowania Umów do przepisów ustawy PKE, w razie skorzystania przez Państwa z prawa wypowiedzenia Umowy przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, będą Państwo zobowiązani do zapłaty odszkodowania w wysokości przyznanej Umową ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej wypowiedzenia.

Jednocześnie informujemy, że w razie zaistnienia – począwszy od dnia 10 listopada 2024 r. – sprzeczności zapisów naszych Umów lub stanowiących ich integralną część regulaminów czy cenników, zastosowanie znajdować będą wprost przepisy ustawy PKE.

W dalszej części pisma posługujemy się terminologią wprowadzoną przez ustawę PKE, w szczególności zastępujemy pojęcie „usług telekomunikacyjnych” nowym pojęciem „usług komunikacji elektronicznej”.

Szczegółowy opis wchodzących w życie zmian Umów:

1. Forma zawarcia, wypowiedzenia i rozwiązania Umowy

Umowa może zostać zawarta, wypowiedziana lub rozwiązana w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.

W przypadku złożenia przez Abonenta wypowiedzenia Umowy w formie dokumentowej, Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:

- 1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu – gdy Abonent wskazał numer niegeograficzny (numer komórkowy),
- 2) wykonanie połączenia głosowego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu – gdy Abonent wskazał numer geograficzny (numer stacjonarny),
- 3) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu.

Dodatkowo Operator potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku (w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej) przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień zakończenia świadczenia usługi.

2. Informacja w związku z automatycznym przedłużeniem Umowy zawartej na czas określony

Przed automatycznym przedłużeniem Umowy na czas nieokreślony Operator doręcza Abonentowi na trwałym nośniku (w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej), nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy, w tym 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.

W przypadku, gdy Umowa uległa automatycznemu przedłużeniu, Operator co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych Umową.

3. Tryb i warunki dokonywania zmian Umowy

Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w regulaminie lub cenniku, stanowiących jej integralną część, w przypadku, gdy:

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 Urzędu Komunikacji Elektronicznej (zwanego dalej „Prezesem 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.

Operator podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

Dodatkowo Operator bezzwłocznie doręcza Abonentowi na trwałym nośniku podane do publicznej wiadomości informacje o zmianach.

W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa powyżej, Abonent może wypowiedzieć umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania z tytułu rozwiązania Umowy przed upływem okresu, na który została zawarta, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

Ponadto Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych niż określone powyżej obiektywnych okoliczności, na które Operator nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.

Operator, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany, a ponadto doręcza Abonentowi treść zmian na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej.

W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa powyżej, Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania z tytułu rozwiązania Umowy przed upływem okresu, na który została zawarta, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas nieokreślony lub Umowy, która uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po upływie okresu, na jaki została zawarta, w następujących okolicznościach:

- 1) gdy uprawnienie lub zobowiązanie Operatora do wprowadzenia zmiany Umowy wynika z ostatecznej decyzji administracyjnej lub prawomocnego orzeczenia sądowego;
- 2) w razie zakończenia świadczenia danej usługi, w przypadku gdy jest ona dostarczana przez osobę trzecią, istotnej zmiany przez osobę trzecią zasad świadczenia danej usługi przez nią dostarczanej, zakończenia lub zmiany warunków umowy wiążącej Operatora z osobami trzecimi, w tym zwłaszcza umów z podmiotami, które udostępniają Operatorowi swoje sieci telekomunikacyjne lub usługi telewizyjne; w określonych w niniejszym punkcie przypadkach Operator dokona zmiany Umowy wyłącznie w zakresie wynikającym ze zmian wprowadzanych przez dostawcę lub w najmniejszym możliwym zakresie; jeżeli zmiana będzie się wiązała z zaprzestaniem świadczenia płatnej usługi, za którą cennik przewiduje odrębną opłatę, Operator nie będzie jej pobierać;
- 3) w przypadku wzrostu poziomu cen towarów i usług konsumpcyjnych, określonego w oparciu o wysokość średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, opublikowanego przez Główny Urząd Statystyczny (gdy wskaźnik ten wykazuje wartość wyższą niż 100, tj. w razie inflacji), przy czym zmiana opłaty może zostać dokonana nie później niż w ciągu 3 miesięcy po ogłoszeniu wskaźnika zmiany cen za dany rok kalendarzowy i nie częściej niż raz na 12 miesięcy; jeżeli Operator dokonał podwyższenia opłaty w opisywanym trybie, zobowiązany jest do jej obniżenia, jeżeli w kolejnym roku kalendarzowym średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych wykazuje wartość niższą niż 100, tj. w razie deflacji;
- 4) w przypadku wprowadzenia lub podwyższenia kosztów dostarczania produktów lub świadczenia usług na podstawie Umowy (np. kosztów udostępniania sieci telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej odpowiednio do rodzaju usług, z których korzysta Abonent, w tym sieci roamingowych lub światłowodowych, dostarczania programów lub usług audiowizualnych; kosztów opłat licencyjnych należnych organizacjom zbiorowego zarządzania prawami autorskimi i prawami pokrewnymi; kosztów energii elektrycznej, która jest niezbędna do świadczenia usług; obciążeń publicznoprawnych), przy czym zmiana opłaty będzie dotyczyła wyłącznie ceny za produkt lub usługę, których dotyczy podwyżka kosztów, o której mowa w niniejszym punkcie; w przypadku produktu lub usługi wliczonych w Abonament – podwyższeniu ulegnie wysokość Abonamentu; zmiana będzie proporcjonalna do podwyższenia kosztów świadczenia lub dostarczania produktu lub usługi, których dotyczy podwyżka i może nastąpić nie częściej niż raz na 12 miesięcy;

5) gdy technologia wykorzystywana w procesie świadczenia usług lub parametry tych usług będą istotnie odbiegać od technologii powszechnie stosowanych w świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub parametrów usług powszechnie świadczonych; wprowadzone zmiany, o których mowa w niniejszym punkcie, nie będą powodowały wzrostu opłat pod stronie Abonenta; jeżeli zmiana będzie się wiązała z zaprzestaniem świadczenia płatnej usługi, za którą cennik przewiduje odrębną opłatę, Operator nie będzie jej pobierać.

Operator może podwyższyć opłatę w danym roku obowiązywania Umowy zarówno w oparciu o przesłankę z punktu 3, jak również z punktu 4 powyżej. W takim przypadku uwzględniony będzie udział inflacji w zwiększeniu kosztów dostarczania produktów lub świadczenia usług, co oznacza, że jeśli Operator dokona podwyżki opłaty na jednej z tych podstaw, zostanie ona uwzględniona przy obliczaniu ewentualnej podwyżki na drugiej podstawie, co doprowadzi do odpowiedniego jej pomniejszenia.

Operator, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany, a ponadto doręcza Abonentowi treść zmian na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej.

W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa powyżej, Abonent może wypowiedzieć Umowę, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

4. Monitorowanie i kontrolowanie poziomu wykorzystania usług

W zakresie usług rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, Operator zapewnia Abonentowi, będącemu konsumentem, narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania tych usług, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie. Operator powiadamia Abonenta o:

- 1) zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia usługi w ramach wybranego pakietu taryfowego – przed osiągnięciem tego limitu,
- 2) całkowitym wykorzystaniu tego limitu – niezwłocznie, jednak nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania tego limitu.

5. Usługa fakultatywnego obciążania rachunku

Ustawa PKE wprowadza definicję usługi fakultatywnego obciążania rachunku, jako usługi polegającej na pośredniczeniu przez dostawcę usług komunikacji elektronicznej w sprzedaży towarów lub świadczeniu usług innych niż usługi ubezpieczeniowe lub pośredniczeniu w płatności za te towary lub usługi, której wartość jest uwzględniana na rachunku za wykonane usługi komunikacji elektronicznej.

Świadczenie usługi fakultatywnego obciążania rachunku wymaga uzyskania uprzedniej zgody Abonenta na uruchomienie tej usługi. Przedmiotowa zgoda może zostać udzielona przez wybór progu kwotowego dla usługi fakultatywnego obciążania rachunku dla każdego okresu rozliczeniowego.

Ustawa PKE przewiduje, że dostawca usług komunikacji elektronicznej jest obowiązany oferować Abonentom co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 70 i 100 zł. W przypadku, gdy

Abonent, udzielając zgody na świadczenie usługi fakultatywnego obciążania rachunku, nie określił progu kwotowego, próg ten wynosi 70 zł dla każdego okresu rozliczeniowego.

W momencie osiągnięcia progu kwotowego Operator jest obowiązany do natychmiastowego poinformowania Abonenta o tym fakcie oraz zablokowania możliwości nabycia towarów lub usług z wykorzystaniem usługi fakultatywnego obciążania rachunku. Po osiągnięciu progu kwotowego w danym okresie rozliczeniowym, świadczenie usługi fakultatywnego obciążania rachunku jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.

Operator umożliwi Abonentowi wycofanie zgody na świadczenie usługi fakultatywnego obciążania rachunku w każdym czasie, co nie wpływa na opłaty za towary i usługi zakupione przed wycofaniem zgody.

Dla korzystania z usługi fakultatywnego obciążania rachunku konieczna jest autoryzacja dokonana przez Abonenta, co możliwe jest przy użyciu nadanego Abonentowi indywidualnego kodu PIN.

6. Postępowanie reklamacyjne

Ustawa PKE w zakresie reklamacji wprowadza nieznaczące zmiany w odniesieniu do dotychczasowych regulacji, a mianowicie reklamacje mogą dotyczyć również usługi fakultatywnego obciążania rachunku. Ponadto ustawa PKE wprost wymienia elementy reklamacji, wśród których dodatkowo wymaga się wskazania, w jaki sposób ma zostać przekazana Abonentowi odpowiedź na reklamację.

Zgodnie z przepisami wprowadzającymi ustawę PKE, do zdarzeń będących podstawą do wszczęcia reklamacji, zaistniałych przed dniem wejścia w życie ustawy PKE, stosuje się przepisy dotychczasowe.

7. Wypowiedzenie Umowy z winy Operatora

W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w Umowie, Abonent, będący konsumentem, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy Operatora. W takim przypadku Operatorowi nie przysługuje odszkodowanie z tytułu rozwiązania Umowy przed upływem okresu, na który została zawarta.

8. Ograniczenie i zawieszenie świadczenia usług oraz wypowiedzenie Umowy z powodu opóźnienia Abonenta w płatności

Operator, wobec którego Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie tego terminu Operator może ograniczyć świadczenie usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe.

Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Operator niezwłocznie

powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, a jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator może zawiesić świadczenie usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.

Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia, Operator może zawiesić świadczenie tej usługi.

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, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.

Operator, który ograniczył albo zawiesił świadczenie usługi, niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi, wznawia jej świadczenie.

Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Operator powiadamia 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.

Powiadomienia, o których mowa powyżej, doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.

Jednocześnie informujemy, że zgodnie z ustawą PKE i przepisami wprowadzającymi ustawę PKE, w przypadku Abonenta posiadającego status mikroprzedsiębiorcy, małego przedsiębiorcy lub organizacji pozarządowej w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, stosuje się przepisy art. 305 ust. 1 i 3 oraz art. 317 ustawy PKE, chyba że wyrazi zgodę, by przepisy te nie znajdowały do niego zastosowania. W przypadku niedostarczenia informacji o braku zgody na stosowanie ww. przepisów, Operator przyjmuje, że Abonent wyraził zgodę na wyłączenie stosowania do niego przepisów art. 305 ust. 1 i 3 oraz art. 317 ustawy PKE.