

# **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 Puławska Spółdzielnia Mieszkaniowa z adresem 24-100 Puławy, ul. Centralna 2 wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin –Wschód w Lublinie pod numerem 0000038160, NIP 7160000107 telefon 818864286, adres poczty elektronicznej [psm@psm.pulawy.pl](mailto:psm@psm.pulawy.pl) , zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 1287, 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) rozpowszechniania programów radiowych lub telewizyjnych,
- b) rozprowadzania programów radiofonicznych lub telewizyjnych,
- c) zapewnienia świadczenia usług telefonii stacjonarnej,
- d) zapewnienia dostępu do Internetu w sieci stacjonarnej
- e) przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej dostawcy usług i aktywacji usług.

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

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

- a) **Czas oczekiwania na przyłączenie do sieci** – minimalny- 5 godzin od podpisania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, maksymalny- 720 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-15 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- 0,50 godziny od powzięcia informacji o awarii, usterce, uszkodzeniu, maksymalny- 3dni od powzięcia informacji o awarii, usterce, uszkodzeniu,
- d) **Liczba uszkodzeń na 100 łączy z winy operatora** – 0,30%,
- e) **Wskaźnik reklamacji** – 0,30%,

**C.2/ Główne cechy usługi rozpowszechniania programów radiofonicznych lub telewizyjnych:**

Podstawową cechą usługi rozpowszechniania programu radiowego lub programu telewizyjnego dostawcy usług jest ich emisja przewodowa przez dostawcę usług do odbiorników (urządzeń końcowych) abonentów[art. 4 pkt. 7 ustawy z dnia 29.12.1992 r. o radiofonii i telewizji (tekst jedn. Dz. U. z 2022 r. poz. 1722 z późn. zm.), zwanej dalej ustawą o rtv]

Dostawca usług rozpowszechnia we własnej sieci telewizji kablowej/ co najmniej jeden własny program telewizyjny, należący do kategorii publicystyczno-informacyjny (regionalny)

Gwarantowanym parametrem jakości rozpowszechniania programu jest jego umieszczenie w paśmie częstotliwości pomiędzy 88 Mhz, a 802Mhz

**C.3/ Główne cechy usługi rozprowadzania programów radiofonicznych lub telewizyjnych:**

Do głównych cech rozprowadzanych przez dostawcę usług programów radiofonicznych/\* 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 lub w sieci radia kablowego\* 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 radiofoniczne/\* telewizyjne o zróżnicowanej tematyce; są wśród nich programy informacyjne, filmowe, sportowe, publicystyczne, muzyczne, rozrywkowe, przyrodniczo- podróżnicze, naukowe, edukacyjne, przeznaczone dla dzieci.

Gwarantowanym parametrem rozprowadzania programów w sieci telewizji kablowej /\* w sieci radia kablowego dostawcy usług jest ich umieszczenie w paśmie częstotliwości pomiędzy 88 Mhz a 802Mhz.

**C.4/ Główne cechy usługi telefonii stacjonarnej:**

Do głównych cech usługi telefonii stacjonarnej należy zaliczyć umożliwienie bezpośredniej interpersonalnej i interaktywnej wymiany informacji za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej między skończoną liczbą osób, gdzie osoby inicjujące połączenie lub uczestniczące w nim decydują o jego odbiorcy lub odbiorcach- z wyłączeniem usług, w których interpersonalna i interaktywna komunikacja stanowi wyłącznie funkcję podrzędną względem innej usługi podstawowej- w tym usługa umożliwiająca realizację połączeń z planu numeracji krajowej lub międzynarodowych planów numeracji, zwaną dalej usługą głosową komunikacji interpersonalnej wykorzystującą numery, oraz usługa nie umożliwiająca realizacji połączeń z numerami z planu numeracji krajowej lub międzynarodowych planów numeracji, zwaną dalej usługą komunikacji głosowej interpersonalnej niewykorzystującą numery[art. 2 pkt. 78 ustawy z dnia 12.07.2024 r. (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221), zwanej dalej prawem komunikacji elektronicznej lub pke].

Poziom jakości usługi telefonii stacjonarnej świadczonej przez dostawcę usług określają poniższe parametry:

- a) Stopa nieskutecznych wywołań – 1 %,
- b) Prawdopodobieństwo wystąpienia nieudanego wywołania połączenia – 8 %,
- c) Prawdopodobieństwo wystąpienia opóźnienia w wywołaniu połączenia – 1 %,
- d) Czas zestawiania połączenia telefonicznego – minimalny – 2000 ms, maksymalny – 60000 ms,
- e) Czas realizacji połączenia – minimalny – 2000 ms, maksymalny – 60000 ms,
- f) Jakość transmisji głosu - zgodna z kodeksem G.711

#### **C.5/ 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 wewnątrzunijnej 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-.....Mb/s,
- b) zwykle dostępną prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu w sieciach stacjonarnych-.....Mb/s,
- c) maksymalną prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu w sieciach stacjonarnych-.....Mb/s,
- d) deklarowaną prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu w sieciach stacjonarnych-.....Mb/s,

#### **D/Cena za usługi:**

1. Cenę brutto usług, w tym cenę za ich aktywację, opłatę abonamentową lub inną opłatę okresową, cenę za jednostkę rozliczeniową usługi oraz inne powtarzalne lub oparte na zużyciu opłaty określa cennik stanowiący załącznik do Informacji przedumownych.
2. Cena za usługi dostawcy usług zgodnie z Cennikiem stanowiącym integralną część umowy wynosi:
  - za usługę rozpowszechniania i rozprowadzania programów ..... brutto miesięcznie,
  - za usługę rozpowszechniania i rozprowadzania programów ..... brutto miesięcznie,
  - za usługę stacjonarnego dostępu do internetu ..... brutto miesięcznie,
  - za usługę telefonii stacjonarnej ..... brutto miesięcznie,
  - za usługę podłączenia i/lub aktywacji ..... brutto jednorazowo,
3. Z uwagi na fakt niemożności określenia w chwili obecnej wysokości poniższych opłat Abonent będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz dostawcy usługi:
  - a) opłatę za dostarczenie abonentowi urządzenia końcowego, w tym dekodera, modułu, modemu lub karty dekodującej w wysokości zgodnej z cennikiem przewoźnika,
  - b) w przypadku żądania Abonenta przekazywania faktur VAT za usługi komunikacji elektronicznej pod postacią papierową, zawiadamiania Abonenta o zmianach danych dotyczących Dostawcy usług określonych w lit. A,

cennika lub umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w formie pisemnej odpowiadającej formie w jakiej zawarto umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej dostawca usług obciąża Abonentami kosztami wysyłki listu poleconego oraz kosztami ewentualnego zwrotu listu poleconego w razie niepodjęcia przesyłki w terminie lub niepowiadomienia Dostawcy usług przez Abonenta o zmianie adresu

zamieszkania lub adresu dla doręczeń w wysokości określonej w cenniku usług pocztowych Poczty Polskiej S.A.

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

1. Abonent zainteresowany jest zawarciem z dostawcą usług umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej na:
  - ☐ czas nieokreślony; ☐ czas określony wynoszący 12 miesięcy ; ☐ czas określony wynoszący 24 miesiące
2. W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej na czas określony, 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 miesiąc 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
5. Abonentowi przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, w przypadku:
  - a) rozwiązania umowy obejmującej usługę dostępu do internetu bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia w przypadku zmiany dostawcy tej usługi jeżeli abonent jest zainteresowany zachowaniem ciągłości świadczenia usługi, a jest to technicznie wykonalne,
  - b) rozwiązania umowy obejmującej usługę komunikacji głosowej, w której przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia numeru,
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 usługi komunikacji głosowej, w której przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych niezależnie od okresu na jaki została zawarta, przez abonenta z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej w przypadku zmiany dostawcy tej usługi,
- e) 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,
- f) 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,

#### **7.1 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 uiszczyć 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.
- 7.2 Zmiana dostawcy usługi głosowej, w której przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych w wyniku przeniesienia numeru.
  1. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi komunikacji głosowej, w której przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, może żądać przy zmianie dostawcy usługi komunikacji głosowej przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na:
    - a) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
    - b) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
  2. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru również w terminie miesiąca od dnia:
    - a) zakończenia obowiązywania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej - chyba że abonent zrzekł się tego prawa;
    - b) doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań dostawcy usług, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystania zasobów numeracji na podstawie art. 161 ust. 2 prawa komunikacji elektronicznej.
  3. Regulacji pkt.1 nie stosuje się do przenoszenia numerów między stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi.

4. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku abonent jest obowiązany do uiszczenia dotychczasowemu dostawcy usługi:
  - 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 komunikacji głosowej, które abonent jest obowiązany uiszczyć do czasu zakończenia obowiązywania umowy o świadczenie usługi komunikacji głosowej.
5. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, określa tryb tego przeniesienia:
  - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej;
  - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
  - c) na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej.
6. Przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej, wskazanego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z przeniesieniem przydzielonego numeru. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej.
7. Nowy dostawca usługi komunikacji głosowej doręcza abonentowi na trwałym nośniku potwierdzenie przeniesienia numeru.
8. Nowy dostawca usługi komunikacji głosowej oraz dotychczasowy dostawca usługi komunikacji głosowej współpracują ze sobą w dobrej wierze podczas procesu przeniesienia numeru, tak aby zapewnić przeniesienie numeru w terminie określonym w pkt.6, przy czym procesem przeniesienia numeru kieruje nowy dostawca usługi. Wymiana informacji między dostawcami usług w zakresie obsługi wniosków o przeniesienie przydzielonego numeru odbywa się drogą elektroniczną za pośrednictwem systemu, o którym mowa w art. 337 ust. 3 Prawa komunikacji elektronicznej.
9. Za przeniesienie przydzielonego numeru nie pobiera się opłat od abonenta.
10. W przypadkach, o których mowa w art. 161 ust. 6 pkt 3 i ust. 7 Prawa komunikacji elektronicznej, wymiana informacji w zakresie obsługi wniosków o przeniesienie przydzielonego numeru odbywa się między Prezesem UKE a dostawcą usługi, któremu przydzielone zostały zasoby numeracji.
11. W przypadku gdy przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie, o którym mowa w pkt.6, dotychczasowy dostawca usługi komunikacji głosowej wznawia lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez abonenta do świadczonych usług nie przekroczyła 1 dnia roboczego.
12. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od terminu wskazanego w pkt. 6:
  - a) wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usług komunikacji głosowej staje się bezskuteczne - w przypadku braku przeciwnego oświadczenia abonenta, o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje abonenta;
  - b) z innych powodów niż rezygnacja abonenta ze zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej - umowę z nowym dostawcą usługi komunikacji głosowej uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca usługi informuje abonenta.
13. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, o którym mowa w pkt. 6, abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usługi jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej - w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 337 ust. 3 Prawa komunikacji elektronicznej.
14. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie dotychczasowego dostawcy usługi komunikacji głosowej, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.
15. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody abonenta, abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usługi komunikacji głosowej jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień od dnia przeniesienia numeru, w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z



ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej - w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy.

16. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w pkt. 13 i w pkt. 15 oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły:
  - a) w przypadku, o którym mowa w pkt. 13 - do dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy, o której mowa w pkt. 12, z dotychczasowym dostawcą usługi;
  - b) w przypadku, o którym mowa w pkt. 15 - do dnia przeniesienia numeru do sieci dotychczasowego dostawcy usługi komunikacji głosowej lub uzyskania zgody abonenta na świadczenie usług przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej z wykorzystaniem dotychczasowego numeru.
17. Dostawca usług telekomunikacyjnych będący stroną umowy, w której przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, i operator umożliwiający odbieranie połączeń za pomocą tego numeru, są obowiązani zapewnić możliwości do realizacji uprawnień abonenta do przeniesienia numeru w przypadku zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej polegające na stworzeniu odpowiednich warunków technicznych lub zawarciu umowy o udostępnienie zasobów numeracji, o której mowa w art. 164 ust. 1 pke lub umowy o dostępie w zakresie połączenia sieci, o której mowa w art. 170 ust. 1 pke, a jeżeli możliwości takie istnieją - zapewnić ich realizację.
18. Na wniosek dostawcy usług telekomunikacyjnych albo operatora, o których mowa w pkt. 17, Prezes UKE może, w drodze decyzji, na czas określony, zawiesić realizację lub ograniczyć zakres realizacji określonego uprawnienia abonenta do przeniesienia numeru w przypadku zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej, 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.
19. Prezes UKE może z urzędu, w drodze decyzji, zawiesić realizację lub ograniczyć zakres realizacji określonego uprawnienia abonenta do przeniesienia numeru w przypadku zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej, dostawcy oraz operatorowi, który uporczywie w sposób wadliwy lub niezgodnie z wolą abonenta realizuje proces zmiany lub przeniesienia numeru. Zawieszenie lub ograniczenie realizacji uprawnień nie dotyczy procesów przeniesienia numeru, w których dostawca, któremu zawieszono lub ograniczono zakres realizacji uprawnienia, jest dotychczasowym dostawcą.
- 7.3 Wniosek o zmianę dostawcy usługi dostępu do Internetu oraz wniosek o zmianę dostawcy usługi komunikacji głosowej połączony z wnioskiem o zmianę dostawcy usługi komunikacji głosowej.**
  1. W celu realizacji uprawnień, o których mowa w pkt. 7 ust. 1 pkt. 1 i w pkt. 7 ust. 2 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. 7 ust. 1 pkt. 1 i w pkt. 7 ust. 2 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,
        - d) dane kontaktowe abonenta, w tym adres do doręczeń, adres mail i/lub numer telefonu
    - 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. 7 ust. 1 pkt. 1 i w pkt. 7 ust. 2 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. 7 ust. 1 pkt. 1 i w pkt. 7 ust. 2 pkt. 1, dostawca usług zawiadamia abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny odmowy.

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:
  - a) 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, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe;
  - b) przeniesienia numeru w następstwie sytuacji, w której Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystywania zasobów numeracji z powodu zachodzącego bezpośredniego zagrożenia naruszenia w krótkim czasie interoperacyjności lub ciągłości świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w publicznych sieciach telekomunikacyjnych albo wystąpienia już takiego naruszenia.
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.
9. 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).  
 Przedmiotowe 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 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.
10. 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.
11. 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. 10, 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,
- m) 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.

## **12. 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 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,
- m) 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. 10,
- 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. 8, zaś przypadki, gdy odszkodowanie to nie przysługuje uregulowano w lit. E pkt. 9.

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 doręzonego 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 Urzędzeniu końcowym. Ponadto zastosowano kodowanie sygnału przy pomocy systemu Conax uniemożliwiające nieautoryzowane oglądanie programów oraz szyfrowanie nagrywanej treści na udostępnionym przez Operatora dekodерze.
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 telefonicznych- podsłuchiwanie rozmów przez osoby trzecie, spoofing
  - c) w przypadku świadczenia usług telewizji kablowej lub radia kablowego\*- złamanie kodów systemu dostępu warunkowego do kodowanych programów telewizyjnych lub radiowych\* prowadzące do uzyskania nieuprawnionego dostępu przez osoby trzecie pozbawione uprawnień dostępowych do tych programów,
  - d) inne niż wymienione w lit. a- c **nadużycia w komunikacji elektronicznej**, o których mowa w art. 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.).

**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.),
  - b) osobiście ustnie 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.
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 wnioszek 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 z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
8. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w pkt. 7 nie spełnia warunków określonych w pkt. 4, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
9. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt. 4 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
10. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa w pkt. 3 lit. a lub lit. b, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmując reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
11. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
12. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
13. Przepisu pkt. 11 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
14. Jednostka dostawcy usług, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
15. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- a) nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację;

- b) informację o dniu złożenia reklamacji;
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w pkt. 4 lit. g;
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w 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 poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
17. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
18. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub w odrębnym oświadczeniu, dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej.
19. Przepisu pkt. 17 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana.
20. Jeżeli wysłana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w pkt.3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
21. Reklamujący, w porozumieniu z dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia 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.

#### **I/ Sposób i termin spełnienia świadczenia przez dostawcę usług.**

Dostawca usług rozpocznie świadczenie usług komunikacji elektronicznej na rzecz abonenta w terminie wskazanym w umowie 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, 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. 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.

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. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.
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, wznowia jej świadczenie.
7. Jeżeli dostawca usług komunikacji elektronicznej wprowadzi opłatę za wznowienie świadczenia zawieszonej usługi, opłata ta odpowiadać będzie musiela 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 oraz usługi komunikacji interpersonalnej**

#### **A/ 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. Wskazana na głównej stronie internetowej jednostka obsługująca użytkowników końcowych zapewnia udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami polegające na:
  - a) przystosowaniu takiej jednostki do obsługi osób z niepełnosprawnościami narządu ruchu,
  - b) zapewnienia w tej jednostce stanowiska obsługi, które jest wyposażone w urządzenia umożliwiające komunikację z osobami z niepełnosprawnościami narządu wzroku (niewidoma osoba lub osoba słabowidząca) albo narządu słuchu albo narządu mowy (osoba niesłysząca lub niemówiąca).
3. Spełnienie wymogu wyposażenia stanowiska obsługi, o którym mowa w pkt. 2 lit. b realizujemy poprzez bezpłatne zapewnienie w jednostce obsługującej użytkowników końcowych dostęp do:
  - a) komputera stacjonarnego lub przenośnego wyposażonego w program odczytu ekranu, słuchawki oraz panel do nawigowania oferujący możliwość powiększenia na ekranie czcionki i treści co najmniej trzykrotnie oraz dostosowanie kontrastu,
  - b) komputera stacjonarnego, przenośnego lub tabletu z możliwością połączenia się z tłumaczem języka migowego online w czasie rzeczywistym z poziomu strony internetowej- z którego będzie mogła korzystać osoba z niepełnosprawnościami.

Dostęp do tłumacza języka migowego on- line zapewniamy od poniedziałku do piątku w godzinach pracy jednostki obsługującej użytkowników końcowych, o której mowa w pkt. 2, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.



4. Jednostka obsługująca użytkowników końcowych, o której mowa w pkt. 2-3 zostaje przez nas oznakowana zgodnie z wymogami prawa jako jednostka dostosowana do obsługi osób z niepełnosprawnościami.
5. Ponadto na żądanie osoby z niepełnosprawnościami wskazanymi w pkt. 2 w jednostce obsługującej użytkowników końcowych, o której mowa w pkt. 2-3 udostępnimy w sposób jednoznaczny, łatwo dostępny i zrozumiały, informacje o:
  - a) wszystkich oferowanych przez nas udogodnieniach dla tych osób, w tym listę z jednostkami przystosowanymi do ich obsługi,
  - b) świadczonych usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla tych osób oferując zarazem możliwość wydruku potrzebnych informacji na życzenie osoby z niepełnosprawnościami z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez tę osobę.

Informacje, o których mowa w lit. a i w lit. b udostępniamy także na naszej głównej stronie internetowej w domenie głównej, w pasku górnym, po prawej stronie z oznaczeniem „Logiem dostępności”, zaś w razie udostępnienia przez nas aplikacji mobilnej także w tej aplikacji.
6. Ponadto z poziomu naszej strony internetowej zapewniamy obsługę użytkowników końcowych będących osobami z niepełnosprawnościami, narządu ruchu, słuchu albo narządu mowy (osoby niesłyszące lub niewidzące) z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym od poniedziałku do piątku w godzinach pracy jednostki, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
7. Nasz podmiot jako dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych w jednostce obsługującej użytkowników końcowych danego dostawcy usług zapewnia obsługę osób niepełnosprawnych na stanowisku wyposażonym w:
  - a) urządzenie umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz ułatwiające komunikację z osobą słabowidzącą;
  - b) urządzenie zapewniające komunikację audiowizualną osoby niesłyszącej lub niemówiącej z tłumaczem polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego w czasie rzeczywistym, z tym że nasz podmiot przedmiotowo udostępnia udogodnienie w jednostce obsługującej użytkowników końcowych od poniedziałku do piątku w godzinach od 11.00 do 18.00, o ile jednostka ta jest czynna w tych godzinach, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
8. Nasz podmiot udostępnia w sposób jednoznaczny, łatwy i zrozumiały w jednostkach obsługujących użytkowników końcowych sporządzone na papierze przy użyciu dużej czcionki oraz w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej:
  - a) informacje o wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych oferowanych przez dostawcę usług,
  - b) ogólne warunki umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oraz jej wzór, cennik usług telekomunikacyjnych i regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
9. Przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telefonicznych oraz na każde żądanie osoby niepełnosprawnej oferujemy:
  - a) telekomunikacyjne urządzenie końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu osobie niepełnosprawnej do świadczonej usługi telefonicznej umożliwiające podłączenie urządzenia końcowego w postaci aparatu telefonicznego;
  - b) pomoc osoby reprezentującej nasz podmiot we właściwym skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego i/lub uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej.
10. W przypadku uzasadnionych wątpliwości dotyczących zasadności realizacji udogodnienia, o którym mowa w pkt. 7 lit. b, związanych z rodzajem lub stopniem niepełnosprawności osoby żądającej jego realizacji, osoba reprezentująca nasz podmiot przed realizacją udogodnienia ma prawo zażądać okazania, do wglądu, przez osobę żądającą realizacji udogodnienia, dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność w rozumieniu [ustawy](#) z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tekst jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 44 z późn. zm.).
11. Nasza strona internetowa i udostępniane za jej pośrednictwem informacje zostały dostosowane do wymagań Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0), z uwzględnieniem poziomu AA, określonych w załączniku nr 6 do rozporządzenia w sprawie świadczenia usług telefonicznych osobom niepełnosprawnym.

#### **B/ 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, polegającego na:
    - umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony;
    - przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu;
    - rozstrzygnięciu sporu i narzuceniu stronom jego rozwiązania.
  - d) podpis wnioskodawcy.
  - e) a nadto wniosek wnioskodawcy o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu, jeżeli wnioskodawca z takim wnioskiem wystąpi.
6. Do wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dołącza się uzasadnienie żądania strony oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

**C/ Minimalne poziomy jakości usługi dostępu do internetu oraz usługi komunikacji interpersonalnej 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. A.
2. Poziomy, w tym minimalne, jakości usługi łączności interpersonalnej, w tym dotyczące czasu realizacji połączenia oraz prawdopodobieństwa wystąpienia nieudanego wywołania połączenia lub opóźnienia w wywołaniu połączenia określono w lit. C ust. 4 Części Ogólnej Informacji przedumownych.
3. 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.
4. Ponadto należy wskazać, iż w odniesieniu do usług dostępu do internetu:
  - a) minimalny poziom opóźnienia transmisji pakietów danych w sieci naszego podmiotu wynosi 10 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 5 ms
  - c) minimalny poziom utraty pakietów danych w sieci naszego podmiotu wynosi 0,02%.

**D/ 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 <https://pro.speedtest.pl/>

**E/ Porównywarka dostępnych na rynku usług dostępu do internetu oraz usług komunikacji interpersonalnej.**

Jeżeli analiza Prezesa UKE wykazała, że użytkownicy końcowi nie mają dostępu do narzędzia porównawczego, Prezes UKE zapewnia to narzędzie w systemie teleinformatycznym.

**F/ Warunki korzystania z udostępnionego Abonentowi przez dostawcę usługi dostępu do internetu lub usługi komunikacji interpersonalnej urządzenia końcowego.**

1. Dostawca usługi dostępu do internetu lub usługi komunikacji interpersonalnej na czas trwania wiążącej strony umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej może udostępnić Abonentowi następujące urządzenia końcowe w postaci – **bramki telefonicznej**.
2. Urządzenie, o którym mowa w pkt. 1 Abonent zobowiązany jest użytkować zgodnie z jego przeznaczeniem i jedynie w celu korzystania z usług określonych w pkt. 1 in principio.
3. Z tytułu korzystania przez czas trwania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przez Abonenta z urządzenia końcowego w dniu zawarcia przedmiotowej umowy Abonent może być zobowiązany do uiszczenia w gotówce kaucji od urządzenia końcowego określonego w pkt. 1 w wysokości: 200 zł
4. Wydanie urządzenia końcowego Abonentowi wraz z opisem jego rodzaju i stanu technicznego oraz odbiór od niego kwoty kaucji zostają uwidocznione w protokole wydania urządzenia końcowego podpisanego przez Abonenta oraz przez uprawnionego przedstawiciela dostawcy usług.
5. W przypadku zniszczenia, zagubienia, utraty urządzenia końcowego ewentualna kaucja, o której mowa w pkt. 3 nie podlega zwrotowi.
6. W przypadku uszkodzenia lub też zużycia urządzenia końcowego w razie rozwiązania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wysokość zwracanej Abonentowi kaucji ulega obniżeniu o kwotę pomniejszenia jego wartości w wyniku uszkodzenia lub zużycia urządzenia końcowego.
7. Zwrot urządzenia końcowego oraz kaucji lub jej części, jak i stwierdzenie przyczyn niedokonania zwrotu kaucji następuje po zakończeniu obowiązywania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w protokole zwrotu urządzenia końcowego podpisanego przez Abonenta i przez upoważnionego przedstawiciela dostawcy usług.
8. Zwrot urządzenia końcowego następuje w lokalu dostawy usług określonym w lit. A Części Ogólnej Informacji przedumownych w terminie dni siedmiu od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w godzinach pracy dostawcy usług.
9. W przypadku zniszczenia, zagubienia, utraty urządzenia końcowego, jak i w razie niestawienia się Abonenta w terminie określonym w pkt. 8 celem sporządzenia protokołu wskazanego w pkt. 7 dostawca usług będzie uprawniony do sporządzenia jednostronnego protokołu odbioru ze skutkami prawnymi dla Abonenta takimi jakby był obecny przy sporządzeniu rzeczonego protokołu.
10. Na wydawane urządzenie końcowe dostawca usług nie udziela ani rękojmi, ani też gwarancji, jak i do wydawanego Abonentowi urządzenia końcowego nie jest dołączana karta gwarancyjna wystawiona przez producenta urządzenia końcowego.

**G/ Cena usługi dostępu do Internetu oraz usługi komunikacji interpersonalnej oraz jej elementy:**

1. Cena za wybrany przez Abonenta pakiet taryfowy..... usługi dostępu do internetu w miesięcznym okresie rozliczeniowym wynosi brutto..... zł.
2. Cena za wybrany przez Abonenta pakiet taryfowy..... usługi telefonii stacjonarnej w miesięcznym okresie rozliczeniowym wynosi brutto..... zł.
3. Pakiet taryfowy, o którym mowa w pkt. 2 obejmuje: bezpłatne połączenia głosowe z numerami należącymi do abonentów korzystających z usługi telefonii stacjonarnej Dostawcy
4. Ceny w miesięcznym okresie rozliczeniowym za poszczególne elementy umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym:
  - a) cena za usługę internetu wynosi..... zł brutto,
  - b) cena za usługę telefonii stacjonarnej wynosi..... zł brutto,
  - c) cena za usługę rozpowszechniania i rozprowadzania programów telewizyjnych i radiowych wynosi..... zł brutto,

- d) cena za udostępnione Abonentowi na czas trwania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej poszczególnych urządzeń końcowych określona została w Części Szczegółowej Informacji przedumownych w lit. F pkt. 11.
- e) cena za podłączenie/aktywację abonenta w pakiecie ..... wynosi brutto ..... zł
- 5. 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 na rzecz Abonenta nie będą świadczone, przeto w informacjach przedumownych nie określa się ani warunków ich świadczenia, ani też opłat z tego tytułu.
- 6. 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.
- 7. Obsługa osobista, w tym telefoniczna, Abonentów realizowana jest za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta w ich godzinach pracy od 8:00 do 15 we wszystkie dni robocze zlokalizowanych pod adresem:  
Ul. Centralna 2, telefony 81 8864286, 815651888, adresy poczty elektronicznej: [psm@psm.pulawy.pl](mailto:psm@psm.pulawy.pl), [tit@psm.pulawy.pl](mailto:tit@psm.pulawy.pl)  
Ponadto zapewniamy obsługę Abonentów także za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- 8. 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.
- 9. 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.psm.pulawy.pl](http://www.psm.pulawy.pl)

#### **H/ Środki zapewnienia przejrzystości rachunku.**

- 1. Nasz podmiot świadcząc usługi dostępu do internetu lub usługi komunikacji interpersonalnej wykorzystującej numery doręcza abonentowi nieodpłatnie, z każdym rachunkiem, podstawowy wykaz wykonanych usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości usług zrealizowanych przez abonenta.
- 2. W przypadku skorzystania przez abonenta z usługi z dodatkowym świadczeniem zawieramy w podstawowym wykazie wykonanych usług:
  - a) numer wykorzystywany do świadczenia tej usługi;
  - b) informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której udostępniony jest rejestr numerów;
  - c) informację o możliwości złożenia żądania blokowania połączeń związanych z dodatkowymi świadczeniami.
- 3. Jako dostawca usługi komunikacji interpersonalnej wykorzystującej numery doręczamy na żądanie abonenta, który ma przydzielony numer, szczegółowy wykaz wykonanych usług, za który może być pobierana przez nas opłata w wysokości określonej w Cenniku.  
Szczegółowy wykaz wykonanych usług zawiera informację o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem, dla każdej usługi: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia realizacji usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za usługę z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.  
Jako dostawca usługi komunikacji interpersonalnej wykorzystującej numery doręczamy abonentowi szczegółowy wykaz wykonanych usług, począwszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym abonent złożył żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z abonentem termin zaprzestania doręczania tego wykazu.  
Będąc dostawcą usługi komunikacji interpersonalnej wykorzystującej numery doręczamy szczegółowy wykaz wykonanych usług, w przypadku abonenta będącego stroną umowy zawartej w formie pisemnej - wraz z rachunkiem wystawionym za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz, a jeżeli nie jest to możliwe - najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;  
Jako dostawca usługi komunikacji interpersonalnej wykorzystującej numery doręczamy, na żądanie abonenta, w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania, szczegółowy wykaz usług obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym abonent złożył żądanie - w przypadku abonenta będącego stroną umowy zawartej w formie pisemnej.

#### **I/ Monitorowanie poziomu wykorzystania usługi.**

- 1. Będąc dostawcą usługi dostępu do internetu lub usługi komunikacji interpersonalnej rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych zapewniamy konsumentowi

narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania tych usług, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie. W przypadku usług świadczonych w stacjonarnych publicznych sieciach telekomunikacyjnych, za informację aktualną uważa się informację obejmującą stan wykorzystania tych usług najpóźniej sprzed 48 godzin.

2. Nasz podmiot powiadamia konsumenta o:
  - a) zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia usługi w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego - przed osiągnięciem tego limitu;
  - b) całkowitym wykorzystaniu tego limitu - niezwłocznie po jego wykorzystaniu.
3. W przypadku usługi komunikacji interpersonalnej wykorzystującej numery świadczonej w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej obowiązek, o którym mowa w pkt. 2 lit. b, realizowany jest nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania tego limitu.
4. W przypadku usług komunikacji głosowej świadczonych w stacjonarnych publicznych sieciach telekomunikacyjnych obowiązek, o którym mowa w pkt. 2, uważa się za wykonany, jeżeli nasz podmiot wykonał co najmniej 3 próby połączenia z abonentem w ciągu 24 godzin od zaistnienia zdarzenia wiążącego się z wykonaniem tego obowiązku.

**J/ Numery lub usługi podlegające szczególnym warunkom cenowym.**

Dostawca usług komunikacji elektronicznej nie przewiduje zapewnienia połączenia do numerów, jak i świadczenia usług, które podlegają szczególnym warunkom cenowym, w tym usług z dodatkowym świadczeniem, skutkiem czego nie zachodzi prawna możliwość podawania cen za świadczenie tego rodzaju usług.

**K/ Dane osobowe przekazywane przed rozpoczęciem świadczenia usługi i przetwarzane w związku z jej świadczeniem.**

Abonent, z wyłączeniem abonenta korzystającego z usługi komunikacji interpersonalnej niewykorzystującej numerów, abonenta korzystającego z usługi komunikacji głosowej świadczonej za pomocą aparatu publicznego lub przez wybranie numeru dostępu do sieci dostawcy usług telekomunikacyjnych oraz abonenta usługi przedpłaconej polegającej na rozpowszechnianiu lub rozprowadzaniu programów telewizyjnych drogą naziemną, kablową lub satelitarną, podaje dostawcy usług komunikacji elektronicznej przy zawieraniu umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną następujące dane:

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;
  - c) dane kontaktowe abonenta, w tym adres do doręczeń, adres mail lub numer telefonu
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 komunikacji elektronicznej ich weryfikację, w szczególności dane określone w pkt 1,
  - d) dane kontaktowe abonenta, w tym adres do doręczeń, adres mail lub numer telefonu,

które to dane nasz podmiot będzie uprawniony przetwarzać w związku z świadczeniem usługi dostępu do internetu lub usługi komunikacji interpersonalnej wykorzystującej numery.

**Usługi komunikacji interpersonalnej wykorzystujące numery**

**A/ Ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.**

Połączenia do numerów alarmowych mogą być uruchamiane przez abonentów wyłącznie w przypadkach uzasadnionych bezwzględna potrzebą nawiązania pilnego kontaktu z konkretną służbą ratunkową, z zastrzeżeniem sytuacji, o której mowa w art. 42 prawa komunikacji elektronicznej.

**B/ Ograniczenie w dostępie do informacji o lokalizacji dzwoniącego użytkownika końcowego ze względu na brak możliwości technicznych.**

Dopuszczalne jest ograniczenie w dostępie do informacji o lokalizacji dzwoniącego użytkownika końcowego ze względu na brak możliwości technicznych zapewnienia z naszej strony dostępu do tego rodzaju informacji.

**C/ Spis abonentów.**



1. Dostawca usługi komunikacji głosowej wykorzystującej numery jest uprawniony do decydowania o umieszczeniu danych swoich abonentów w spisie abonentów.
2. Dane osobowe przetwarzane przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego zawarte w publicznie dostępnym spisie abonentów wydawanym w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej, a także udostępniane za pośrednictwem służb informacyjnych naszego podmiotu są ograniczone do:
  - a) numeru abonenta lub znaku identyfikującego abonenta;
  - b) nazwiska i imion abonenta;
  - c) nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci, udostępnione abonentowi w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej.
3. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie abonentów, są informowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystywania spisu za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej postaci.
4. Zamieszczenie w spisie abonentów danych identyfikujących abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności.
5. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w pkt. 2, wymaga zgody abonenta.
6. Udostępnianie w spisie abonentów lub za pośrednictwem służb informacyjnych danych identyfikujących abonentów innych niż wymienieni w pkt.4 nie może naruszać słuszych interesów tych podmiotów.
7. Nasz podmiot zabezpiecza spisy abonentów wydawane w postaci elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem.
8. Dostawca usług komunikacji elektronicznej informuje abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.

#### **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. Sieć telekomunikacyjna dostawcy usługi komunikacji elektronicznej służąca do świadczenia usług telefonicznych zapewnia połączenie opisane Cenniku.
2. W ramach świadczenia usług abonentowi w sieci telekomunikacyjnej w zakresie usługi internetowej i telefonicznej gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
3. W celu zapobieżenia sytuacji osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza służącego do świadczenia przez dostawcę usługi komunikacji interpersonalnej wykorzystującej numery oraz 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 telefonicznej lub 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 łączy telekomunikacyjnych.
4. 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.
5. 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 Odbiorniku będącym własnością abonenta. Urządzenie (Odbiornik) abonenta musi być wyposażone w minimum złącze HDMI v1.3a obsługujące HDCP. W przypadku Odbiornika podłączonego bezpośrednio do naszej sieci musi on być wyposażony w tuner DVB-C, dekodery video MPEG4 oraz dekodery audio MPEG1 i2 i AC-3. Dodatkowo do korzystania z zabezpieczonych Usług naszego podmiotu Odbiornik abonenta musi być wyposażony w złącze CI umożliwiające zainstalowanie modułu CAM wraz z kartą dostępu warunkowego Conax.

- c) w przypadku cyfrowej usługi telefonicznej: świadczeniu usługi dostępu do cyfrowej sieci telefonicznej na urządzeniach końcowych abonenta zgodnych z normą CE posiadających wybieranie w formacie tonowym DTMF i podłączonych do Urządzenia naszego podmiotu połączenia z sieciami o podwyższonej opłacie są domyślnie zablokowane. Odblokowanie wymaga złożenia wniosku na piśmie w Biurze Obsługi Abonenta naszego podmiotu. Sieć nasza zapewnia prezentację linii wywołującej w formacie FSK na terminalach abonenckich (CLIP). A nadto zapewniamy bezpłatną możliwość blokady identyfikacji linii wywołującej (CLIR).
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 rozprowadzania i rozpowszechniania programów telewizyjnych 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 umożliwiające zainstalowanie modułu CAM systemu Conax wraz z kartą dostępu warunkowego Conax
- c) w przypadku usługi telefonicznej stosowania:
- Terminala abonenckiego (Telefon) zgodnego z normą CE posiadającego wybieranie w formacie tonowym DTMF i prawidłowo podłączonego do naszego Urządzenia.

**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.

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

**DOSTAWCA USŁUG KOMUNIKACJI  
ELEKTRONICZNEJ**

**ABONENT/\* ABONENT-KONSUMENT**

Puławy, dnia .....

Puławy dnia .....

.....  
(podpis)

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



---

(\* - *niepotrzebne skreślić*)