



**PORADNIK
dla użytkowników
publicznie dostępnych usług
telekomunikacyjnych**

Warszawa, 25 czerwca 2014 r.

Spis treści

1. Umowa, Regulamin i Cennik świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych	4
1.1. W jaki sposób zawierana jest Umowa?	4
1.2. Co składa się na Umowę?	4
1.3. Jakie są elementy Regulaminu dla użytkowników końcowych usługi przedpłaconej (pre-paid)?	6
1.4. Co określa Cennik?	7
2. Warunki zawarcia Umowy	7
2.1. Jakie dokumenty mogą być potrzebne przy podpisaniu Umowy?	7
2.2. Czy konsument może zawrzeć Umowę w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej?	8
2.3. Czy dostawca usług może zakazać korzystania z innych dostępnych na rynku usług telekomunikacyjnych?	8
2.4. Czym jest usługa powszechna?	9
2.4.1. Jakie usługi telekomunikacyjne wchodzi w skład usługi powszechnej?	9
2.4.2. Kto świadczy usługę powszechną?	9
2.4.3. Kiedy powinno nastąpić rozpoczęcie świadczenia usługi powszechnej?	10
2.5. Jakie są prawa i obowiązki stron w przypadku zmiany Umowy oraz Regulaminu?	10
2.6. Jakie są prawa i obowiązki stron w przypadku zmiany Cennika?	11
3. Odstąpienie od umowy i zmiana warunków umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość	12
3.1. Odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość	12
3.2. Zmiana dotychczasowych warunków Umowy.	14
3.3. Odstąpienie od zmian warunków umowy dokonanych za pomocą środków porozumiewania się na odległość	14
4. Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych	15
5. Postępowanie reklamacyjne	16
6. Polubowne sposoby rozwiązywania sporów	20
6.1. Jakie są warunki wszczęcia postępowania mediacyjnego?	20
6.2. Jakie są warunki rozpatrzenia sporu przed Sądem Polubownym?	20
7. Rozwiązanie i przedłużenie Umowy	21
7.1. Jakie są prawa stron w przypadku rozwiązania Umowy na wniosek lub z winy abonenta?	21

7.2.	Jakie są prawa stron w przypadku rozwiązania Umowy z winy dostawcy usług?	23
7.3.	Kiedy następuje przedawnienie roszczeń?	24
7.4.	Kiedy następuje rozwiązanie umowy o świadczenie usług przedpłaconych (pre-paid)?	24
7.5.	Kiedy Umowa terminowa przekształca się w Umowę bezterminową?	25
8.	Przykładowe postanowienia umowne, które są sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają interes konsumentów	25
9.	Przeniesienie numeru przy zmianie dostawcy usług	26
9.1.	Jakie są warunki przeniesienia numeru?	26
9.2.	Co należy zrobić, aby przenieść numer?	26
9.3.	Ile trwa proces przeniesienia numeru?	27
9.4.	Jak długo może trwać przerwa w świadczeniu usług?	28
10.	Przetwarzanie danych osobowych użytkowników końcowych	28
10.1.	Jakie przepisy obowiązują w stosunku do danych osobowych użytkowników końcowych?	28
10.2.	Jakie są zasady przetwarzania danych osobowych na podstawie ustawy prawo telekomunikacyjne?	29
10.3.	Ogólnokrajowy Spis Abonentów oraz Ogólnokrajowe Biuro Numerów.	31
10.4.	Kiedy dane osobowe użytkownika końcowego mogą zostać umieszczone w Spisie Abonentów oraz Biurze Numerów?	32
10.5.	Jakie są prawa osób, których dane osobowe są przetwarzane – na podstawie ustawy o ochronie danych osobowych?	32
11.	Kompetencje właściwych organów państwowych w zakresie ochrony użytkowników końcowych	34
11.1.	Jakie kompetencje ma Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej?	34
11.2.	Jakie są kompetencje Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych?	35
12.	Źródła prawa krajowego	37

1. Umowa, Regulamin i Cennik świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych

1.1. W jaki sposób zawierana jest Umowa?

Usługi telekomunikacyjne świadczone są przez dostawców na podstawie umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej (Umowa).

Umowa może zostać zawarta:

- **w formie pisemnej,**
- **w formie elektronicznej** za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej dostawcy usług
- **przez dokonanie czynności faktycznych** – rozpoczęcie korzystania z usług telekomunikacyjnych danego dostawcy usług (np.: usługi pre-paid, aparaty publiczne).

Umowa stanowi dla użytkowników końcowych podstawowe narzędzie zapewniające im bezpieczeństwo prawne, dlatego tak ważne jest dokładne zapoznanie się z warunkami przed jej podpisaniem.

1.2. Co składa się na Umowę?

Integralną częścią Umowy są:

- Regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych (Regulamin),
- Cennik usług telekomunikacyjnych (Cennik).

W Umowie określone są warunki, na jakich publicznie dostępna usługa telekomunikacyjna będzie świadczona. Powinna ona w jasnej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie określać w szczególności:

- 1) strony umowy, w tym nazwę (firmę), adres i siedzibę dostawcy usług;
- 2) świadczone usługi ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową;
- 3) termin oczekiwania na przyłączenie do sieci lub termin rozpoczęcia świadczenia usług;
- 4) okres, na jaki została zawarta umowa, w tym minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych;
- 5) pakiet taryfowy, jeżeli na świadczone usługi obowiązują różne pakiety taryfowe;
- 6) sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi;
- 7) sposoby dokonywania płatności;
- 8) okres rozliczeniowy;
- 9) tryb i warunki dokonywania zmian umowy oraz warunki jej przedłużenia i rozwiązania;
- 10) ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych abonentowi przez dostawcę usług telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, o ile zostały one wprowadzone przez dostawcę usług lub na jego zlecenie;
- 11) dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi obejmujące informacje:
 - a) czy zapewniane są połączenia z numerami alarmowymi,
 - b) czy gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie,
 - c) o wszelkich ograniczeniach w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych,
 - d) o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji,

- e) o procedurach wprowadzonych przez dostawcę usług w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych usług,
 - f) o działaniach, jakie dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług;
- 12) dane dotyczące jakości usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości usług, w tym czas wstępnego przyłączenia, a także inne parametry jakości usług, jeżeli zostały określone przez Prezesa UKE na podstawie art. 63 ust. 2a;
 - 13) sposoby informowania abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w przypadku usługi dostępu do sieci Internet świadczonej w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz o możliwości bieżącej kontroli stanu takiego pakietu przez abonenta;
 - 14) zakres usług serwisowych oraz sposoby kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą;
 - 15) zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonej usługi;
 - 16) zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji;
 - 17) informację o polubownych sposobach rozwiązywania sporów;
 - 18) sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych;
 - 19) zasady umieszczenia danych abonenta w spisie abonentów w przypadku umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych;
 - 20) sposób przekazywania abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych;
 - 21) wszelkie opłaty należne w momencie rozwiązania umowy, w tym warunki zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić.

Jednocześnie Umowa powinna określać również numer przydzielony abonentowi, a w przypadku przyłączenia do publicznej stacjonarnej sieci telefonicznej także adres zakończenia sieci.

Dane, o których mowa w pkt 6-8 i 10-21, na podstawie wyraźnego postanowienia Umowy mogą być zawarte w Regulaminie **Brak natomiast informacji w Umowie w zakresie pkt 1 – 5 oraz 9**, a jedynie umieszczenie odesłania do postanowień Regulaminu w tym zakresie, stanowi naruszenie przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 243), zwanej dalej „Pt”.

Ponadto w Regulaminie mogą być umieszczone dodatkowe informacje m.in. takie, jak:

- 1) niezbędne definicje zwrotów wykorzystywanych w Regulaminie,
- 2) zakres usług dodatkowych świadczonych zgodnie z aktualną ofertą i cennikami,
- 3) zakres tajemnicy telekomunikacyjnej,
- 4) warunki, na których nabywa się usługę korzystając z określonych upustów, dodatkowych udogodnień,
- 5) zezwolenie w zakresie podziału łącza internetowego oraz korzystania w tym celu z router-ów (korzystanie z usługi dostępu do sieci Internet na kilku komputerach jednocześnie),

- 6) limitowanie ilości (wolumenu) danych, które mogą być pobrane z Internetu, gdzie przekroczenie określonej w Regulaminie wielkości pobranych lub wysłanych danych skutkuje ograniczeniem przepływności (szybkości działania łącza internetowego).

Dostawca usług obowiązany jest podać Regulamin do publicznej wiadomości i dostarczać nieodpłatnie abonentowi wraz z Umową, a także na każde jego żądanie.

Jednocześnie szczegółowe informacje w zakresie trybu i warunków, na jakich dostawca usług może dokonać zmian w Umowie lub Regulaminie, zostały opisane w Rozdziale 2.5.

1.3. Jakie są elementy Regulaminu dla użytkowników końcowych usługi przedpłaconej (pre-paid)?

Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych dla użytkowników końcowych usługi przedpłaconej świadczonej w sieci ruchomej (tzw. pre-paid) oraz użytkowników publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych niewymagających zawarcia umowy w formie pisemnej lub elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej dostawcy usług, obowiązany jest do określenia zakresu i warunków wykonywania usług w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, podanym do publicznej wiadomości.

W takim Regulaminie dostawca usług powinien w szczególności określić następujące informacje:

- 1) nazwę (firmę), adres i siedzibę dostawcy usług;
- 2) świadczone usługi ze wskazaniem elementów składających się na opłatę za świadczenie usług;
- 3) standardowe warunki umowy, w tym wskazanie minimalnego czasu trwania umowy, jeżeli taki został określony;
- 4) sposoby dokonywania płatności;
- 5) ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych abonentowi przez dostawcę usług telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, o ile zostały one wprowadzone przez dostawcę usług lub na jego zlecenie;
- 6) dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi obejmujące informacje:
 - a) czy zapewniane są połączenia z numerami alarmowymi,
 - b) czy gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie,
 - c) o wszelkich ograniczeniach w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych,
 - d) o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji,
 - e) o procedurach wprowadzonych przez dostawcę usług w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych usług,
 - f) o działaniach, jakie dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług;
- 7) dane dotyczące jakości usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości usług, w tym czas wstępnego przyłączenia, a także inne parametry jakości usług, jeżeli zostały określone przez Prezesa UKE na podstawie art. 63 ust. 2a;
- 8) sposoby informowania abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w przypadku usługi dostępu do sieci Internet świadczonej w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz o możliwości bieżącej kontroli stanu takiego pakietu przez abonenta;
- 9) zakres usług serwisowych oraz sposoby kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą;

- 10) zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty;
- 11) zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji;
- 12) sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych;
- 13) zasady umieszczenia danych abonenta w spisie abonentów w przypadku umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych;
- 14) sposób przekazywania abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych;
- 15) rodzaj działań, które dostawca usług może podjąć w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług lub z zagrożeniami i podatnością na takie zagrożenia;
- 16) rekomendowane sposoby zabezpieczenia przez abonenta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego.

1.4. Co określa Cennik?

W Cenniku określone są m.in. ceny za przyłączenie do sieci, za świadczone usługi, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz opustów.

Cennik jest podawany przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie abonentowi wraz z Umową, a także na każde jego żądanie.

Szczegółowe informacje w zakresie trybu i warunków, na jakich można dokonać zmiany w Cenniku usług, zostały opisane w Rozdziale 2.6.

2. Warunki zawarcia Umowy

2.1. Jakie dokumenty mogą być potrzebne przy podpisaniu Umowy?

Konsument podpisując Umowę z dostawcą usług może się spodziewać, że zostanie poproszony o przedstawienie dokumentów na potrzeby określenia stron Umowy oraz potwierdzenia, że będzie w stanie opłacać abonament. Dostawca usług może poprosić użytkownika końcowego będącego osobą fizyczną o przedstawienie następujących danych:

- 1) nazwisk i imion;
- 2) imion rodziców;
- 3) miejsca i daty urodzenia;
- 4) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały;
- 5) numeru ewidencyjnego PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;
- 6) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu;
- 7) danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z Umowy.

Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy, w tym - o zapewnienie przyłączenia do sieci, od:

- 1) dostarczenia przez użytkownika końcowego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy usług wynikającego z Umowy;
- 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej użytkownika końcowego wynikającej z danych będących w posiadaniu dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej; dostawca usług powiadamia użytkownika końcowego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

2.2. Czy konsument może zawrzeć Umowę w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej?

W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, dostawca usług może odmówić zawarcia Umowy lub przedstawić warunki Umowy mniej korzystne dla użytkownika końcowego, w tym zażądać zabezpieczenia Umowy. Takim zabezpieczeniem może być na przykład wpłacenie kaucji. Dostawca usług może również ograniczyć zakres usług objętych Umową, lub też pozbawić możliwości korzystania z usług dodatkowych. Zasad dotyczących badania możliwości finansowych użytkownika końcowego nie stosuje się do użytkownika usług przedpłaconych (tzw. pre-paid).

2.3. Czy dostawca usług może zakazać korzystania z innych dostępnych na rynku usług telekomunikacyjnych?

Dostawca usług nie może zakazać konsumentowi korzystania z usług telekomunikacyjnych innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego. Jednocześnie konsument nie ma obowiązku korzystania z całego pakietu usług telekomunikacyjnych oferowanych przez danego dostawcę, ma możliwość wyboru pomiędzy konkretnymi usługami telekomunikacyjnymi i podpisania Umowy na te usługi, które najbardziej mu odpowiadają.

Sytuacja, w której dostawca usług wymusza na konsumencie łączne nabywanie różnych usług telekomunikacyjnych (np. wymaga od konsumenta zainteresowanego podpisaniem umowy o świadczenie publicznie dostępnej usługi dostępu do sieci Internet jednoczesnego zawarcia umowy o świadczenie publicznie dostępnej usługi telefonicznej) nie powinna mieć miejsca. W ten sposób bowiem dostawca ogranicza, a wręcz uniemożliwia, wybór przez konsumenta innego dostawcy usług w zakresie świadczenia usługi telefonicznej. Uzależnienie zawarcia umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych od zawarcia innej Umowy jest działaniem godzącym w konkurencyjność rynku i narusza interes konsumentów. Takie działania są prawnie zakazane.

Jednakże nie stanowi naruszenia interesów konsumentów oraz ograniczenia konkurencji oferowanie zestawu usług na specjalnych warunkach (oferty promocyjne), o ile usługi te mogą być również nabyte oddzielnie.

Warunki Umowy nie powinny również uniemożliwiać lub utrudniać abonentowi korzystania z prawa do zmiany dostawcy usług. Dostawca usług nie może też uzależniać zawarcia Umowy od nabycia urządzenia u określonego dostawcy. Dozwolone jest przedstawienie oferty promocyjnej na zakup określonego urządzenia (np.: telefonu komórkowego), ale dostawca nie może ograniczać konsumenta w wyborze dostępnych na rynku innych urządzeń telekomunikacyjnych.

2.4. Czym jest usługa powszechna?

Usługa powszechna to zestaw podstawowych usług telekomunikacyjnych, głównie telefonicznych, wraz z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych, jakie powinny być dostępne dla wszystkich użytkowników końcowych na terytorium całego kraju, świadczonych z wykorzystaniem dowolnej technologii, z zachowaniem dobrej jakości i po przystępnej cenie. Do maja 2011 r. obowiązek świadczenia usługi powszechnej ciążył na Telekomunikacji Polskiej S.A., jako tzw. operatorze wyznaczonym.

2.4.1. Jakie usługi telekomunikacyjne wchodzi w skład usługi powszechnej?

W skład usługi powszechnej wchodzi następujące usługi:

- 1) przyłączenie zakończenia sieci w stałej lokalizacji umożliwiające komunikację głosową, faksową i przesyłanie danych, w tym funkcjonalny dostęp do sieci Internet, którego prędkość umożliwia korzystanie z aplikacji używanych powszechnie w drobnych bieżących sprawach życia codziennego, w szczególności korzystanie z poczty elektronicznej lub aplikacji umożliwiających dokonywanie płatności;
- 2) utrzymanie łącza abonenckiego z zakończeniem sieci, o którym mowa w pkt 1, w gotowości do realizacji połączeń telefonicznych krajowych i międzynarodowych, tzw. abonament telefoniczny,
- 3) połączenia telefoniczne krajowe i międzynarodowe;
- 4) ogólnokrajowa informacja o numerach telefonicznych, tzw. Ogólnokrajowe Biuro Numerów, dostępne również dla użytkowników aparatów publicznych lub innych punktów dostępowych umożliwiających komunikację głosową;
- 5) udostępnianie ogólnokrajowego spisu abonentów;
- 6) świadczenie usług telefonicznych za pomocą aparatów publicznych lub innych punktów dostępowych umożliwiających komunikację głosową.

Usługa powszechna, w tym usługa przyłączenia zakończenia sieci w stałej lokalizacji, może być świadczona z wykorzystaniem dowolnej technologii czyli zarówno w technologii przewodowej, jak i bezprzewodowej.

2.4.2. Kto świadczy usługę powszechną ?

Usługi wchodzące w skład usługi powszechnej świadczy wielu przedsiębiorców telekomunikacyjnych dobrowolnie, na zasadach rynkowych/komercyjnych, czyli wtedy, kiedy to się im opłaca.

W sytuacji, gdy faktyczne potrzeby użytkowników końcowych na poszczególnych obszarach kraju, czy w zakresie poszczególnych usług wchodzących w zakres usługi powszechnej, nie są zaspakajane przez rynek, Prezes UKE wyznacza przedsiębiorcę zobowiązanego do świadczenia usługi powszechnej. Decyzja o konieczności wyznaczenia przedsiębiorcy/ów zobowiązanych do świadczenia usługi powszechnej, w tym jej zakres przedmiotowy i terytorialny, należy do Prezesa UKE i jest podejmowana na podstawie przeprowadzanej przez Prezesa UKE oceny dostępności, jakości i przystępności cenowej tych usług.

Przedsiębiorca wyznaczony ma obowiązek świadczenia usługi powszechnej albo określonej usługi wchodzącej w skład usługi powszechnej na wskazanym obszarze bez względu na to, czy jest to dla niego opłacalne ekonomicznie. W przypadku nierentowności przysługuje mu prawo do dopłaty.

W latach 2006-2011 przedsiębiorcą wyznaczonym była Telekomunikacja Polska S.A. Aktualnie żaden przedsiębiorca telekomunikacyjny nie jest zobowiązany do świadczenia usługi powszechnej.

2.4.3. Kiedy powinno nastąpić rozpoczęcie świadczenia usługi powszechnej?

W przypadku nałożenia obowiązku świadczenia usługi przyłączenia zakończenia sieci w stałej lokalizacji, przedsiębiorca wyznaczony jest obowiązany do podpisania, w terminie 30 dni od daty złożenia przez przyszłego abonenta zamówienia, umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o usługę powszechną, w której określa się w szczególności termin rozpoczęcia świadczenia usługi.

Zatem w celu podpisania umowy o świadczenie usługi przyłączenia zakończenia sieci w stałej lokalizacji, o której mowa powyżej, niezbędne jest złożenie zamówienia na usługę. W terminie 30 dni od daty złożenia takiego zamówienia, podpisywana jest ww. umowa.

Z tytułu niedotrzymania terminu zawarcia Umowy lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych, za każdy dzień przekroczenia tych terminów użytkownikowi końcowemu przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie lub zamówieniu miesięcznej opłaty abonamentowej danego planu telefonicznego.

Szczegółowe informacje w zakresie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych przez przedsiębiorcę wyznaczonego zostały również umieszczone w Rozdziale 4.2.

2.5. Jakie są prawa i obowiązki stron w przypadku zmiany Umowy oraz Regulaminu?

Uzupełnienie, zmiana lub wypowiedzenie Umowy wymaga zachowania takiej formy, w jakiej została ona zawarta., o ile zapisy Umowy nie stanowią inaczej. Jeżeli Umowa została zawarta w formie pisemnej, jej rozwiązanie za zgodą obu stron, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie, czy też zmiana powinno być również złożone na piśmie.

Abonenci mają zazwyczaj możliwość zmiany Umowy na odległość (np.: telefonicznie), zasady dokonywania zmian Umowy na odległość zostały opisane w Rozdziale 3.2.

W przypadku zmiany Umowy oraz Regulaminu, dostawca usług zobowiązany jest do:

- doręczenia abonentowi (zarówno będącemu stroną Umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej, jak również abonentowi niebędącemu stroną Umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej, który udostępnił swoje dane) na piśmie treści każdej proponowanej zmiany warunków Umowy,
- podania do publicznej wiadomości treści każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie,

z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian.

W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa powyżej, dostawcy usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi¹, o czym abonent powinien zostać także poinformowany. Odniesienie się zarówno do zwrotu ulgi jak i do

¹ Szczegółowe informacje w zakresie obowiązku zwrotu - przyznanej przez dostawcę usług - ulgi zostały opisane w Rozdziale 7 – Rozwiązanie i przedłużenie Umowy

roszczeń odszkodowawczych ma charakter gwarancyjny, czyli ani ulga, ani żadne inne świadczenie nie może być w takiej sytuacji od abonenta wymagane.

Powyższej zasady odnoszącej się do roszczenia odszkodowawczego oraz zwrotu ulgi nie stosuje się jednak, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian w Umowie lub Regulaminie, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych a także decyzji Prezesa UKE dotyczącej określenia dla danego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego minimalnych wymogów w zakresie jakości usług.

Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest zobowiązany również pisemnie poinformować abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu, chyba że abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby dostawcy usług nie stanowi jednakże zmiany warunków Umowy.

W przypadku użytkowników usług przedpłaconych (pre-paid), z uwagi na odmienną formę zawarcia Umowy (poprzez dokonanie czynności faktycznych), w przypadku zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie dostawca usług jest zobowiązany do podania do publicznej wiadomości treści każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Do publicznej wiadomości ma obowiązek podać również informacje w zakresie zmiany nazwy (firmy), adresu lub siedziby.

2.6. Jakie są prawa i obowiązki stron w przypadku zmiany Cennika?

Ze zmianą Cennika wiążą się również określone konsekwencje. Dostawca usług doręcza abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku.

W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych tylko podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie bez konieczności pisemnego poinformowania każdego abonenta. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

Tylko w **przypadku braku akceptacji podwyższenia cen,** w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, dostawcy usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi przyznanej abonentowi (dostawca ma obowiązek o tym poinformować abonenta).

We **wszystkich innych przypadkach** zmian Cennika, abonent może wypowiedzieć Umowę, ale dostawca usług może się domagać zwrotu ulgi na warunkach określonych w Umowie.

3. Odstąpienie od umowy i zmiana warunków umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość

3.1. Odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.

W przypadku umów o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość, występują istotne różnice dotyczące prawa i warunków odstąpienia od Umowy.

W przypadku Umów zawieranych na odległość konsument ma prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia².

Warto jednakże pamiętać, że w przypadku zawarcia Umowy na odległość prawo do odstąpienia od Umowy o świadczenie usług (w tym telekomunikacyjnych) nie przysługuje w przypadku świadczenia usług rozpoczętych, za zgodą konsumenta, przed upływem 10-dniowego terminu na odstąpienie od umowy, o czym konsument powinien zostać poinformowany najpóźniej w momencie składania mu propozycji zawarcia Umowy. W praktyce, bardzo często świadczenie usług rozpoczyna się jeszcze przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, co skutkuje utratą prawa do odstąpienia od Umowy, chyba że w Umowie postanowiono inaczej albo konsument nie wyraził zgody na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy.

W przypadku Umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa konsument również ma prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia³. W tym przypadku jednakże wcześniejsze rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych nie powoduje utraty prawa do odstąpienia od Umowy.

W związku z powyższym istotne jest wskazanie okoliczności, w jakich może dojść do zawarcia Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, a w jakich do zawarcia Umowy na odległość.

Przez lokal przedsiębiorstwa rozumie się miejsce przeznaczone do obsługi klientów i oznaczone zgodnie z przepisami o działalności gospodarczej np. salon firmowy operatora, autoryzowany punkt sprzedaży usług operatora. **Z umową zawartą poza lokalem przedsiębiorstwa** mamy do czynienia wtedy, gdy **nie odbywa się to w miejscu przeznaczonym do obsługi klientów i odpowiednio oznaczonym**, np. do zawarcia umowy dochodzi podczas wizyty przedstawiciela handlowego (akwizytora) w miejscu zamieszkania konsumenta. Umowę w takim przypadku podpisuje konsument/abonent, a w imieniu przedsiębiorcy przedstawiciel handlowy/akwizytor umocowany do zawierania umów.

Z umową zawartą na odległość mamy do czynienia, gdy umowa jest zawierana **bez jednoczesnej obecności obu stron**. Umowę taką można zawrzeć przy wykorzystaniu np. drukowanego lub elektronicznego formularza, poczty elektronicznej lub telefonicznie.

W praktyce umowy zawierane na odległość to głównie handel elektroniczny (sklep internetowy) i telesprzedaż (telefonicznie).

W przypadku sklepu internetowego konsumenci mogą zapoznać się z ofertą przedsiębiorcy zamieszczoną na jego stronie internetowej. Telesprzedaż jest formą złożenia propozycji zawarcia Umowy podczas rozmowy telefonicznej konsumenta z konsultantem występującym

² art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2012 r. poz. 1225).

³ art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2012 r. poz. 1225).

w imieniu przedsiębiorcy. Zarówno w przypadku sklepu internetowego, jak i telesprzedaży, efektem zamówienia usługi lub towaru może być wizyta kuriera wysyłanego przez przedsiębiorcę, który doręcza konsumentowi projekt Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wraz z Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych, Regulaminem promocji i Cennikiem. W przypadku podpisania Umowy przez konsumenta, kurier jeden z egzemplarzy podpisanej Umowy powinien pozostawić konsumentowi, natomiast drugi zwrócić przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu.

Tryb zawarcia Umowy określa czy Umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa czy na odległość. W sytuacji, gdy kurier na podstawie udzielonego mu pełnomocnictwa w imieniu i na rzecz przedsiębiorcy telekomunikacyjnego podpisuje Umowę w obecności konsumenta – **mamy do czynienia z Umową zawartą poza lokalem przedsiębiorstwa**. W przypadku, gdy kurier takiego pełnomocnictwa nie posiada i występuje jedynie, jako posłaniec przekazujący na odległość treść oświadczeń woli konsumenta i przedsiębiorcy telekomunikacyjnego – **mamy do czynienia z Umową zawartą na odległość**.

W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, 10-dniowy termin na odstąpienie od Umowy jest liczony od dnia jej zawarcia. Przed zawarciem Umowy konsument powinien zostać poinformowany o prawie odstąpienia oraz powinien otrzymać wzór oświadczenia o odstąpieniu (brak obowiązku dostarczania konsumentowi wzoru oświadczenia o odstąpieniu w przypadku zawierania Umów na odległość). Brak pisemnej informacji o prawie odstąpienia powoduje, że termin na odstąpienie nie rozpoczyna swojego biegu, a konsument może odstąpić od Umowy w terminie 10 dni od dnia uzyskania informacji o prawie odstąpienia, jednak może to nastąpić nie później niż w terminie 3 miesięcy od zawarcia Umowy.

W przypadku zawarcia Umowy na odległość, 10-dniowy termin na odstąpienie jest liczony od dnia zawarcia Umowy (w odniesieniu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych) albo od dnia wydania rzeczy (w odniesieniu do umowy sprzedaży telefonu/modemu). W przypadku, gdy doręczone przez kuriera dokumenty (projekt umowy, regulamin i cennik, ewentualnie inne dokumenty) nie zawierały informacji o prawie do odstąpienia ze wskazaniem wyjątków od tego prawa, termin, w którym konsument może odstąpić od umowy, wynosi trzy miesiące i liczony jest od dnia wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi - od dnia jej zawarcia. Jeżeli jednak konsument po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie o wskazanym powyżej prawie do odstąpienia od umowy, termin ulega skróceniu do dziesięciu dni od tej daty.

Urząd Komunikacji Elektronicznej opublikował wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość na swojej stronie internetowej:

Urząd Komunikacji Elektronicznej opublikował wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość (telefonicznie) na swojej stronie internetowej:

[www.uke.gov.pl/Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w przypadku zawarcia Umowy poza lokalem przedsiębiorcy](http://www.uke.gov.pl/Wzór_oświadczenia_o_odstąpieniu_od_Umowy_w_przypadku_zawarcia_Umowy_poza_lokalem_przedsiębiorcy)

[www.uke.gov.pl/Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w przypadku zawarcia Umowy na odległość](http://www.uke.gov.pl/Wzór_oświadczenia_o_odstąpieniu_od_Umowy_w_przypadku_zawarcia_Umowy_na_odległość)

Na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów opublikowany został Poradnik dla konsumentów, który może również okazać się przydatny w sytuacji dokonywania zakupów w Internecie lub zawierania umowy sprzedaży telefonu lub modemu z wykorzystaniem strony internetowej albo telesprzedaży:

[www.uokik.gov.pl/Poradnik dla konsumentów](http://www.uokik.gov.pl/Poradnik_dla_konsumentów)

3.2. Zmiana dotychczasowych warunków Umowy.

Sposoby dokonywania zmian warunków umowy zawartej na piśmie:

- a) osobiście przez abonenta podpisanie aneksu do umowy w salonie sprzedaży, autoryzowanym punkcie sprzedaży,
- b) na odległość (za pośrednictwem kuriera) bądź poza lokalem przedsiębiorstwa (podczas wizyty przedstawiciela handlowego w domu),
- c) za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej lub faksu, z zastrzeżeniem, iż dostawca usług umożliwi abonentowi zmianę warunków umowy zawartej na piśmie jedynie w ściśle określonym zakresie.

Przepisy art. 56 ust. 6 Ustawy Pt określają, że zmiany warunków umowy dokonane za pomocą środków porozumiewania się na odległość, mogą dotyczyć jedynie następujących warunków umowy:

- rodzaju świadczonych usług,
- okresu trwania umowy, minimalnego okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych (np. przedłużenie obowiązywania umowy),
- pakietów taryfowych,
- sposobów składania zamówień na pakiety taryfowe, dodatkowe usługi,
- sposobu dokonywania płatności.

W przypadku telefonicznej zmiany warunków umowy, o której mowa powyżej, dostawca usług zobowiązany jest do utrwalenia oświadczenia składanego przez abonenta telefonicznie (nagrania) i przechowywania go do końca obowiązywania umowy na zmienionych warunkach i udostępniać jego treść na żądanie abonenta (takie żądanie może być zgłoszone również w trakcie postępowania reklamacyjnego). Dodatkowo dostawca usług zobowiązany jest potwierdzić abonentowi fakt złożenia takiego oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian **na piśmie** lub za zgodą abonenta **na odległość** (przesyłając potwierdzenie mailem na wskazany przez abonenta adres poczty elektronicznej), w terminie ustalonym z abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany warunków umowy.

Potwierdzenie dokonania zmian w umowie przesłane drogą elektroniczną powinno zawierać:

- a) treść zmiany warunków umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniać będzie abonentowi zapoznanie się z nią - odesłanie do miejsca na stronie internetowej dostawcy, gdzie abonent może się z nią zapoznać;
- b) informację o złożeniu przez abonenta oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian.

3.3. Odstąpienie od zmian warunków umowy dokonanych za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

W przypadku zmian warunków umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej, dokonywanych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość,

w szczególności telefonicznie na podstawie art. 56 ust. 6 Ustawy Pt, abonentowi⁴ po otrzymaniu od operatora potwierdzenia dokonania zmian, **przysługuje prawo do odstąpienia od dokonanych zmian warunków umowy** bez podania przyczyn, poprzez złożenie pisemnego oświadczenia w terminie 10 dni liczonych od dnia otrzymania potwierdzenia.

Abonentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, o których mowa powyżej, jeżeli dostawca usług, za zgodą abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami umowy przed upływem terminu 10 dni (art. 56 ust. 7 Ustawy Pt).

W razie braku potwierdzenia abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy, dokonanych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość oraz zakresu i terminu wprowadzenia zmian, o których mowa w art. 56 ust. 6 Ustawy Pt, termin, w którym abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy. Jeżeli jednak abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma od dostawy usług potwierdzenie dokonanych zmian warunków umowy, termin ten analogicznie jak w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia (art. 56 ust. 8 Ustawy Pt).

4. Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych

Zasady wyliczania odszkodowania za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zależą przede wszystkim od rodzaju usługi i świadczącego ją podmiotu. Dlaczego? Ponieważ ustawodawca określił szczególne zasady odpowiedzialności w przypadku przedsiębiorcy wyznaczonego do świadczenia usługi powszechnej, a inne w przypadku pozostałych przedsiębiorców. Szerzej na temat usługi powszechnej - patrz rozdział 2 podpunkt 2.4.

Przepisy Ustawy Pt określają, że 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 trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin. Niezależnie od powyższego, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo, trwająca dłużej niż 12 godzin, abonent może żądać zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

Jeżeli przedsiębiorca wyznaczony nie dotrzymał terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub określonego w umowie o świadczenie usługi powszechnej terminu rozpoczęcia świadczenia usług, za każdy dzień przekroczenia terminu, abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej za świadczenie usługi powszechnej.

Abonent występując do operatora z reklamacją może również określić wysokość odszkodowania lub innej należności, jeśli uważa, że w wyniku np. braku łączności - poniósł wymierne straty, których wysokość jest w stanie udowodnić.

⁴ abonent - podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych (art. 2 pkt 1) Ustawy Pt).

Odpowiedzialność przedsiębiorcy telekomunikacyjnego wyznaczonego do świadczenia usługi powszechnej za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług określają przepisy Ustawy Pt oraz postanowienia Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych. Jeżeli operator uzna za właściwe (uzasadnione) może, ale nie jest do tego zobowiązany, w ramach reklamacji przyznać dodatkową rekompensatę, o którą występuje abonent, aniżeli odszkodowanie określone przepisami Ustawy Pt lub postanowieniami Regulaminu.

Zgodnie z art. 104 Ustawy Pt, do odpowiedzialności pozostałych przedsiębiorców telekomunikacyjnych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego⁵, z zastrzeżeniem ust. 2 oraz art. 107 ust. 1 Ustawy Pt. W takim przypadku zakres odpowiedzialności dostawcy usługi może zostać wyznaczony w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych (z poszanowaniem przepisów K.C., w tym również przepisów o klauzulach abuzywnych, które nie pozwalają przedsiębiorcom na zbytne ograniczenie zakresu swojej odpowiedzialności w umowach z konsumentami).

Z uwagi na masowość umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych wielu dostawców usług telekomunikacyjnych przyjęło w swoich umowach ryczałtowy model odszkodowania za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług, wzorując się na rozwiązaniach przewidzianych w stosunku do operatora wyznaczonego do świadczenia usługi powszechnej w art. 105 ust. 1 i 2 Pt.

Dlatego wielu dostawców usług zapisuje w swoich umowach, iż za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług abonentowi należy się zwrot 1/30 opłaty abonamentowej.

W takim przypadku abonent realizuje swoje roszczenia wobec dostawcy usług nie na podstawie Ustawy Pt (jak to ma miejsce w przypadku operatora wyznaczonego do świadczenia usługi powszechnej), a na podstawie postanowień wiążącej strony Umowy/regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.

5. Postępowanie reklamacyjne

Reklamacja oznacza zawiadomienie operatora o powstałych nieprawidłowościach w świadczeniu usług. Reklamacja usług telekomunikacyjnych można zostać złożona:

- a) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce dostawcy usług albo przesyłką pocztową (listownie);
- b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce dostawcy usług;
- c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez dostawcę usług.

W sytuacji, gdy reklamacja została złożona **osobiście** lub **ustnie do protokołu** wówczas osoba, która ją przyjmuje w oddziale firmy jest zobowiązana do potwierdzenia na piśmie faktu jej przyjęcia.

W przypadku reklamacji zgłaszanych **telefonicznie**, **listownie** lub **w formie elektronicznej** z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej np. e-mailem, Operator (dostawca usług) jest zobowiązany potwierdzić w terminie 14 dni fakt przyjęcia reklamacji. Potwierdzając przyjęcie reklamacji, powinien jednocześnie wskazać: dzień złożenia reklamacji oraz nazwę, adres i numer telefonu do jednostki, która zajmuje się rozpatrzeniem reklamacji.

⁵ Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.), dalej zwana „K.C.”

Dostawca usług nie musi potwierdzać przyjęcia reklamacji, jeśli udzieli odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni od dnia jej złożenia.

Reklamację można wnieść w ciągu 12 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, albo w ciągu 12 miesięcy od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

Tryb postępowania oraz warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej, określa **Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014 r., poz. 284)**, zwane dalej „Rozporządzeniem”.

Reklamację możemy wnieść w następujących przypadkach:

- a) niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 Ustawy Pt,
- b) niedotrzymania z winy dostawcy usług określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
- c) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
- d) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

Reklamacja powinna zawierać następujące elementy:

- a. imię i nazwisko albo nazwę abonenta,
- b. adres zamieszkania abonenta, w przypadku firm - adres siedziby abonenta,
- c. numer ewidencyjny abonenta wskazany w umowie/rachunku (fakturze) lub przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja lub adres miejsca zakończenia sieci,
- d. określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu,
- e. przedstawianie okoliczności uzasadniających reklamację,
- f. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej, jeżeli reklamujemy niedotrzymanie terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
- g. datę złożenia wniosku o zawarcie umowy, jeżeli reklamujemy niedotrzymanie z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 Ustawy Pt,
- h. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa - jeśli żądamy ich wypłaty,
- i. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, jeżeli żądamy od operatora odszkodowania lub innej należności,

j. własnoręczny podpis, jeżeli składamy reklamację w formie pisemnej.

* W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, nie spełnia warunków określonych w Rozporządzeniu, 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.

* W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego telefonicznie, listownie lub w formie elektronicznej, nie spełnia warunków określonych w Rozporządzeniu, 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. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

Odpowiedź operatora na reklamację powinna zawierać:

- nazwę jednostki, która rozpatrywała reklamację,
- informację o dniu złożenia reklamacji,
- podstawę prawną,
- rozstrzygnięcie pozytywne (uznanie) lub negatywne (odmowa) reklamacji,
- określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty odszkodowania lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego – jeśli operator uznał reklamację za zasadną,
- określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty innej należności lub zwrotu albo wskazanie, że kwota innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego – jeśli operator uznał wniosek abonenta o wypłatę za zasadny,
- pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, (jeśli reklamację składa konsument – dodatkowo informacje o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem konsumenckim),
- dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji przez operatora, odpowiedź na reklamację powinna zawierać dodatkowo wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, jak również powinna być doręczona reklamującemu przesyłką poleconą jeżeli odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

Sposób i forma udzielenia odpowiedzi na reklamację

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

Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie lub w odrębnym oświadczeniu, dostawca usług może przesłać potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz przesłać odpowiedź na reklamację **w formie elektronicznej** na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.

W przypadku złożenia przez abonenta reklamacji w formie elektronicznej, dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji w formie elektronicznej oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo przy wykorzystaniu innego, wskazanego przez abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej dostawca usług przesyła potwierdzenie oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

Jeżeli przesłana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie dotarła do abonenta, wówczas na jego żądanie, dostawca usług przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. W porozumieniu z dostawcą usług, reklamujący określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, ma zostać przekazana. Ponadto w przypadku odmowy uznania reklamacji, na żądanie reklamującego, 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.

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.

Termin rozpatrzenia reklamacji

Operator ma **30 dni**, aby udzielić odpowiedzi na reklamację. Jeśli operator nie udzieli w tym terminie odpowiedzi, oznacza to, że uznał reklamację („*Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona*” - art. 106 ust. 2 Ustawy Pt).

Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

Mając na uwadze fakt, iż zarówno przepisy Ustawy Pt jak i przepisy Rozporządzenia nie określają sposobu obliczania terminów, należy uznać, iż zastosowanie mają odpowiednie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 121) zwanej dalej "KC"). Zgodnie z art. 111 § 2 KC w związku z art. 110 KC, jeżeli początkiem terminu oznaczonego w dniach jest pewne zdarzenie, nie uwzględnia się przy obliczaniu terminu dnia, w którym to zdarzenie nastąpiło.

Jednostka dostawcy usług rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Zgodnie z powyższym początkiem 30-dniowego terminu będzie dzień następny po dniu złożenia reklamacji (np. dzień następny po dniu wpływu pisma reklamacyjnego do operatora), a ostatnim dniem będzie dzień 30-ty.

6. Polubowne sposoby rozwiązywania sporów

6.1. Jakie są warunki wszczęcia postępowania mediacyjnego?

Spór cywilnoprawny między konsumentem a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego.

Droga postępowania mediacyjnego jest możliwa w przypadku, gdy wnioskuje o nią konsument (czyli osoba fizyczna, która wnioskuje o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzysta z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu) i po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego u dostawcy usług.

Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. W toku postępowania mediacyjnego Prezes UKE zapoznaje dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje polubownego zakończenia sporu. Jednocześnie Prezes UKE może wyznaczyć stronom termin polubownego zakończenia sprawy.

Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy.

We wniosku o mediację, oprócz opisu sprawy, powinno być obowiązkowo zawarte:

- 1) oświadczenie konsumenta o zgodzie na polubowne zakończenie sporu w trakcie mediacji,
- 2) satysfakcjonująca konsumenta propozycja rozstrzygnięcia sporu (należy pamiętać, że jeśli oczekuje się dodatkowego odszkodowania za poniesione wymierne straty – należy dołączyć dokumenty potwierdzające wysokość poniesionych strat),
- 3) pełnomocnictwo, jeśli występuje się w imieniu innej osoby,
- 4) podpis wnioskodawcy.

Postępowanie jest prowadzone wyłącznie korespondencyjnie. Prezes UKE nie prowadzi postępowania mediacyjnego dwa razy w tej samej sprawie. Jeśli spór pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą telekomunikacyjnym został już rozstrzygnięty przez sąd powszechny lub sąd polubowny, wówczas Prezes UKE nie prowadzi mediacji.

Wniosek o wszczęcie postępowania mediacyjnego można składać osobiście lub przysłać drogą pocztową na adres właściwej ze względu zamieszkania Wnioskodawcy Delegatury Urzędu. Adresy Delegatur UKE:

www.uke.gov.pl\Dane teled adresowe delegatur Urzędu Komunikacji Elektronicznej

6.2. Jakie są warunki rozpatrzenia sporu przed Sądem Polubownym?

Przy Prezesie UKE działa Stały Polubowny Sąd Konsumentcki (Sąd Polubowny).

Sąd Polubowny rozpatruje spory o prawa majątkowe wynikłe między innymi z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej (np. zawyżona faktura, wyłączenie telefonu), zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi.

Stronami postępowania przed Sądem Polubownym są:

- konsument,
- przedsiębiorca telekomunikacyjny (lub pocztowy).

Warunkiem rozwiązania sporu przed Sądem Polubownym jest zgoda obu stron - tj. konsumenta i dostawcy usług - na rozwiązanie problemu w formie tzw. zapisu na Sąd Polubowny.

Zapis na Sąd Polubowny to rodzaj umowy sporządzonej w formie pisemnej, którą podpisują obie strony, jeżeli wyrażają zgodę na rozpatrzenie sporu przez Sąd Polubowny. W zapisie należy wskazać strony sporu – wnioskodawcę i stronę przeciwną oraz przedmiot sporu lub stosunek prawny, z którego ten spór wyniknął.

Urząd Komunikacji Elektronicznej opublikował wzór zapisu na Sąd Polubowny na swojej stronie internetowej:

www.uke.gov.pl/Wzór - zapis na Sąd Polubowny

Jeśli jedna ze stron nie wyrazi zgody na prowadzenie postępowania przez Sąd Polubowny, postępowanie zostaje zakończone, a dochodzenie swoich praw może odbyć się już tylko przed sądem powszechnym.

Postępowanie przed Sądem Polubownym wszczynane jest na wniosek strony Umowy, której dotyczy spór: konsumenta albo przedsiębiorcy telekomunikacyjnego (lub pocztowego).

Wniosek powinien być sporządzony według określonego wzoru. Dostępny on jest m.in. na stronie internetowej UKE:

www.uke.gov.pl/Wzór - wniosek o rozpatrzenie sporu

Wniosek powinien zawierać: datę, wskazywać wnioskodawcę i stronę przeciwną sporu, wartość przedmiotu sporu, przedmiot sporu, uzasadnienie oraz powinien być odręcznie podpisany przez wnioskodawcę lub pełnomocnika (pełnomocnictwo powinno być dołączone do akt sprawy).

Do wniosku należy dołączyć:

- odpis wniosku, odręcznie podpisany przez wnioskodawcę;
- zapis na Sąd Polubowny w dwóch egzemplarzach, oba podpisane odręcznie przez wnioskodawcę oraz
- kserokopie wszystkich dokumentów w sprawie w dwóch egzemplarzach.

7. Rozwiązanie i przedłużenie Umowy

7.1. Jakie są prawa stron w przypadku rozwiązania Umowy na wniosek lub z winy abonenta?

Umowa powinna określać wszelkie opłaty należne w momencie rozwiązania umowy, w tym warunki zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić.

O rozwiązaniu Umowy na wniosek lub z winy abonenta możemy mówić w kilku przypadkach:

- **rozwiązanie Umowy bezterminowej na podstawie oświadczenia woli złożonego przez abonenta**

Rozwiązanie Umowy bezterminowej jest możliwe w dowolnym okresie jej trwania z zachowaniem odpowiednich warunków – np. złożenie pisemnego wypowiedzenia skutkuje wstrzymaniem świadczenia usługi po określonym czasie (np. z końcem miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożono wypowiedzenie). Należy pamiętać, że za okres świadczenia usługi w okresie trwania wypowiedzenia nabywca wnosi opłaty zgodnie z regulaminem świadczenia usługi.

– **rozwiązanie Umowy terminowej na podstawie oświadczenia woli złożonego przez abonenta**

W tym przypadku mówimy o sytuacji, gdy abonent posiadający podpisaną Umowę terminową, np. na 24 miesiące, decyduje się na jej rozwiązanie przed upływem okresu, na jaki została zawarta, pomimo tego, że operator wywiązuje się ze swoich zobowiązań. W tej sytuacji operator po otrzymaniu pisemnej rezygnacji – rozwiązuje Umowę zgodnie z okresem wypowiedzenia (najczęściej jest to jeden okres rozliczeniowy, następujący po okresie, w którym zostało złożone oświadczenie woli). Po rozwiązaniu Umowy dostawca usług może wystąpić z roszczeniem o zwrot równowartości ulgi udzielonej abonentowi przy zawarciu Umowy, proporcjonalnie pomniejszonej za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług przez dostawcę usług telekomunikacyjnych, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

– **zmiana lokalizacji świadczenia usług na lokalizację, gdzie operator nie posiada możliwości technicznych do realizacji Umowy**

W przypadku publicznych stacjonarnych usług telefonicznych dostawca usług jest zobowiązany Umową do świadczenia tych usług we wskazanej przez abonenta lokalizacji. W przypadku zmiany lokalizacji abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru pod nowy adres pod warunkiem, że są do tego odpowiednie możliwości techniczne. W przypadku braku możliwości technicznych w nowej lokalizacji oraz rozwiązania w takim przypadku Umowy przez abonenta, musi się on najczęściej liczyć z żądaniem ze strony operatora zwrotu równowartości ulgi udzielonej przy zawarciu Umowy, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

W przypadku operatora wyznaczonego, jeśli w nowej lokalizacji nie ma możliwości do uruchomienia usługi telefonicznej, konsument ma prawo do żądania zawarcia nowej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z odroczonym terminem realizacji (patrz rozdział 2.4.2).

– **naruszenie zapisów Regulaminu świadczenia usług przez abonenta (brak płatności, udostępnianie usług osobom trzecim)**

W przypadku naruszenia zapisów Regulaminu najczęściej występującą przesłanką do rozwiązania Umowy przez operatora z winy abonenta jest brak płatności za świadczone usługi. Jeśli abonent przestaje opłacać rachunki za świadczone usługi – musi się liczyć z działaniami ze strony dostawcy usług mającymi na celu minimalizację strat/zadłużenia oraz egzekucję należności. W pierwszej kolejności operator ogranicza dostęp do świadczonych usług – np.: poprzez zawieszenie usług (blokade połączeń wychodzących lub dostępu do Internetu). Jeśli te działania nie przyniosą zamierzonego efektu i abonent nadal nie opłaci zaległych rachunków, Umowa zostaje przez operatora rozwiązana z winy abonenta. Jeśli jest to Umowa terminowa – abonent musi się liczyć z żądaniem ze strony operatora zwrotu równowartości ewentualnej ulgi udzielonej abonentowi przy zawarciu Umowy, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Po rozwiązaniu Umowy z abonentem, zadłużenie najczęściej jest sprzedawane

firmom windykacyjnym. Jeśli abonent nie może dojść do porozumienia z operatorem i znaleźć rozwiązania, z którego obie strony będą zadowolone – może zwrócić się do UKE z prośbą o pomoc w rozstrzygnięciu sporu. Postępowanie mediacyjne jest bezpłatne, a abonent otrzymuje profesjonalną pomoc w rozwiązaniu problemu. Może również skorzystać z postępowania przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezesie UKE lub postępowaniu mediacyjnym przysługuje tylko konsumentowi (osobie fizycznej).

Za rażące naruszenie zapisów Regulaminu, na podstawie którego operator może rozwiązać z abonentem Umowę, należy uznać nieuprawnione udostępnienie usług osobom trzecim. Zawierając np. Umowę o świadczenie usługi stałego dostępu do sieci Internet – najczęściej zobowiązujemy się do korzystania z usługi w ramach jednego lokalu, gdzie często operator wskazuje jednocześnie maksymalną ilość urządzeń końcowych podłączonych do sieci w ramach jednej Umowy. Udostępnienie usługi naszemu sąsiadowi stanowi więc naruszenie zapisów Regulaminu świadczenia usług, narażając nas na możliwość zapłacenia kary (często ok. kilku tys. zł) z tytułu udostępnienia sygnału poza wskazany w Umowie lokal, jak również na rozwiązanie Umowy z winy abonenta, co z kolei wiąże się z żądaniem ze strony operatora zwrotu równowartości ulgi udzielonej abonentowi przy zawarciu Umowy, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Innymi przesłankami do rozwiązania Umowy z winy abonenta są m.in.: wykorzystywanie usług niezgodnie z prawem, np. do celów przestępczych, zakłócanie poprawnego funkcjonowania infrastruktury sieciowej operatora, logowanie się do systemów komputerowych lub ściąganie danych albo plików, w odniesieniu do których abonent nie posiada stosownych uprawnień, modyfikowanie, kasowanie, uzupełnianie lub jakiegokolwiek wykorzystywanie danych innych użytkowników bez ich wcześniejszej zgody, naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich, w tym udostępnianie w sieci informacji naruszających prawa osób trzecich oraz rozpowszechnianie wirusów.

- zmiana warunków Umowy

Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych zobowiązany jest doręczyć - z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie - na piśmie abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy. Abonent może nie wyrazić zgody na nowe warunki świadczenia usług. W przypadku braku akceptacji zmian abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy abonenckiej z operatorem. Dostawcy usług nie przysługuje natomiast żadne roszczenie odszkodowawcze, ani zwrot ulgi. Wyjątkiem od tej zasady jest sytuacja, w której zmiana warunków umowy wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub wynika z decyzji Prezesa UKE. Termin na realizację prawa przez abonenta nie może być krótszy niż do dnia wejścia zmian w życie. Więcej informacji na temat praw i obowiązków stron w przypadku zmiany Umowy lub Regulaminu znajduje się w Rozdziale 2.5, a w przypadku zmiany Cennika – w rozdziale 2.6 niniejszego Poradnika.

7.2. Jakie są prawa stron w przypadku rozwiązania Umowy z winy dostawcy usług?

O rozwiązaniu Umowy z winy dostawcy usług możemy mówić w sytuacji, gdy usługa realizowana jest niezgodnie z treścią zawartej Umowy lub dostawca usług nie jest w ogóle w stanie jej świadczyć. Najczęściej ma to miejsce w przypadku usługi dostępu do sieci Internet, gdy po zgłoszeniu awarii okazuje się, że dostawca nie jest w stanie przywrócić parametrów łącza zgodnych z podpisaną Umową. W takim przypadku abonent powinien mieć możliwość aneksowania wcześniej zawartej Umowy zgodnie z możliwościami technicznymi operatora lub rozwiązania Umowy bez konsekwencji finansowych.

7.3. Kiedy następuje przedawnienie roszczeń?

Termin przedawnienia roszczenia dostawcy usług o zapłatę opłaty abonamentowej oraz za połączenia telefoniczne z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wynosi 3 lata. Bieg przedawnienia rozpoczyna się z dniem terminu płatności faktury za dany miesiąc. Podobnie, roszczenie o zapłatę proporcjonalnego zwrotu ulgi udzielonej abonentowi przedawnia się z upływem 3 lat.

W przypadku kar umownych, których zapłaty może żądać konsument wobec dostawcy usług, termin przedawnienia roszczenia wynosi 10 lat. Roszczenia z tytułu nienależycie wykonanego montażu lub instalacji przedawniają się z upływem 2 lat.

Po upływie wyżej wskazanych terminów można uchylić się od spełnienia żądań drugiej strony Umowy ze względu na ich przedawnienie. W sytuacji więc, gdy przeciwko abonentowi skierowano wezwanie do zapłaty przedawnionej należności, może on uchylić się od jej uiszczenia, podnosząc zarzut przedawnienia.

Podkreślić trzeba, że wierzyciel mimo upływu terminu przedawnienia może skierować sprawę do sądu. W takiej sytuacji musimy zachować szczególną staranność, ponieważ sąd z własnej inicjatywy nie ma prawa oddalić roszczenia dlatego, że jest przedawnione. Zarzut przedawnienia musimy zgłosić sami i dla naszego bezpieczeństwa najlepiej to uczynić przy pierwszej czynności procesowej, np. w odpowiedzi na pozew czy w sprzeciwie od nakazu zapłaty.

7.4. Kiedy następuje rozwiązanie umowy o świadczenie usług przedpłaconych (pre-paid)?

Telekomunikacyjne usługi przeplacone (pre-paid) polegają na wniesieniu przez użytkownika końcowego z góry opłaty za określoną liczbę jednostek taryfowych możliwych do wykorzystania przez określony czas na wykonywanie połączeń oraz pozwalających na korzystanie z usług dodatkowych. Jednostki te potrącane są z konta użytkownika proporcjonalnie do wykonywanych połączeń i wykorzystywanych innych usług. Po upływie wyznaczonego okresu konieczne jest ponowne uzupełnienie konta pre-paid. Doładowanie konta może nastąpić w różny sposób, w zależności od przyjętych i stosowanych przez dostawcę świadczącego usługi przedpłacone, rozwiązań, np. karta zdrapka, specjalny kupon, strona internetowa, bankomaty. Warto podkreślić, że stosowane przez dostawców usług postanowienia Regulaminów często zobowiązują użytkownika usługi przedpłaconej do dokonywania uzupełnienia (doładowania) nawet w sytuacji, gdy posiada on jeszcze środki na swoim koncie. Jeśli w wyznaczonym czasie konto użytkownika nie zostanie zasilone dodatkową kwotą, Umowa rozwiązuje się (numer przestaje być aktywny), oznacza to często utratę zgromadzonych na nim i niewykorzystanych środków.

Pamiętając o powyżej przedstawianych zasadach świadczenia usług przedpłaconych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych, warto zwrócić uwagę, iż użytkownik końcowy usług przedpłaconych w okresie korzystania z nich musi pamiętać o **trzech podstawowych okresach**:

- **pierwszy** z nich, zwany okresem aktywnym lub okresem „x”, to okres, w którym może w pełni korzystać z oferowanych przez przedsiębiorcę usług telekomunikacyjnych,
- **drugi**, zwany okresem pasywnym lub okresem „y”, odnosi się do możliwości odbierania połączeń oraz określonego rodzaju wiadomości i wykonywania jedynie połączeń z numerami alarmowymi,

- **ostatecznie**, po upływie tego okresu, następuje wygaśnięcie Umowy o świadczenie przedpłaconych usług telekomunikacyjnych lub następuje okres, który do tego prowadzi (tzw. okres „z”).

7.5. Kiedy Umowa terminowa przekształca się w Umowę bezterminową?

Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, kwestia statusu Umowy zawieranej na czas określony po upływie wskazanego w niej terminu obowiązywania pozostaje w sferze swobodnej decyzji stron Umowy. Możliwe są w tym wypadku różne rozwiązania. Umowa może wygasnąć, przekształcić się w kolejną Umowę na czas określony albo przekształcić się w Umowę na czas nieokreślony. **Tryb i warunki dokonywania zmian umowy oraz warunki jej przedłużenia i rozwiązania powinny być zawarte w Umowie.**

Obecnie standardem jest automatyczne przekształcanie się Umowy zawartej na czas określony w Umowę na czas nieokreślony, o ile abonent we wskazanym w Umowie terminie nie złoży innego oświadczenia woli. W takim przypadku dostawca usług najczęściej realizuje zawartą Umowę zgodnie z Cennikiem nie obejmującym cen promocyjnych, stąd często bardzo wyraźna różnica w opłatach za daną usługę. W przypadku przekształcenia się Umowy terminowej w Umowę na czas nieokreślony, warunki oraz sposób świadczenia dotychczasowej usługi telekomunikacyjnej nie ulegają zmianie. Najczęściej zmienia się cena świadczonej usługi, która jest znacząco wyższa od cen promocyjnych. Wraz z przekształceniem Umowy na czas nieokreślony przestaje obowiązywać abonenta umowna opłata z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy (równowartość zwrotu ulgi). Umowę na czas nieokreślony można więc wypowiedzieć w dowolnym momencie zgodnie z okresem wypowiedzenia zawartym w Umowie, bez konsekwencji finansowych. W sytuacji, gdy Umowa przekształci się w Umowę na czas nieokreślony, a abonent chce dalej korzystać z usług danego dostawcy płacąc mniej – powinien skontaktować się z dostawcą usług, który przedstawi mu nową ofertę promocyjną.

8. Przykładowe postanowienia umowne, które są sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają interes konsumentów

Rejestr niedozwolonych postanowień umownych (uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów) prowadzi Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Rejestr ten jest dostępny pod adresem:

http://www.uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php

Konsument, który przypuszcza, że Umowa, którą oferuje mu przedsiębiorca, zawiera postanowienie niedozwolone, powinien zwrócić przedsiębiorcy uwagę na ten fakt. W przypadku, gdy nie wyraża on zgody na zmianę kwestionowanych punktów kontraktu, najlepiej zmienić dostawcę usług. Warto jednak podkreślić, że **jeśli niedozwolone postanowienia zawiera Umowa, którą już podpisaliśmy, to** – zgodnie z definicją określoną w K.C. – **takie klauzule nie wiążą nas z mocy prawa.** Jeżeli przedsiębiorca nie przychyli się do tego stanowiska, należy zwrócić się do sądu powszechnego (rejonowego lub okręgowego) o uznanie danego postanowienia za niewiążące.

Poniżej przedstawione są wybrane postanowienia umowne uznane za niedozwolone wyrokami Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Nr 5002

"Abonent wyraża zgodę na przeniesienie wszelkich praw i obowiązków Operatora, wynikających z Umowy i regulaminu na osoby trzecie"

Nr 4913

"W przypadku rozwiązania umowy na czas określony przed jej upływem abonent zobowiązany jest do uiszczenia kary w wysokości 1000 zł (tysiąc złotych)"

Nr 4896

"Nie stanowią naruszenia Umowy krótkotrwale przerwy w świadczeniu trwające nie dłużej niż 24 godziny, przerwy w świadczeniu usług internetowych lub pogorszenie jakości, spowodowane prowadzonymi przez Operatora pracami konserwacyjnymi i modernizacyjnymi"

Nr 4777

"Operator nie ponosi odpowiedzialności za wystąpienie przerw i zakłóceń powstałych wskutek wadliwego działania łączy innych operatorów (...)"

Nr 4776

"W przypadku, gdy przerwy w świadczeniu Usług lub pogorszenie jakości Usług są spowodowane awarią sieci, której usunięcie pozostaje w gestii Operatora i trwają dłużej niż trzy następujące po sobie dni od daty zgłoszenia przez Abonenta, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług lub pogorszenia jakości Usług (...)"

Nr 4437

"Zawieszenie usług powstałe na skutek przekroczenia terminu płatności nie zwalnia Abonenta z opłat abonamentowych za okres zawieszenia".

9. Przeniesienie numeru przy zmianie dostawcy usług

9.1. Jakie są warunki przeniesienia numeru?

Abonent będący stroną umowy z dostawcą usług, w której przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na:

- 1) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
- 2) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.

Za przeniesienie przydzielonego numeru nie pobiera się opłat od abonenta.

9.2. Co należy zrobić, aby przenieść numer?

Krok po kroku w kierunku przeniesienia numeru:

1) Złóż wniosek o przeniesienie numeru

Wniosek składany jest do nowego dostawcy usług w formie pisemnej. We wniosku określa się m.in. w jaki sposób nowy dostawca poinformuje o rozpoczęciu świadczenia usług

- telefonicznie,
- za pomocą komunikatu tekstowego (sms) albo
- za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Termin na rozpatrzenie wniosku przez nowego dostawcę usług wynosi odpowiednio:

- dla abonentów sieci ruchomych: 6 godzin roboczych (wniosek składany osobiście) lub 3 dni robocze (wniosek składany np. listownie)
- dla abonentów sieci stacjonarnych: 1 dzień roboczy (wniosek składany osobiście) lub 14 dni roboczych (wniosek składany np. listownie).

Na podstawie przepisu przejściowego, do chwili uruchomienia przez Prezesa UKE bazy danych zawierającej przeniesione numery oraz w terminie dwóch miesięcy od dnia jej uruchomienia, termin na rozpatrzenie wniosku złożonego osobiście przez abonenta sieci stacjonarnej – wynosi 7 dni.

2) Dołącz oświadczenie

Do wniosku załączyć należy pisemne oświadczenie, że jest się świadomym konsekwencji, w tym finansowych, wynikających z rozwiązania Umowy z dotychczasowym dostawcą usług przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, a także tego, że konsekwencje te nie obciążą nowego dostawcy usług, w szczególności zobowiązania do zwrotu udzielonej ulgi (w wysokości określonej w Umowie).

Ponadto w ramach oświadczenia dokonuje się wyboru trybu przeniesienia numeru:

- z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową z dotychczasowym dostawcą usług,
- bez zachowania okresu wypowiedzenia, w terminie wskazanym przez użytkownika. W tym przypadku oświadcza się, że jest się świadomym zobowiązania do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia.

3) Udziel pełnomocnictwa nowemu dostawcy usług

Abonent może udzielić pełnomocnictwa nowemu dostawcy usług, który załatwi wszelkie formalności związane z przeniesieniem numeru, w szczególności wypowie dotychczasową Umowę. Pełnomocnictwo powinno mieć formę pisemną pod rygorem nieważności. W przypadku użytkownika końcowego usługi przedpłaconej (tzw. pre-paid) świadczonej w ruchomej publicznej sieci telefonicznej udzielenie pełnomocnictwa nowemu dostawcy usług jest obowiązkowe. Abonent ma również możliwość samodzielnego dokonania czynności niezbędnych do przeniesienia swojego numeru telefonu.

4) Ciesz się z lepszego dostawcy usług

W przypadku pozytywnego rozpatrzenia wniosku, nowy dostawca usług jest zobowiązany niezwłocznie zawrzeć Umowę z przeniesieniem przydzielonego numeru, która powinna w szczególności określać termin rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług, zgodny z terminem rozwiązania Umowy z dotychczasowym dostawcą usług.

9.3. Ile trwa proces przeniesienia numeru?

Przeniesienie numeru następuje z dniem rozwiązania Umowy z dotychczasowym dostawcą usług.

W przypadku dokonania czynności określonych w poprzednim rozdziale, przeniesienie numeru powinno nastąpić nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zawarcia Umowy z nowym dostawcą usług albo w późniejszym terminie (w trakcie trwania dotychczasowej Umowy) wskazanym przez abonenta.

W przypadku użytkowników końcowych usługi przedpłaconej (tzw. pre-paid) świadczonej w ruchomej publicznej sieci telefonicznej przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia złożonego wniosku, o ile nie zostanie wskazany przez użytkownika inny termin.

W dniu przeniesienia numeru nowy dostawca usług powinien poinformować użytkownika końcowego o rozpoczęciu świadczenia usług w sposób określony we wniosku.

9.4. Jak długo może trwać przerwa w świadczeniu usług?

Przeniesienie numeru nie może powodować przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych dłuższej niż:

- 3 godziny w porze nocnej pomiędzy godziną 0⁰⁰ a 3⁰⁰ – w przypadku abonentów będących stroną Umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telefonicznej i użytkowników końcowych usługi przedpłaconej (tzw. pre-paid) świadczonej w ruchomej publicznej sieci telefonicznej,

lub

- 24 godziny, liczone od określonego w Umowie (z nowym dostawcą) dnia rozpoczęcia świadczenia tych usług – w przypadku abonentów będących stroną Umowy z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej,

chyba że, abonent wyraził w Umowie zgodę na dłuższą przerwę, określając czas jej trwania.

Przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług.

W przypadku niedotrzymania powyższego terminu, abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie dotychczasowego dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.

10. Przetwarzanie danych osobowych użytkowników końcowych

10.1. Jakie przepisy obowiązują w stosunku do danych osobowych użytkowników końcowych?

W odniesieniu do przetwarzania danych osobowych użytkowników końcowych zastosowanie będą miały w szczególności przepisy Pt i wydane na jej podstawie przepisy wykonawcze, a także przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, zwanej dalej „Ustawą o ODO”. Wzajemny stosunek przepisów ustawy o ODO i Pt należy oceniać na gruncie art. 5 ustawy o ODO. Zgodnie z tym przepisem, jeżeli przepisy odrębnych ustaw, które odnoszą się do przetwarzania danych, przewidują dalej idącą ich ochronę, niż wynika to z ustawy o ochronie danych osobowych, stosuje się przepisy tych ustaw. Przepisami „przewidującymi dalej idącą ochronę” w Pt będą przede wszystkim regulacje Pt dotyczące tajemnicy telekomunikacyjnej. Przepisy Pt wyłączają zatem stosowanie Ustawy o ODO tylko

w zakresie, w jakim przewidują dalej idącą ochronę danych osobowych od tej, jaka została zagwarantowana w Ustawie o ODO.

10.2. Jakie są zasady przetwarzania danych osobowych na podstawie ustawy prawo telekomunikacyjne?

Tajemnica telekomunikacyjna obejmuje:

- 1) dane dotyczące użytkownika;
- 2) treść indywidualnych komunikatów;
- 3) dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych;
- 4) dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku;
- 5) dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między telekomunikacyjnymi urządzeniami końcowymi lub zakończeniami sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez użytkownika końcowego lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń.

Zakazane jest zapoznawanie się, utrwalanie, przechowywanie, przekazywanie lub inne wykorzystywanie treści lub danych objętych tajemnicą telekomunikacyjną przez osoby inne niż nadawca i odbiorca komunikatu, chyba że:

- 1) będzie to przedmiotem usługi lub będzie to niezbędne do jej wykonania;
- 2) nastąpi za zgodą nadawcy lub odbiorcy, których dane te dotyczą;
- 3) dokonanie tych czynności jest niezbędne w celu rejestrowania komunikatów i związanych z nimi danych transmisyjnych, stosowanego w zgodnej z prawem praktyce handlowej dla celów zapewnienia dowodów transakcji handlowej lub celów łączności w działalności handlowej;
- 4) będzie to konieczne z innych powodów przewidzianych w Pt lub przepisami odrębnymi.

Z wyjątkiem przypadków określonych w Pt, ujawnianie lub przetwarzanie treści albo danych objętych tajemnicą telekomunikacyjną narusza obowiązek zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej. Powyższej zasady nie stosuje się do komunikatów i danych ze swojej istoty jawnych, z przeznaczenia publicznych lub ujawnionych postanowieniem sądu, postanowieniem prokuratora lub na podstawie odrębnych przepisów.

Treści lub dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną mogą być zbierane, utrwalane, przechowywane, opracowywane, zmieniane, usuwane lub udostępniane tylko wówczas, gdy czynności te dotyczą usługi świadczonej użytkownikowi albo są niezbędne do jej wykonania lub też dokonanie tych czynności jest niezbędne w celu rejestrowania komunikatów i związanych z nimi danych transmisyjnych, stosowanego w zgodnej z prawem praktyce handlowej dla celów zapewnienia dowodów transakcji handlowej lub celów łączności w działalności handlowej.

Przetwarzanie w innych celach jest dopuszczalne jedynie na podstawie przepisów ustawowych.

Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest uprawniony do przetwarzania następujących danych dotyczących użytkownika będącego osobą fizyczną:

- 1) nazwisk i imion;
- 2) imion rodziców;
- 3) miejsca i daty urodzenia;
- 4) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały;
- 5) numeru ewidencyjnego PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;
- 6) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu;
- 7) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Oprócz danych, o których mowa powyżej, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może, za zgodą użytkownika będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego użytkownika w związku ze świadczoną usługą, w szczególności numer konta bankowego lub karty płatniczej, a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.

Podmiot uczestniczący w wykonywaniu działalności telekomunikacyjnej w sieciach publicznych oraz podmioty z nim współpracujące są obowiązane do zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej. Podmioty te są obowiązane do zachowania należytej staranności, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej. Przedsiębiorca telekomunikacyjny ponosi odpowiedzialność za naruszenie tajemnicy telekomunikacyjnej przez podmioty działające jego imieniu.

Przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczący usługę na rzecz użytkownika końcowego innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego ma prawo, w niezbędnym zakresie, otrzymywać, przekazywać i przetwarzać dane dotyczące tego użytkownika końcowego oraz dane o wykonanych na jego rzecz usługach telekomunikacyjnych.

Dane użytkowników końcowych mogą być przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Naruszenie danych osobowych

Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych zawiadamia Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych o naruszeniu danych osobowych niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia. Przez naruszenie danych osobowych rozumie się przypadkowe lub bezprawne zniszczenie, utratę, zmianę, nieuprawnione ujawnienie lub dostęp do danych osobowych przetwarzanych przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego w związku ze świadczeniem publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

W przypadku, gdy naruszenie danych osobowych może mieć niekorzystny wpływ na prawa abonenta, a więc może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej,

dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia, zawiadamia o takim naruszeniu również abonenta lub użytkownika końcowego. Zawiadomienie nie jest jednak wymagane, jeżeli dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.

10.3. Ogólnokrajowy Spis Abonentów oraz Ogólnokrajowe Biuro Numerów.

Usługa Ogólnokrajowego Spisu Abonentów (OSA) świadczona jest w formie drukowanej i elektronicznej. OSA w formie drukowanej polega na zamieszczaniu numerów i danych identyfikujących abonentów będących osobami fizycznymi oraz abonentów instytucjonalnych w tzw. książkach telefonicznych wydanych w formie papierowej. OSA w formie elektronicznej polega na zamieszczaniu danych identyfikujących abonentów w książkach telefonicznych wydanych na nośnikach elektronicznych, np. płytach CD, przy czym sposób zamieszczenia tych danych ma za zadanie umożliwiać efektywne wyszukiwanie numerów telefonicznych. Dodatkowo usługa ta może być również świadczona poprzez umożliwienie wyszukiwania numerów telefonicznych przy wykorzystaniu sieci Internet.

Usługa Ogólnokrajowego Biura Numerów (OBN) polega na udzielaniu informacji o numerach telefonów abonentów będących osobami fizycznymi oraz abonentów instytucjonalnych wszystkich publicznych sieci telefonicznych przez służby informacyjne przedsiębiorcy bezpośrednio użytkownikowi, który żąda udzielenia informacji o numerze telefonicznym. W ramach usługi OBN użytkownik publicznych sieci telefonicznych, w tym użytkownik aparatów publicznych, poprzez informację głosową uzyskuje informacje o numerach telefonicznych konkretnego abonenta zidentyfikowanego na podstawie danych przedstawionych przez tego użytkownika. Usługa OBN powinna być świadczona w sposób ciągły (nieprzerwany), tzn. być dostępna przez 24 godziny przez 7 dni w tygodniu. Informacją, jaka powinna być udzielana użytkownikowi publicznej sieci telefonicznej, w tym użytkownikowi aparatów publicznych, są numery telefoniczne abonenta.

W przypadku wyznaczenia przez Prezesa UKE przedsiębiorcy telekomunikacyjnego zobowiązanego do świadczenia OSA i OBN, określone w drodze decyzji zostają szczegółowe warunki świadczenia tych usług, w tym te dotyczące formy oraz zakresu ich świadczenia, a także stopnia szczegółowości danych abonentów w OSA oraz OBN.

Obowiązek świadczenia OBN oraz OSA spoczywał na Telekomunikacji Polskiej S.A. do dnia 8 maja 2011 r. W dniu 25 lipca 2011 r. Prezes UKE wygasił decyzje wyznaczające TP do świadczenia usług OBN i OSA, które nakładały omawiany obowiązek.

Należy podkreślić, że usługę OBN mogli i nadal mogą świadczyć wszyscy przedsiębiorcy telekomunikacyjni. Natomiast TP do maja 2011 r. miała obowiązek jej świadczenia.

OBN świadczony przez TP jest obecnie wciąż dostępny (na warunkach komercyjnych) dla użytkowników telefonii stacjonarnej i komórkowej, w tym dla użytkowników aparatów publicznych, poprzez numer TP - 118 913 albo inny numer, poprzez który każdy operator telekomunikacyjny umożliwia swoim abonentom uzyskanie dostępu do OBN świadczonego przez TP.

10.4. Kiedy dane osobowe użytkownika końcowego mogą zostać umieszczone w Spisie Abonentów oraz Biurze Numerów?

Dane osobowe posiadane przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego zawarte w publicznie dostępnym spisie abonentów, wydawanym w formie książkowej lub elektronicznej, a także udostępniane za pośrednictwem służb informacyjnych przedsiębiorcy telekomunikacyjnego powinny być ograniczone do:

- 1) numeru abonenta lub znaku identyfikującego abonenta;
- 2) nazwiska i imion abonenta;
- 3) nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci, udostępnione abonentowi - w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej albo nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania - w przypadku ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej.

Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, muszą zostać nieodpłatnie poinformowani 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 formie.

Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie **po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności**. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa powyżej, również wymaga zgody abonenta.

Przedsiębiorca telekomunikacyjny jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem.

Przedsiębiorca telekomunikacyjny jest obowiązany informować abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.

Zasady umieszczania danych abonenta w spisie abonentów w przypadku umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych powinny w jasnej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie zostać określone w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Jednakże na podstawie wyraźnego postanowienia umowy, zasady umieszczania danych abonenta w spisie abonentów w przypadku umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych mogą być zawarte w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

10.5. Jakie są prawa osób, których dane osobowe są przetwarzane – na podstawie ustawy o ochronie danych osobowych?

Każdej osobie, której dane są przetwarzane przysługuje prawo ich kontroli. Wyraża się ono w poszczególnych uprawnieniach podmiotu danych określonych w rozdziale 4 ustawy o UDO.

Prawo do informacji

Wykonując prawo do kontroli przetwarzania swoich danych osobowych, osoba, której dane te dotyczą, może żądać następujących informacji:

- czy zbiór istnieje,
- kto jest jego administratorem,
- od kiedy dane są przetwarzane,
- jakie jest źródło pozyskania danych,

- w jaki sposób dane są udostępniane,
- jakie przesłanki przesądziły o podjęciu rozstrzygnięcia wyłącznie w wyniku operacji na danych osobowych prowadzonych w systemie informatycznym (ale tylko w przypadku, gdy zostało ono podjęte podczas zawierania lub wykonywania umowy i uwzględnia wnioski osoby, której dane dotyczą, w innej bowiem sytuacji podjęcie takiego rozstrzygnięcia nie jest dopuszczalne),
- podania w powszechnie zrozumiałej formie treści przetwarzanych danych.

W celu jej uzyskania informacji o zasadach przetwarzania jej danych osobowych osoba zainteresowana powinna wystąpić do administratora ze stosownym wnioskiem. Obowiązkiem administratora jest udzielenie informacji w terminie 30 dni. Informacja powinna być udzielona w zrozumiałej formie. Jeśli osoba o to wnioskuje, udziela się jej na piśmie.

Administrator może odmówić udzielenia żądanych informacji wyłącznie wtedy, gdy spowodowałoby to:

- ujawnienie wiadomości stanowiących tajemnicę państwową,
- zagrożenie dla obronności lub bezpieczeństwa państwa, życia i zdrowia ludzi lub bezpieczeństwa i porządku publicznego,
- zagrożenie dla podstawowego interesu gospodarczego lub finansowego państwa,
- istotne naruszenie dóbr osobistych innych osób.

Art. 54 ustawy przewiduje odpowiedzialność karną (karę grzywny, ograniczenia wolności lub pozbawienia wolności) za niedopełnienie obowiązku poinformowania osoby, której dane dotyczą, o jej prawach, lub nieprzekazanie tej osobie informacji umożliwiających korzystanie z praw przyznanych jej w ustawie. W celu dochodzenia odpowiedzialności karnej konieczne jest skierowanie sprawy na drogę postępowania karnego, czyli do organów ścigania: Policji bądź prokuratury.

Prawo sprzeciwu

Ustawa o ODO przewiduje możliwość wniesienia sprzeciwu wobec wykorzystania danych osobowych w celach marketingowych lub przekazywania innemu administratorowi danych.

Z prawa sprzeciwu można skorzystać, gdy administrator uzasadnia przetwarzanie danych spełnieniem warunków, o których mowa w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy, tj wtedy, gdy: przetwarzanie danych jest niezbędne do wykonania określonych prawem zadań realizowanych dla dobra publicznego lub jest niezbędne do wypełnienia jego prawnie usprawiedliwionych celów, lub osób trzecich, którym dane te przekazuje. Prawo to nie przysługuje, gdy np. podstawę przetwarzania danych stanowi zgoda, szczególnie przepis prawa lub są one przetwarzane w związku z wykonaniem umowy zawartej z administratorem.

W przypadku wniesienia sprzeciwu dalsze przetwarzanie danych, w zakresie jakiego dotyczy sprzeciw jest niedopuszczalne. Administrator może jednak pozostawić w zbiorze imię lub imiona i nazwisko osoby oraz numer PESEL lub adres wyłącznie w celu uniknięcia ponownego wykorzystania danych tej osoby, w celach objętych sprzeciwem. W sytuacji nieuwzględnienia przedmiotowego sprzeciwu przez te podmioty, osobie, która z nim wystąpiła, przysługuje prawo wystąpienia do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych (GIODO) ze stosownej treści skargą.

Prawo do wniesienia sprzeciwu nie przysługuje, gdy osoba wyraziła zgodę na przetwarzania danych przez danego administratora oraz wtedy, gdy możliwość przetwarzania danych wynika z przepisów prawa. Jednak w pierwszym z tych przypadków możliwe jest cofnięcie

zgody na przetwarzanie danych w celach marketingowych. Z definicji zgody zawartej w art. 7 pkt 5 ustawy o ochronie danych osobowych wynika bowiem, że zgoda na przetwarzanie danych osobowych może być odwołana w każdym czasie.

Prawo do poprawiania danych

Każda osoba może zażądać uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy, albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.

Jeśli osoba, której dane dotyczą stwierdzi, że jej dane osobowe, którymi dysponuje administrator, są niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe, zostały zebrane z naruszeniem ustawy lub są zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane i wykaże, że tak jest rzeczywiście, administrator danych ma obowiązek ich uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych, czasowego lub stałego wstrzymania przetwarzania kwestionowanych danych lub ich usunięcia ze zbioru.

Administrator danych nie ma takiego obowiązku, jeśli żądanie dotyczy danych, których tryb uzupełnienia, uaktualnienia lub sprostowania określają odrębne ustawy.

Wykonania żądanych czynności powinno nastąpić bez zbędnej zwłoki.

Jednocześnie administrator danych jest zobowiązany do poinformowania, także bez zbędnej zwłoki, innych administratorów, którym udostępnił zbiór danych, o dokonanym uaktualnieniu lub sprostowaniu danych.

W przypadku, gdyby administrator nie spełnił żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych, albo czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania, osoba, której dane dotyczą, może zwrócić się do Generalnego Inspektora z wnioskiem o nakazanie dopełnienia tego obowiązku.

11. Kompetencje właściwych organów państwowych w zakresie ochrony użytkowników końcowych

11.1. Jakie kompetencje ma Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej?

Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej jest organem regulacyjnym w dziedzinie rynku usług telekomunikacyjnych i pocztowych. Jednocześnie jest on centralnym organem administracji rządowej.

Do zadań Prezesa UKE należy w szczególności podejmowanie interwencji w sprawach dotyczących funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych z własnej inicjatywy lub wniesionych przez zainteresowane podmioty, w szczególności użytkowników końcowych.

Prezes UKE wykonuje swoje zadania przy pomocy Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

W Urzędzie Komunikacji Elektronicznej uzyskasz również poradę między innymi w kwestiach:

- jak reklamować rachunek telefoniczny,
- na co zwracać uwagę zawierając Umowę na usługi: telefonii stacjonarnej, mobilnej (komórki) lub o dostęp do Internetu,
- czego można żądać od dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych,
- kto to jest przedsiębiorca wyznaczony i jakie ma obowiązki,
- jak można rozstrzygnąć spór z dostawcą usług, itp.

Pracownicy Urzędu Komunikacji Elektronicznej odpowiedzą na Twoje pytania dotyczące usług telekomunikacyjnych i pocztowych oraz pomogą Ci w sporze z przedsiębiorcą świadczącym usługi telekomunikacyjne lub pocztowe.

Możesz się z nami skontaktować:

- **telefonicznie:**

Centrum Informacji Konsumentckiej - działa od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:15 do 16:15 pod numerami telefonu:

801 900 853 (koszt połączenia jak za połączenie lokalne) oraz 22 534 91 74.

- **listownie:**

Adres do korespondencji:

URZĄD KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ
ul. Kasprzaka 18/20,
01-211 Warszawa

- **drogą elektroniczną:**

1) za pomocą formularza kontaktowego dostępnego na stronie:
<http://www.uke.gov.pl/kontakt/>

2) numer **GG 853**. Numer GG UKE działa na zasadzie autorespondera, co oznacza, że informacje przesyłane są automatycznie, w zależności od wybranej przez użytkownika konkretnej komendy, z dostępnej listy komend dotyczących m.in. składania reklamacji czy polubownego zakończenia sporu w drodze mediacji.

3) Jabber ID: *cik@jabber.uke.gov.pl*. Jest to jednocześnie adres naszego bota, dzięki któremu użytkownicy mogą otrzymywać bezpośrednio na swoje komunikatory interesujące informacje dotyczące poradnictwa konsumenckiego z zakresu rynku telekomunikacyjnego, jak i pracy Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Wystarczy wpisać jedną z komend z listy dostępnej po wysłaniu wiadomości o treści „pomoc”. Zastosowanie protokołu XMPP daje możliwość korzystania z różnych komunikatorów obsługujących ten standard.

- **osobiście lub telefonicznie w jednej z Delegatur UKE.** Dane teleadresowe delegatur Urzędu Komunikacji Elektronicznej są dostępne m.in. na stronie internetowej UKE pod adresem:

[www.uke.gov.pl/Dane teleadresowe delegatur Urzędu Komunikacji Elektronicznej](http://www.uke.gov.pl/Dane%20teleadresowe%20delegatur%20Urzedu%20Komunikacji%20Elektronicznej)

Terytorialny zakres działania Delegatur UKE odpowiada podziałowi Polski na województwa.

11.2. Jakie są kompetencje Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych?

Nad przestrzeganiem prawa obywateli do ochrony ich danych osobowych czuwa niezależny organ – GIODO.

Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych:

- 1) kontroluje, czy dane wykorzystywane są zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych,
- 2) rozpatruje skargi i wydaje decyzje w sprawach dotyczących ochrony danych osobowych,

- 3) zapewnia wykonanie przez zobowiązanych obowiązków o charakterze niepieniężnym wynikających z decyzji, o których mowa w pkt 2, przez stosowanie środków egzekucyjnych przewidzianych w ustawie z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (Dz. U. z 2005 r., Nr 229, poz. 1954 z późn. zm.),
- 4) prowadzi ogólnokrajowy, jawny rejestr zbiorów danych osobowych,
- 5) opiniuje projekty ustaw i rozporządzeń dotyczących ochrony danych,
- 6) inicjuje i podejmuje przedsięwzięcia w zakresie doskonalenia ochrony danych osobowych,
- 7) uczestniczy w pracach międzynarodowych organizacji i instytucji zajmujących się ochroną danych osobowych.

GIODO wyposażony został w kompetencje o charakterze władczym. Zgodnie z art. 12 Ustawy o ODO do jego zadań należy wydawanie decyzji administracyjnych i rozpatrywanie skarg w sprawach wykonania przepisów o ochronie danych osobowych. Postępowanie w sprawach uregulowanych w Ustawie o ochronie danych osobowych GODO prowadzi według zasad określonych w przepisach Kodeksu postępowania administracyjnego, o ile przepisy Ustawy o ODO nie stanowią inaczej. Ponadto, niezbędne jest uwzględnienie wymogów określonych ustawą z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej.

Jeśli, w wyniku czynności podjętych z urzędu lub na wniosek osoby zainteresowanej, GODO stwierdzi naruszenie przepisów o ochronie danych, nakazuje, w drodze decyzji administracyjnej, przywrócić stanu zgodnego z prawem, a w szczególności:

- 1) usunięcie uchybień,
- 2) uzupełnienie, uaktualnienie, sprostowanie, udostępnienie lub nieudostępnienie danych osobowych,
- 3) zastosowanie dodatkowych środków zabezpieczających zgromadzone dane osobowe,
- 4) wstrzymanie przekazywania danych osobowych do państwa trzeciego,
- 5) zabezpieczenie danych lub przekazanie ich innym podmiotom,
- 6) usunięcie danych osobowych.

Strona niezadowolona z decyzji GODO może wystąpić z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy. Odwołanie wnosi się w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji stronie. Przed upływem terminu do wniesienia odwołania decyzja nie podlega wykonaniu, a wniesienie odwołania w terminie - wstrzymuje wykonanie decyzji. O wniesieniu odwołania GODO informuje strony postępowania. Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy rozpatrywany jest na podstawie przepisów dotyczących odwołań od decyzji.

Na decyzję GODO w przedmiocie wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy przysługuje stronie skarga do sądu administracyjnego.

GIODO prowadzi ogólnokrajowy jawny rejestr zbiorów danych osobowych. Jest on dostępny w siedzibie Biura GODO. Z informacjami zamieszczonymi w rejestrze można się również zapoznać korzystając z systemu e-giodo, poprzez internet. System e-giodo zapewnia możliwość wyszukiwania zbiorów danych za pomocą wielu kryteriów, takich jak: nazwa zbioru, nazwa administratora danych czy jego siedziba. Rejestr zawiera informacje zgłaszane przez administratorów danych w procesie rejestracji. Nie znajdują się tam informacje o konkretnych osobach, stanowiące treść danych osobowych.

Informacje na temat zasad przetwarzania danych osobowych, w tym treści obowiązujących we wspomnianym zakresie aktów prawnych, jak również wskazówki co do ich stosowania w praktyce znajdują się na stronie internetowej Biura GIODO: www.giodo.gov.pl, a także na stronie internetowej <https://edugiodo.giodo.gov.pl>.

12. Źródła prawa krajowego

Do podstawowych źródeł powszechnie obowiązującego prawa krajowego, które kształtują prawa i obowiązki zarówno użytkownika końcowego jak i przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, należą:

- 1) ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. z 2014 r., poz. 243),
- 2) ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2012 r. poz. 1225),
- 3) ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926, z późn. zm.),
- 4) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 121),

Dodatkowo, podstawę publicznoprawnej ochrony konsumentów i przedsiębiorców stanowi ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.).