

INFORMACJE PRZEDUMOWNE PRZEDKŁADANE KONSUMENTOWI PRZED ZAWarciEM UMOWY O Świadczenie Usług Komunikacji ELEKTRONICZNEJ

CZĘŚĆ OGÓLNA

A/ Dostawcą usług komunikacji elektronicznej udzielającym konsumentowi przedmiotowych Informacji przedumownych jest Spółdzielnia Mieszkaniowa „Metalowiec” z siedzibą przy ul. Klonowa 5, 23-204 Kraśnik, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000139253, telefon 81 825 36 31, adres poczty elektronicznej tvk@sm-metalowiec.com.pl zwana dalej dostawcą usług, dostawcą usług komunikacji elektronicznej, podmiotem lub naszym podmiotem.

B/ Dostawca usług w ramach prowadzonej działalności świadczy na rzecz abonentów usługi komunikacji elektronicznej w zakresie:

- a/ rozprowadzania programów telewizyjnych,
- b/ zapewnienia dostępu do Internetu w sieci stacjonarnej

C/ Główne cechy świadczonych usług komunikacji elektronicznej, w tym parametry jakości usług oraz minimalne poziomy jakości usług:

1/ Parametry jakości usług wspólne dla wszystkich usług komunikacji elektronicznej świadczonych przez dostawcę usług:

- a/ **Czas oczekiwania na przyłączenie do sieci** – minimalny- 1 godzina od podpisania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, maksymalny- 168 godzin od dnia podpisania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej,
- b/ **Czas oczekiwania na połączenie z personelem celem zgłoszenia awarii, usterki lub uszkodzenia lub uzyskania niezbędnej informacji o usłudze komunikacji elektronicznej** – minimalny - 5 sekund, maksymalny - 60 sekund, po upływie którego włączy się automatyczna sekretarka z możliwością telefonicznego wgrania zgłoszenia awarii, usterki lub uszkodzenia, względnie przedstawionego zapytania,
- c/ **Czas usunięcia awarii, usterki, uszkodzenia** – minimalny - 1 godzina od powzięcia informacji o awarii, usterce, uszkodzeniu, maksymalny - 36 godzin od powzięcia informacji o awarii, usterce, uszkodzeniu,
- d/ **Liczba uszkodzeń na 100 łączy z winy operatora** - 0,1%,
- e/ **Wskaźnik reklamacji** – 0,05 %,

2/ Główne cechy usługi rozprowadzania programów telewizyjnych:

Do głównych cech rozprowadzanych przez dostawcę usług programów telewizyjnych należy zaliczyć przejmowanie przez dostawcę usług rozpowszechnionych programów w całości i bez zmian oraz równoczesne wtórne ich rozpowszechnianie w sposób przewodowy w sieci telewizji kablowej dostawcy usług celem ich dostarczenia do odbiorników (urządzeń końcowych) abonentów (art. 4 pkt. 8 ustawy o rtv).

Dostawca usług rozprowadza w swojej sieci telewizji kablowej programy telewizyjne o zróżnicowanej tematyce; są wśród nich programy informacyjne, filmowe, sportowe, publicystyczne, muzyczne, rozrywkowe, przyrodniczo- podróźnicze, naukowe, edukacyjne, przeznaczone dla dzieci.

Gwarantowanym parametrem rozprowadzania programów w sieci telewizji kablowej dostawcy usług jest ich umieszczenie w paśmie częstotliwości pomiędzy 150 Mhz a 850 Mhz.

Oferta programowa telewizji cyfrowej Spółdzielni Mieszkaniowej "Metalowiec" dostępna od 01.01.2026 r. stanowi załącznik do informacji przedumownych.

3/ Główne cechy usługi zapewnienia stacjonarnego dostępu do Internetu:

Do głównych cech usługi zapewnienia stacjonarnego dostępu do Internetu należy zaliczyć zapewnienie przy pomocy tej usługi dostępu do internetu, a tym samym łączność z praktycznie wszystkimi zakończeniami sieci internet bez względu na stosowaną technologię sieci i urządzenia końcowe [art. 2 pkt. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25.11.2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu i dotyczące opłat detalicznych za regulowane usługi łączności wewnętrznej oraz mieniające dyrektywę 2002/22/WE, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 (Dz. U. UE.L.2015.310.1), zwanego dalej rozporządzeniem w sprawie otwartego internetu. Usługę stacjonarnego dostępu do internetu dostawca usług świadczy drogą przewodową.

Gwarantowane parametry jakości usługi stacjonarnego dostępu do internetu obejmują:

a/ minimalną prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu w sieciach stacjonarnych - 40% maksymalnej prędkości,

b/ zwykle dostępną prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu w sieciach stacjonarnych - 70% maksymalnej prędkości,

c/ maksymalną prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu w sieciach stacjonarnych,

d/ deklarowaną prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu w sieciach stacjonarnych - 100% maksymalnej prędkości.

D/Cena za usługi:

1. Cenę brutto usług, w tym cenę za ich aktywację, opłatę abonamentową lub inną opłatę okresową przy umowie zawieranej na czas nieoznaczony, cenę za jednostkę rozliczeniową usługi oraz inne powtarzalne lub oparte na zużyciu opłaty określa cennik stanowiący załącznik do Informacji przedumownych.

2. W przypadku umów zawieranych na czas oznaczony nie dłuższy jednak niż 24 miesiące albo na czas określony nie dłuższy jednak niż 12 miesięcy abonent może skorzystać z warunków promocyjnych. Abonent ma możliwość zawarcia umowy tylko na usługę telewizji, tylko na usługę internetu albo usługę związaną telewizję z internetem. Szczegółowy opis poszczególnych wariantów przedstawia się następująco:

a) umowa tylko na usługę telewizji:

Rodzaj opłaty (Indeks)	Opłaty aktywacyjne zależne od sposobu realizacji usługi			
	usługa do odbiornika TV z DVB-C		usługa z zastosowaniem zewn. dekodera Operatora	
	czas trwania umowy		czas trwania umowy	
	xx = 1R (1 rok)	xx = 2R (2 lata)	xx = 1R (1 rok)	xx = 2R (2 lata)
PA DTV/TV-xx*	19,00	1,00	nd	nd
PA DTV/DHD-xx; PA DTV/CAM-xx	40,00	10,00	80,00	20,00
PA MR/12M; PA MR/24M	20,00	1,00	20,00	1,00

Abonament „DTV-MIDI”				Abonament „DTV-BASIC”			Abonament za pakiet premium do pakiery BASIC			
TV cyfrowy z DVB-C	Ilość dekodерów			Ilość dekodерów/modułów CAM			1 rok		2 lata	
	1	2	3	1	2	3	Film	Canal +	Film	Canal +
27,00	30,00	42,00	52,00	54,00	66,00	78,00	12,00	42,00	11,10	38,00

b) umowa tylko na usługę internetu:

Rodzaj opłaty (indeks opłaty)	Opłaty jednorazowe			
	Umowa min. 1 rok (1R)		Umowa min. 2 lata (2R)	
	dostęp kablowy	dostęp z WiFi	dostęp kablowy	dostęp z WiFi
Promocyjne opłaty aktywacyjne: PA NET/K-1R; PA NET/R-1R; PA NET/K-2R; PA NET/R-2R	19,00	49,00	1,00	29,00

Nazwa pakietu	Maksymalna prędkość	Opłaty miesięczne za dostęp do sieci Internet (w zł)			
		Abonament: A min.1 rok		Abonament: B min. 2 lata	
	DS/US	Kabel (*K)	z WiFi (* R)	Kabel (*K)	z WiFi (* R)
NET-BR/*	150 / 7 Mb/s	50,00	55,00	40,00	45,00
NET-SR/*	250 / 15 Mb/s	57,00	62,00	47,00	52,00
NET-ZŁ/*	450 / 25 Mb/s	66,00	71,00	56,00	61,00
NET-PL/*	650 / 40 Mb/s	71,00	76,00	61,00	66,00
Dopłata do abonamentu przy rezygnacji z E-BOA		5,00	5,00	5,00	5,00

c) umowa na usługę wiążaną telewizją z internetem:

Abonament za telewizję cyfrową DTV-BASIC			Abonament za pakiet Premium				Pakiet NET		Opłaty miesięczne za dostęp do sieci internet (w zł)*	
ilość dekoratorów/modułów			1 rok		2 lata		Nazwa Pakietu	Maksymalna prędkość DS/US	Abonament: R/A minimum 1 rok	Abonament: R/B minimum 2 lata
1	2	3	Film	Canal +	Film	Canal +				
49,00	61,00	73,00	12,00	42,00	11,10	38,00	NET-BR-*	150/7 Mb/s	43,00	37,00
49,00	61,00	73,00	12,00	42,00	11,10	38,00	NET-SR-*	250/15 Mb/s	51,00	45,00
49,00	61,00	73,00	12,00	42,00	11,10	38,00	NET-ZŁ-*	450/25 Mb/s	59,00	53,00
49,00	61,00	73,00	12,00	42,00	11,10	38,00	NET-PL-*	650/40 Mb/s	63,00	57,00
Dopłata do abonamentu przy rezygnacji z E-BOA							rabat		5,00	5,00
Do każdego pakietu internetowego WiFi bez dodatkowych opłat										
Jednorazowe opłaty										
Jednorazowe opłaty aktywacyjne:PA MIX/12M; PA MIX/24M									29,00	1,00
Jednorazowe opłaty aktywacyjne:PA MR/12M; PA MR/24M									20,00	1,00

Opłaty miesięczne za usługę telewizji cyfrowej (w zł)					Opłaty miesięczne za dostęp do sieci Internet (w zł)*					
DTV-MINI	DTV-MIDI				Nazwa pakietu	Maksymalna prędkość DS/US	Wersja: /A umowa/ min.1 rok		Wersja: /B umowa/ min. 2 lata	
	do odb. TV z DVB-C	do odb. TV z DVB-C	z STB Operatora				kabel (nazwa /K)	z WiFi (nazwa /R)	kabel (nazwa /K)	z WiFi (nazwa /R)
14,00	26,00	29,00	41,00	51,00	NET-BR-*	150 / 7 Mb/s	47,00	52,00	37,00	42,00
14,00	26,00	29,00	41,00	51,00	NET-SR-*	250 / 15 Mb/s	53,00	58,00	43,00	48,00
14,00	26,00	29,00	41,00	51,00	NET-ZŁ-*	450 / 25Mb/s	61,00	66,00	51,00	56,00
14,00	26,00	29,00	41,00	51,00	NET-PL-*	650 / 40 Mb/s	65,00	70,00	55,00	60,00
Dopłata do abonamentu NET przy rezygnacji z E-BOA							5,00	5,00	5,00	5,00
Promocyjne jednorazowe opłaty aktywacyjne: PA MIX2/1R; PA MIX2/2R							49,00		29,00	

Powyższe tabele uwzględniają rabat kwotowy za usługę dostępu do sieci Internet w wysokości 5,00 zł brutto miesięcznie za zgodę na wystawianie i udostępnianie przez Operatora faktur, blankietów opłat i innych dokumentów w formie elektronicznej.

W przypadku nie wyrażenia powyższej zgody Operator automatycznie nie przyzna powyższego rabatu. Abonentowi, który wycofa powyższą zgodę, opłaty abonamentowe automatycznie wzrosną o przyznany rabat od kolejnego okresu rozliczeniowego.

E/ Okres obowiązywania umowy, warunki jej przedłużenia i sposób zakończenia jej obowiązywania.

1/ 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 nieoznaczony lub też 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.

2/ W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej na czas określony, z wyłączeniem usług transmisji danych używanych do świadczenia usług komunikacji maszyna-maszyna, po upływie okresu czasu na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu, chyba, że Abonent skorzystał z przysługującego mu prawa do jej wypowiedzenia 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 pierwotnie na czas określony dostawca usług komunikacji elektronicznej co najmniej raz w roku, informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową pierwotnie zawartą na czas określony.

3/ Zasada wypowiedzania umów.

Każda ze stron umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej może ją rozwiązać w drodze wypowiedzenia na miesiąc naprzód na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym jedna ze stron umowy doręczyła drugiej stronie umowy oświadczenie woli o wypowiedzeniu umowy w taki sposób, że adresat wypowiedzenia umowy mógł zapoznać się z jego treścią.

Przepisy szczególne wprowadzają wyjątki od tej zasady.

4/ Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wygasa w przypadku:

a/ upływu terminu, na który została zawarta jeżeli Abonent skorzystał z możliwości wypowiedzenia umowy terminowej w wyniku złożenia oświadczenia woli o jej wypowiedzeniu dostawcy usług co najmniej na miesiąc naprzód przed końcem jej obowiązywania,

b/ śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną,

c/ utraty zdolności prawnej przez Abonenta lub dostawcę usług będącego osobą fizyczną,

d/ zakończenia postępowania likwidacyjnego i wykreślenia z właściwego rejestru urzędowego Abonenta lub dostawcy usług będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej,

e/ zakończenia bytu prawnego Abonenta będącego komunalną lub państwową jednostką organizacyjną w przypadkach przewidzianych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego w ujęciu art. 87 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2.04.1997 r. (Dz. U. nr 78 poz. 483 z późn. zm.), zwanej dalej Konstytucją RP.

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

6/ Szczególne przypadki rozwiązania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia:

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, jak i zawartej na czas nieoznaczony za wypowiedzeniem przez konsumenta w sytuacji braku akceptacji dokonanej jednostronnie przez dostawcę usług zmiany warunków umowy,

c/ 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,

d/ 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 lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, a warunkami określonymi w umowie, a zatem z winy dostawcy usług,

e/ 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,

7/ Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawierana na warunkach promocyjnych.

W razie jednostronnego rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem minimalnego terminu, na jaki umowa została zawarta, Operatorowi przysługuje roszczenie o zapłatę w wysokości wartości ulgi przyznanej Abonentowi z tytułu promocyjnego abonamentu, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

8.1 / 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.

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 zakończenia obowiązywania 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.

8.2/ Wniosek o zmianę dostawcy usługi dostępu do Internetu.

1/W celu realizacji uprawnień, o których mowa w pkt. 8 ust. 1 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 pkt. 8 ust. 1 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 pkt. 8 ust. 1 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 pkt. 8 ust. 1 pkt. 1 , dostawca usług zawiadamia Abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny odmowy.

9/ 1/ Dostawca usług telekomunikacyjnych może dochodzić od Abonenta odszkodowania w przypadku, gdy umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, została wypowiedziana przez Abonenta lub przez tego dostawcę z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta.

2/ Odszkodowanie, o którym mowa w pkt. 1, nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia przez konsumenta umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane - przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych.

3/ Odszkodowanie, o którym mowa w pkt. 1, nie może przekroczyć 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.

10/ Jeżeli Abonent wypowiada zawartą na czas określony umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z powodu braku akceptacji jednostronnej zmiany postanowień umownych przez dostawcę usług, jak i w sytuacji gdy konsument wypowiada umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, poza umową o świadczenie usług dostępu do internetu, po uprzednim wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, a warunkami określonymi w umowie, a zatem z winy dostawcy usług, wówczas dostawcy usług nie przysługuje od abonenta lub konsumenta odszkodowanie, o którym mowa w lit. E pkt. 9 (art. 307 ust. 2 pke, art. 380 pke).

Odszkodowanie, o którym mowa w zdaniu poprzednim nie przysługuje także dostawcy usług w przypadku wprowadzenia przez niego jednostronnej zmiany umowy zawartej na czas nieokreślony lub umowy, o której mowa w lit. E pkt. 2, w sytuacji gdy Abonent z powodu braku akceptacji przedmiotowej zmiany wypowiedział dostawcy usług umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w okresie czasu nie krótszym niż wejście w życie przedmiotowej zmiany.

11/ Zasady ogólne dotyczące jednostronnej zmiany każdego rodzaju umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przez dostawcę usług komunikacji elektronicznej.

Dostawca usług komunikacji elektronicznej może dokonać jednostronnej zmiany warunków każdego rodzaju umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, tak zawartej na czas określony, jak i zawartej na czas nieokreślony, 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;

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.

Dostawca usług komunikacji elektronicznej informację o przedmiotowych zmianach umieszcza na swojej stronie internetowej z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed ich wejściem w życie, chyba że krótszy termin ich wejścia w życie wynika z przepisu prawa powszechnie obowiązującego wprowadzającego zmianę lub z decyzji Prezesa UKE

Niezależnie od publikacji na swojej stronie internetowej dostawca usług komunikacji elektronicznej doręcza Abonentowi na trwałym nośniku odpowiadającym formie w jakiej zawarto umowę z Abonentem informację o zmianie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wraz ze wskazaniem okresu wejścia w życie zmiany umowy oraz pouczeniem o możliwości wypowiedzenia w formie pisemnej umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przez Abonenta w razie braku akceptacji zmiany umowy w terminie nie krótszym niż wejście w życie zmiany umowy oraz o obowiązku zapłaty dostawcy usług komunikacji elektronicznej odszkodowania, o którym mowa w lit. F.1.

Dostawca usług informuje Abonenta o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w formie w jakiej zawarto umowę z abonentem; tego rodzaju informacja nie stanowi zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

12/ Warunki jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas określony dokonanej przez dostawcę usług.

Dostawca usług komunikacji elektronicznej uprawniony jest do dokonania jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas określony w wyniku zaistnienia

innych obiektywnych czynników niż wskazane w pkt 11, na które dostawca usług komunikacji elektronicznej nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, a zarazem możliwość wprowadzania zmiany umowy z takich powodów przewidziano w treści samej umowy.

Dostawca usług komunikacji elektronicznej zgodnie z regulacją zdania poprzedniego będzie uprawniony zatem do wprowadzenia jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas określony w przypadku:

a/ zmiany wysokości cen towarów lub usług związanych ze świadczoną usługą komunikacji elektronicznej,

b/ zmiany wskaźnika cen usług konsumpcyjnych obejmujących świadczone przez dostawcę usług komunikacji elektronicznej usługi komunikacji elektronicznej opublikowanego przez Prezesa GUS,

c/ zmiany wysokości obciążeń publicznoprawnych wpływających na koszt świadczenia usługi komunikacji elektronicznej przez dostawcę usług,

d/ zmianę wysokości kosztów ogólnych prowadzenia działalności telekomunikacyjnej przez dostawcę usług, w tym kosztów obsługi Abonentów,

e/ poniesienia istotnych nakładów inwestycyjnych na rozwój sieci telekomunikacyjnej dostawcy usług lub na podniesienie jakości świadczonych usług komunikacji elektronicznej,

f/ usunięcia z oferty dostawcy usługi komunikacji elektronicznej konkretnej usługi komunikacji elektronicznej lub też wprowadzenia zmiany parametrów jej świadczenia z powodu potrzeby wprowadzenia zmian natury technologicznej lub organizacyjnej,

g/ zakończenia świadczenia danej usługi komunikacji elektronicznej, w przypadku gdy jest ona dostarczana przez osobę trzecią,

h/ istotnej zmiany przez osobę trzecią zasad świadczenia danej usługi komunikacji elektronicznej przez nią dostarczanej,

i/ zakończenia lub zmiany warunków umowy wiążącej dostawcę usług z osobami trzecimi, w tym zwłaszcza, umów z osobami, które udostępniają nam swoje sieci telekomunikacyjne względnie usługi radiowe lub telewizyjne,

j/ gdy uprawnienie lub zobowiązanie dla naszego podmiotu do wprowadzenia zmiany umowy wynika z ostatecznej decyzji administracyjnej lub prawomocnego orzeczenia sądowego,

k/ utraty przez dostawcę usług prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości,

l/ utraty przez dostawcę usług w całości lub części infrastruktury telekomunikacyjnej niezbędnej do świadczenia usług komunikacji elektronicznej lub konkretnej usługi komunikacji elektronicznej,

l/ rezygnacji przez dostawcę usług ze stosowania określonej technologii.

Dostawca usług komunikacji elektronicznej informację o przedmiotowych zmianach umieszcza na swojej stronie internetowej z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed ich wejściem.

Niezależnie od publikacji na swojej stronie internetowej dostawca usług komunikacji elektronicznej doręcza Abonentowi na trwałym nośniku odpowiadającym formie w jakiej zawarto umowę z Abonentem informację o zmianie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wraz ze wskazaniem okresu wejścia w życie zmiany umowy oraz pouczeniem o możliwości wypowiedzenia w formie pisemnej umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przez Abonenta w razie braku akceptacji zmiany umowy w terminie nie krótszym niż wejście w życie zmiany umowy oraz o braku istnienia po stronie Abonenta obowiązku zapłaty dostawcy usług komunikacji elektronicznej odszkodowania, o którym mowa w lit. F.1.

13/ Warunki jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas nieokreślony dokonanej przez dostawcę usług.

Dostawca usług komunikacji elektronicznej może wprowadzić jednostronną zmianę umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas nieokreślony, a także umowy, o której mowa w lit. E pkt. 2, jeżeli w przedmiotowej umowie przewidziano możliwość wprowadzania zmiany określając zarazem w przedmiotowej umowie okoliczności, w których zmiana może nastąpić.

Dostawca usług komunikacji elektronicznej zgodnie z regulacją zdania poprzedniego będzie uprawniony zatem do wprowadzenia jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas nieokreślony, jak i do umowy, o której mowa w pkt. 2 w przypadku:

- a/ zmiany wysokości cen towarów lub usług związanych ze świadczoną usługą komunikacji elektronicznej,
- b/ zmiany wskaźnika cen usług konsumpcyjnych obejmujących świadczone przez dostawcę usług komunikacji elektronicznej usługi komunikacji elektronicznej opublikowanego przez prezesa GUS,
- c/ zmiany wysokości obciążeń publicznoprawnych wpływających na koszt świadczenia usługi komunikacji elektronicznej przez dostawcę usług,
- d/ zmiany wysokości kosztów ogólnych prowadzenia działalności telekomunikacyjnej przez dostawcę usług, w tym kosztów obsługi Abonentów,
- e/ poniesienia istotnych nakładów inwestycyjnych na rozwój sieci telekomunikacyjnej dostawcy usług lub na podniesienie jakości świadczonych usług komunikacji elektronicznej,
- f/ usunięcia z oferty dostawcy usługi komunikacji elektronicznej konkretnej usługi komunikacji elektronicznej lub też wprowadzenia zmiany parametrów jej świadczenia z powodu potrzeby wprowadzenia zmian natury technologicznej lub organizacyjnej,
- g/ zakończenia świadczenia danej usługi komunikacji elektronicznej, w przypadku gdy jest ona dostarczana przez osobę trzecią,
- h/ istotnej zmiany przez osobę trzecią zasad świadczenia danej usługi komunikacji elektronicznej przez nią dostarczanej,
- i/ zakończenia lub zmiany warunków umowy wiążącej dostawcę usług z osobami trzecimi, w tym zwłaszcza, umów z osobami, które udostępniają nam swoje sieci telekomunikacyjne względnie usługi radiowe lub telewizyjne,
- j/ gdy uprawnienie lub zobowiązanie dla naszego podmiotu do wprowadzenia zmiany umowy wynika z ostatecznej decyzji administracyjnej lub prawomocnego orzeczenia sądowego,
- k/ utraty przez dostawcę usług prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości,
- l/ utraty przez dostawcę usług w całości lub części infrastruktury telekomunikacyjnej niezbędnej do świadczenia usług komunikacji elektronicznej lub konkretnej usługi komunikacji elektronicznej,
- l/ rezygnacji przez dostawcę usług ze stosowania określonej technologii.

Dostawca usług komunikacji elektronicznej informację o przedmiotowych zmianach umieszcza na swojej stronie internetowej z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed ich wejściem.

Niezależnie od publikacji na swojej stronie internetowej dostawca usług komunikacji elektronicznej doręcza Abonentowi na trwałym nośniku odpowiadającym formie w jakiej zawarto umowę z abonentem informację o zmianie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wraz ze wskazaniem okresu wejścia w życie zmiany umowy oraz pouczeniem o możliwości wypowiedzenia w formie pisemnej umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przez Abonenta w razie braku akceptacji zmiany umowy w terminie nie krótszym niż wejście w życie zmiany umowy.

W takiej sytuacji po stronie abonenta nie zachodzi obowiązek zapłaty dostawcy usług komunikacji elektronicznej odszkodowania, o którym mowa w lit. F.1, o którym to uprawnieniu jednakże dostawca usług nie jest obowiązany do odrębnego informowania abonenta.

F/ Wysokość odszkodowania oraz zasady i termin jego wypłaty.

F.1/ Odszkodowanie dla dostawcy usług od Abonenta.

Dostawcy usług odszkodowanie przysługuje od abonenta, w sytuacji gdy:

- a/ dostawca usług wypowiada Abonentowi umowę z winy Abonenta,
- b/ Abonent wypowiada umowę dostawcy usług z uwagi na brak akceptacji jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej dokonanej przez dostawcę usług w przypadku opisanym w lit. E pkt. 11,
- c/ Abonent wypowiada dostawcy usług umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przed końcem obowiązywania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

Wysokość przedmiotowego odszkodowania określono w lit. E pkt. 9, zaś przypadki, gdy odszkodowanie to nie przysługuje uregulowano w lit. E pkt. 10.

Abonent zobowiązany jest do zapłaty na rzecz dostawcy usług przedmiotowe odszkodowanie w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

Po bezskutecznym upływie terminu określonego w zdaniu poprzednim dostawcy usług od Abonenta przysługują odsetki ustawowe z tytułu opóźnienia w zapłacie odszkodowania.

F.2/ Odszkodowanie dla Abonenta od dostawcy usług.

1/ 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, o którym mowa w lit. F.1.

Wysokość odszkodowania należnego konsumentowi w takim przypadku zostanie określona w oparciu o przepisy ogólne kodeksu cywilnego regulujące roszczenia odszkodowawcze na okoliczność niewykonania lub też nienależytego wykonania umowy cywilnoprawnej.

Przedsiębiorca komunikacji elektronicznej świadczący usługi międzynarodowe odpowiada za ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie w zakresie i na zasadach ustalonych w wiążących Rzeczpospolitą Polską umowach międzynarodowych.

2/ Regulacja pkt. 1 znajduje zastosowanie także do roszczeń Abonenta wobec dostawcy usług w sytuacji, gdy nie został osiągnięty określony w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej poziom jakości świadczonej usługi lub jeżeli dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa.

3/ Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.

4/ Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.

5/ Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

6/ Roszczenia dochodzone na podstawie pkt. 3-5 przedawniają się z upływem 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi powszechnej, albo od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana.

G/ Zakres działań podejmowanych przez dostawcę usług komunikacji elektronicznej w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług, zagrożeniami takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi świadczone konsumentowi.

1/W przypadku, gdy dostawca usług monitorując sieć telekomunikacyjną stwierdzi występowanie zagrożeń związanych ze świadczoną usługą telekomunikacyjną wówczas zawiadamia Abonenta o tym fakcie telefonicznie, a w przypadku nieposiadania aktualnego numeru telefonu Abonenta zawiadamia go o występowaniu zagrożeń związanych ze świadczoną usługą telekomunikacyjną w drodze pisemnego powiadomienia doręczonego Abonentowi albo osobiście przez przedstawiciela dostawcy usług za potwierdzeniem odbioru albo też w drodze listu poleconego przesłanego Abonentowi przez dostawcę usług za potwierdzeniem odbioru.

2/Sposoby ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych oraz funkcjonalności treści cyfrowych przez Abonenta:

- szyfrowanie danych, stosowanie programów antywirusowych, programów antyspamowych, firewalli, zarządzanie ciasteczkami (cookies), świadome „klikanie” po witrynach www, a także bieżące aktualizowanie systemu operacyjnego i oprogramowania w Urządzeniu końcowym. Ponadto zastosowano kodowanie sygnału przy pomocy systemu Cryptoguard uniemożliwiające nieautoryzowane oglądanie programów oraz szyfrowanie nagrywanej treści na udostępnionym przez Operatora dekodezje.

3/Do potencjalnych zagrożeń związanych ze świadczoną usługą telekomunikacyjną należy zaliczyć:

a/ w przypadku usług internetowych - włamanie hakerskie do systemu, wprowadzenie do systemu wirusów, robaków, koni trojańskich,

b/w przypadku świadczenia usług telewizji kablowej - złamanie kodów systemu dostępu warunkowego do kodowanych programów telewizyjnych prowadzące do uzyskania nieuprawnionego dostępu przez osoby trzecie pozbawione uprawnień dostępowych do tych programów,

c/ inne niż wymienione w lit. a- b **nadużycia w komunikacji elektronicznej**, przez które należy rozumieć świadczenie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy komunikacji elektronicznej lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej[art. 2 pkt. 8 ustawy z dnia 28.07.2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej(Dz. U. z 2023 r. poz. 1703 z późn. zm.), zwanej dalej ustawą o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.

H/ 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 (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r. poz. 1640 z późn. zm.), zwanego dalej prawem pocztowym, lub przesyłką kurierską;

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

c/ telefonicznie;

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

e/ na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile dostawca usług umożliwi korzystanie z innego środka 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 usługi 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 w terminie 7 dni od otrzymania wezwania wraz z określeniem zakresu jej 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 7 dni od otrzymania wezwania na jej uzupełnienie oraz 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 w formie protokolarnej.

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

12/Protokół przyjęcia reklamacji wskazuje: dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację, imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje: dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację i jest przekazywane składającemu reklamację na trwałym nośniku.

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, dane kontaktowe dostawcy usług rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym numer telefonu, adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;

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 nie dłuższego niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji 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 postępowaniu w sprawie 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 pocztową, kurierską lub w inny sposób - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie w postaci papierowej.

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

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

19/Przepisu pkt. 17 stosuje się odpowiednio w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku dostawca usług może potwierdzić przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji 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 w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.

21/Reklamujący, w porozumieniu z dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia 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 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.

25/W kwestiach nieuregulowanych w lit. H do postępowania reklamacyjnego stosuje się przepisy ustawy z dnia 12.07.2024 r. prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221 z późn. zm.), zwanej dalej pke, oraz przepisy wykonawcze wydane na podstawie art. 378 ust. 7 pke; w chwili obecnej jest to rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29.09.2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz. U. z 2025 r. poz. 1371).

I/ Sposób i termin spełnienia świadczenia przez dostawcę usług.

Dostawca usług rozpocznie świadczenie usług komunikacji elektronicznej na rzecz Abonenta w terminie **168** godzin od momentu podpisania przez obie strony umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

J/ Sposób porozumiewania się z konsumentem.

Dostawca usług będzie porozumiewał się z konsumentem ustnie w jednostce organizacyjnej dostawcy usług obsługującej użytkowników, telefonicznie, pisemnie w drodze listów poleconych oraz pism doręczanych osobiście abonentowi lub przez swoich pracowników lub przez inne upoważnione osoby do skrzynki pocztowej, a także drogą poczty elektronicznej w formie elektronicznej.

K/ 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 Części Ogólnej lit. H, 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, wznawia jej świadczenie.

7/ Jeżeli dostawca usług komunikacji elektronicznej wprowadzi opłatę za wznowienie świadczenia zawieszonych usług, 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 lub 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.

CZĘŚĆ SZCZEGÓŁOWA

Usługi dostępu do internetu

A/ 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.

B/ Dostęp do udogodnień i usług zapewniany użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami lub użytkownikom końcowym będącym osobami niepełnosprawnymi.

1/ Dostawca usług komunikacji elektronicznej zapewnia użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami 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 Cyfryzacji 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.

C/ Warunki rezygnacji z oferty wiązanej lub jej elementów.

W przypadku, gdy Abonent będący konsumentem zawarł umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej obejmującą co najmniej usługę dostępu do internetu wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej, 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 termin obowiązywania umowy, o której mowa w zdaniu poprzednim nie ulega przedłużeniu, chyba że Abonent będący konsumentem wyraził na to zgodę.

D/ 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 przedumownej 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, w tym:

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, polegające 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 Części ogólnej lit. H;

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 określa, 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.

E/ Minimalne poziomy jakości usługi dostępu do internetu z uwzględnieniem parametrów istotnych dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami, metod ich pomiaru, treści i formy publikacji informacji oraz mechanizmów certyfikacji jakości.

1/ Parametry udogodnień i usług zapewnianych osobom z niepełnosprawnościami, a także treść i formy publikacji informacji o udogodnieniach i usługach zapewnianych osobom z niepełnosprawnościami związane z korzystaniem z usług dostępu do internetu oraz usług komunikacji interpersonalnej określono precyzyjnie w lit. B.

2/Gwarantowane, w tym minimalne, parametry jakości usługi stacjonarnego dostępu do internetu, w tym obejmujące minimalną, maksymalną, zwykle dostępną oraz deklarowaną prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do internetu w sieciach stacjonarnych określono w lit. C ust. 5 Części Ogólnej Informacji przedumownych.

3/ Ponadto należy wskazać, iż w odniesieniu do usług dostępu do internetu:

a/ minimalny poziom opóźnień transmisji pakietów danych w sieci naszego podmiotu wynosi 5 ms,

b/ minimalny poziom zmienności opóźnień transmisji pakietów danych w sieci naszego podmiotu stanowiący średnią ważoną sumy wszystkich opóźnień transmisji pakietów danych w miesięcznym okresie rozliczeniowym do liczby opóźnień transmisji pakietów danych wynosi 10 ms

c/ minimalny poziom utraty pakietów danych w sieci naszego podmiotu wynosi 0,1%.

F/ Metoda pomiaru prędkości transmisji danych przy świadczeniu usługi zapewnienia dostępu do internetu.

Nasz podmiot będący podmiotem świadczącym usługę dostępu do internetu dokonuje pomiaru wskaźnika prędkości transmisji danych przy pomocy metody na stronie <https://pro.speedtest.pl>.

G/ Porównywarka dostępnych na rynku usług dostępu do internetu.

1/ Prezes UKE analizuje czy użytkownicy końcowi mają zapewniony dostęp do bezpłatnego narzędzia porównawczego umożliwiającego porównanie dostępnych na rynku ofert usług dostępu do internetu, gdy możliwe jest ich porównanie według cen, taryf i jakości usług, spełniającego wymagania, o których mowa w pkt. 2, w zakresie:

a/ ceny usługi, w tym ceny za jej aktywację i opłaty abonamentowej,

b/ jakości usługi, w przypadku gdy oferowana jest minimalna jakość usługi lub na przedsiębiorcę nałożony jest wymóg publikowania takich informacji na podstawie art. 316 pke.

2/ Narzędzie porównawcze, o którym mowa w pkt. 1 winno spełniać następujące wymogi:

a/ jest funkcjonalnie niezależne od dostawców usług, o których mowa w pkt. 1, zapewniając dostawcom równe traktowanie w wynikach wyszukiwania;

b/ zawiera informacje o dostawcy narzędzia;

c/ określa jasne i obiektywne kryteria porównywania;

d/ zawarte w nim informacje sformułowane są w sposób prosty i jednoznaczny;

e/ zawiera dokładne i aktualne informacje oraz zawiera datę ostatniej aktualizacji;

f/ jest otwarte dla każdego dostawcy usług, o których mowa w pkt. 1, udostępniającego odpowiednie informacje;

g/ zawiera informacje, o których mowa w pkt. 1, dotyczące usług świadczonych przez dostawców usług, o których mowa w pkt. 1, posiadających łącznie znaczny udział w rynku świadczenia tych usług;

h/ w przypadku gdy prezentowane informacje nie obejmują wszystkich usług, o których mowa w pkt. 1, dostępnych na rynku - udostępnia informację o tym fakcie przed wyświetleniem wyników;

i/ zapewnia skuteczną procedurę zgłaszania nieprawidłowości w prezentowanych informacjach;

j/ umożliwia odrębne porównanie warunków świadczenia usług, o których mowa w pkt. 1, dostępnych dla konsumentów oraz dla innych użytkowników końcowych.

3/ Narzędzie porównawcze, o którym mowa w pkt. 1 i w pkt. 2 podlega certyfikacji Prezesa UKE na wniosek podmiotu oferującego to narzędzie.

4/ Jeżeli analiza, o której mowa w pkt. 1, wykazała, że użytkownicy końcowi nie mają dostępu do narzędzia porównawczego, Prezes UKE zapewnia to narzędzie w systemie teleinformatycznym.

5/ Minister właściwy do spraw informatyzacji może określić, w drodze rozporządzenia, wskaźniki dotyczące jakości poszczególnych usług, metody pomiaru jakości usług oraz zakres informacji, o których mowa w pkt. 1, oraz formę i sposób publikowania tych informacji, kierując się potrzebą zapewnienia użytkownikom końcowym dostępu do jasnych i zrozumiałych informacji o jakości usług.

H/ Cena usługi dostępu do Internetu oraz usługi komunikacji interpersonalnej oraz jej elementy.

Abonent zainteresowany jest zawarciem z dostawcą usług umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej na **czas określony wynoszący 24 miesiące** zatem:

1/ Cena w miesięcznym okresie rozliczeniowym za usługę rozprowadzania programów telewizyjnych z pakietem **DTV-BASIC/ITV** wynosi **54 zł brutto**,

2/ Z uwagi na fakt, że po zakończeniu obowiązywania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej następuje zwrot urządzeń końcowych do dostawcy usług, zaś po zakończeniu umowy usługi komunikacji elektronicznej nie są już świadczone na rzecz Abonenta usługi posprzedażne, przeto w informacjach przedumownych nie określa się ani warunków ich świadczenia, ani też opłat z tego tytułu.

3/ Wysokość opłat z tytułu obsługi klienta określa Cennik stanowiący załącznik do Informacji przedumownych.

Z tytułu bieżącego monitorowania oraz konserwacji sieci i urządzeń końcowych dodatkowych opłat nie przewidziano, gdyż wartość tych usług wliczona już została w cenę usługi dostępu do internetu oraz usługi komunikacji interpersonalnej.

4/ Obsługa osobista, w tym telefoniczna, Abonentów realizowana jest za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta pracującego w dni robocze w godzinach od 7:00 do 16:00 w poniedziałek i od 7:00 do 15:00 od wtorku do piątku pod następującym adresem: ul. Klonowa 5, 23-204 Kraśnik, telefony: 81 825 36 31, 81 825 36 32 i 81 825 36 33, adres poczty elektronicznej: tvk@sm-metalowiec.com.pl. Ponadto zapewniamy obsługę Abonentów także za pośrednictwem poczty elektronicznej.

5/ Dostawca usług na bieżąco prowadzi usługi serwisowania użytkowanej sieci telekomunikacyjnej oraz urządzeń końcowych zgodnie z aktualną wiedzą techniczną uwzględniając wymagania stawiane przez producentów urządzeń końcowych oraz poszczególnych elementów sieci telekomunikacyjnej.

6/ Informacje o cenach i kosztach usług serwisowych świadczonych przez dostawcę usług określa Cennik stanowiący załącznik do Informacji przedumownych, który jest także umiejscowiony na stronie internetowej naszego podmiotu www.mkrasnik.pl

Pozostałe przepisy wspólne dla usług komunikacji elektronicznej

A/ Dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi telekomunikacyjnej z elementami cyfrowymi, treści cyfrowych lub usług cyfrowych oraz mających zastosowanie technicznych środków ich ochrony, a

także informacja o mających znaczenie kompatybilności i interoperacyjności towarów z elementami cyfrowymi, treści cyfrowych lub usług cyfrowych

1. W ramach świadczenia usług abonentowi w sieci telekomunikacyjnej w zakresie usługi internetowej gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
2. W celu zapobieżenia sytuacji osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza służącego do świadczenia usługi dostępu do Internetu nasz podmiot na bieżąco przez całą dobę monitoruje ruch w sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku, gdy mimo profilaktycznego monitorowania sieci dojdzie do osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza służącego do świadczenia przez nasz podmiot usługi dostępu do internetu, wówczas podejmiemy niezbędne działania zmierzające do zwiększenia pojemności łącza służącego do świadczenia przedmiotowych usług, przede wszystkim zaś zwiększymy u naszych partnerów handlowych przepustowość łącza telekomunikacyjnych.
3. Dopuszczamy możliwość stosowania wszystkich możliwych czynności zgodnych z prawem (m.in. obserwacje ruchu telekomunikacyjnego, wykrywanie anomalii) w celu wykrycia źródła naruszenia bezpieczeństwa i/lub integralności sieci i usług, a po zidentyfikowaniu problemu odizolujemy źródło naruszenia w przypadku naszej sieci wewnętrznej lub zablokujemy dostęp z/do sieci źródła naruszenia w przypadku sieci zewnętrznej.
4. Funkcjonalność dostarczania treści cyfrowych polega na:
 - a/ w przypadku usług dostępu do Internetu: świadczeniu usługi dostępu do naszej Sieci i sieci internet na urządzeniach końcowych abonenta wyposażonych w adapter sieci Ethernet ze złączem Ethernet RJ-45 zgodnych z normą IEEE 802.3 i jednocześnie obsługujących minimalnie: protokół TCP/IP modelu ISO-OSI, protokół IP v4 zgodny z normą RFC 791 oraz protokół DHCP Client zgodny z normą RFC 2131
 - b/ w przypadku usług cyfrowej telewizji kablowej: świadczeniu usług dostępu do sygnału telewizji cyfrowej w standardzie DVB-C na Urządzeniach STB udostępnionych przez nasz podmiot i/lub Odbiorniku będącym własnością abonenta. W przypadku STB Urządzenie (Odbiornik) abonenta musi być wyposażone w minimum złącze HDMI v1.3a obsługujące HDCP i/lub złącze analogowe SCART tzw. Eurozłącze. Dekoder STB udostępniany przez nasz podmiot umożliwia nagrywanie i odtwarzanie wyłącznie na nim programów po podłączeniu własnego zewnętrznego dysku twardego USB. W przypadku Odbiornika podłączonego bezpośrednio do naszej sieci musi on być wyposażony w tuner DVB-C, dekodek video MPEG2 i MPGE4 oraz dekodek audio MPEG1 12 i AC-3. Dodatkowo do korzystania z zabezpieczonych Usług naszego podmiotu Odbiornik abonenta musi być wyposażony w złącze CI/CI+ umożliwiające zainstalowanie modułu CAM wraz z kartą dostępu warunkowego Cryptoguard.
6. Interoperacyjność treści cyfrowych ze Sprzętem i oprogramowaniem wymaga:
 - a/ w przypadku usługi internetowej stosowania:
 - nowoczesnych systemów operacyjnych na urządzeniach końcowych abonenta obsługujących minimalnie: protokół TCP/IP modelu ISO-OSI, protokół IP v4 zgodny z normą RFC 791 oraz protokół DHCP Client zgodny z normą RFC 2131 np. Windows, Linux/Unix, MacOS itp.
 - aktualizacji posiadanego oprogramowania zgodnie z wymaganiami jego producenta (w szczególności oprogramowania antywirusowego).
 - skonfigurowanych zgodnie z instrukcją obsługi i prawidłowo podłączonych do sieci operatora urządzeń końcowych np. komputerów osobistych, ruterów Ethernet, ruterów WIFI.
 - zabezpieczenia na nośnikach zapasowych posiadanego oprogramowania

b/ w przypadku usługi telewizji cyfrowej stosowania:

- odbiornika wyposażonego w złącze HDMI v1.3a obsługujące HDCP i/lub złącze analogowe SCART tzw. Eurozłącze. W przypadku bezpośredniego połączenia Odbiornika do sieci operatora urządzenie Abonenta musi być wyposażone w tuner DVB-C, dekodery video MPEG2 i MPEG4 oraz dekodery audio MPEG1 i2 i AC-3.
- dla dostępu do zabezpieczonych treści cyfrowych urządzenie abonenta bezpośrednio podłączone do sieci operatora musi być wyposażone w złącze CI/CI+ umożliwiające zainstalowanie modułu CAM wraz z kartą dostępu warunkowego Cryptoguard.

B/ Dostawca usług komunikacji elektronicznej nie przewiduje zawierania umów o świadczenie usług komunikacji elektronicznej na odległość lub też poza lokalem przedsiębiorstwa, wobec czego w skład informacji przedumownych nie będą wchodziły elementy określone w art. 12 ust. 1 ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r. poz. 2759 z późn. zm.), zwanej dalej ustawą o prawach konsumentów, nie objęte zakresem regulacji art. 8 ustawy o prawach konsumentów (art. 285 ust. 6 pke).

C/ Forma prawna umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

Dostawca usług komunikacji elektronicznej dopuszcza możliwość zawarcia umowy z abonentem o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wyłącznie w formie pisemnej.

DOSTAWCA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

.....
(podpis)

Kraśnik, dnia r.

Po dogłębnej analizie akceptuję treść powyższych Informacji przedumownych przekazanych mojej osobie przez Dostawcę usług komunikacji elektronicznej w dniu **23.03.2026 r.**

ABONENT/* ABONENT-KONSUMENT

.....
(podpis Abonenta/*Abonenta- Konsumenta)

Kraśnik, dnia r.

(* - niepotrzebne skreślić)