

**PORADNIK  
DLA UŻYTKOWNIKÓW  
PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG  
TELEKOMUNIKACYJNYCH**

Warszawa, 11 czerwca 2010 r.

<b>Wprowadzenie .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Umowa, Regulamin i Cennik świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych .....</b>	<b>5</b>
1.1. W jaki sposób zawierana jest Umowa? .....	5
1.2. Co składa się na Umowę? .....	5
1.3. Jakie są elementy Regulaminu dla użytkowników końcowych usługi przedpłaconej (pre-paid)? .....	6
1.4. Co określa Cennik? .....	6
1.5. Najczęściej spotykane problemy/uwagi konsumentów związane z postanowieniami Regulaminu oraz Cennika .....	7
<b>2. Warunki zawarcia Umowy .....</b>	<b>8</b>
2.1. Jakie dokumenty mogą być potrzebne przy podpisaniu Umowy? .....	8
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 wchodzą w skład usługi powszechnej? .....	9
2.4.2. 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
<b>3. Warunki dotyczące zawierania oraz zmiany Umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy .....</b>	<b>11</b>
3.1. Jakie są różnice pomiędzy zawieraniem Umowy na odległość, a poza lokalem przedsiębiorcy telekomunikacyjnego? .....	11
3.2. Jakie są warunki zmiany przez abonenta dotychczasowej Umowy dokonanej na odległość (np. telefonicznie)? .....	13
3.2.1. Najczęściej spotykane problemy/uwagi konsumentów związane ze zmianą przez abonenta Umowy na odległość .....	13
<b>4. Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych .....</b>	<b>14</b>
4.1. Co należy zrobić, gdy jakość usług jest niezadowolająca lub niezgodna z warunkami zawartej Umowy? .....	14
4.2. Jaka jest odpowiedzialność przedsiębiorcy wyznaczonego do świadczenia usługi powszechnej? .....	14
4.3. Jaka jest odpowiedzialność pozostałych przedsiębiorców telekomunikacyjnych? .....	15
<b>5. Postępowanie reklamacyjne .....</b>	<b>15</b>
<b>6. Polubowne sposoby rozwiązywania sporów .....</b>	<b>18</b>

6.1.	Jakie są warunki podjęcia mediacji? .....	18
6.2.	Jakie są warunki rozpatrzenia sporu przed Sądem Polubownym?.....	18
<b>7.</b>	<b>Rozwiązanie i przedłużenie Umowy .....</b>	<b>19</b>
7.1.	Jakie są prawa stron w przypadku rozwiązania Umowy na wniosek lub z winy abonenta?.....	19
7.2.	Jakie są prawa stron w przypadku rozwiązania Umowy z winy dostawcy usług? 21	
7.2.1.	Najczęściej spotykane problemy/uwagi konsumentów związane z nieprawidłowym działaniem usługi dostępu do sieci Internet .....	21
7.3.	Kiedy następuje przedawnienie roszczeń? .....	22
7.4.	Kiedy następuje rozwiązanie umowy o świadczenie usług przedpłaconych (pre-paid)? .....	22
7.5.	Kiedy Umowa terminowa przekształca się w Umowę bezterminową? .....	23
7.5.1.	Najczęściej spotykane problemy/uwagi konsumentów związane z przekształceniem się dotychczasowej Umowy na czas nieokreślony .....	23
<b>8.</b>	<b>Przykładowe postanowienia umowne, które są sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają interes konsumentów .....</b>	<b>23</b>
<b>9.</b>	<b>Przeniesienie numeru przy zmianie dostawcy usług.....</b>	<b>25</b>
9.1.	Jakie są warunki przeniesienia numeru? .....	25
9.2.	Co należy zrobić aby przenieść numer? .....	25
9.3.	Ile trwa proces przeniesienia numeru? .....	26
9.4.	Jak długo może trwać przerwa w świadczeniu usług? .....	26
<b>10.</b>	<b>Przetwarzanie danych osobowych użytkowników końcowych .....</b>	<b>27</b>
10.1.	Jakie przepisy obowiązują w stosunku do danych osobowych użytkowników końcowych?.....	27
10.2.	Jakie są zasady przetwarzania danych osobowych na podstawie ustawy prawo telekomunikacyjne?.....	27
10.3.	Kiedy mogą zostać umieszczone dane osobowe użytkownika końcowego w Ogólnokrajowym Spisie Abonentów oraz Ogólnokrajowym Biurze Numerów? .....	29
10.4.	Jakie są prawa osób, których dane osobowe są przetwarzane – na podstawie ustawy o ochronie danych osobowych? .....	29
<b>11.</b>	<b>Kompetencje właściwych organów państwowych w zakresie ochrony użytkowników końcowych.....</b>	<b>31</b>
11.1.	Jakie kompetencje ma Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej? .....	31
11.2.	Jakie są kompetencje Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych? ....	32
<b>12.</b>	<b>Źródła prawa krajowego .....</b>	<b>34</b>

## **Wprowadzenie**

*Konsumenci regularnie sygnalizują Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej problemy związane z ich prawami i obowiązkami na rynku telekomunikacyjnym. Dlatego postanowiliśmy stworzyć poradnik, który pomoże dokonywać świadomych wyborów. Intencją jest wyjście naprzeciw potrzebom osób, które zamierzają podjąć decyzję o skorzystaniu z określonych usług telekomunikacyjnych, jak i tych, które już wykorzystują różne formy komunikacji elektronicznej. Przedstawiane przez dostawców usług oferty stają się coraz bardziej złożone, w szczególności poprzez stwarzanie konsumentom możliwości korzystania z pakietów usług. Dlatego też chcemy w sposób przejrzysty i kompletny przedstawić prawa i obowiązki jakie dotyczą konsumentów przy zawieraniu umów i korzystaniu z usług telekomunikacyjnych.*

*Dokument ten jest jednocześnie dostępny na stronie internetowej Urzędu ([www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)) oraz Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych ([www.giodo.gov.pl](http://www.giodo.gov.pl)), aby każdy, kto ma taką potrzebę, mógł z niego skorzystać i poszerzyć swoją wiedzę.*

*Dziękujemy Generalnemu Inspektorowi Ochrony Danych Osobowych za udział w pracach nad niniejszym Poradnikiem, w szczególności w zakresie przedstawienia informacji na temat ochrony danych osobowych konsumentów. Dziękujemy również Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za zgłoszone w ramach prac nad niniejszym Poradnikiem uwagi oraz komentarze, które przyczyniły się do przedstawienia w sposób wyczerpujący informacji na temat uprawnień i obowiązków uczestników rynku telekomunikacyjnego.*

*Mamy nadzieję, że przedstawione w Poradniku informacje okażą się pomocne przy podejmowaniu decyzji o wyborze oferty oraz właściwym zrozumieniu treści poszczególnych dokumentów stosowanych przez dostawców usług.*

*Prezes UKE  
Anna Streżyńska*

# **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 (Umowa). **Umowa może zostać zawarta w formie pisemnej lub przez dokonanie czynności faktycznych – rozpoczęcie korzystania z usług telekomunikacyjnych danego dostawcy usług (np.: usługi pre-paid).** 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 zawierać następujące elementy:

- 1) strony Umowy, w tym nazwę (firmę), adres i siedzibę dostawcy usług;
- 2) termin oczekiwania na przyłączenie do sieci lub termin rozpoczęcia świadczenia usług;
- 3) okres, na jaki została zawarta Umowa;
- 4) pakiet taryfowy, jeżeli na świadczone usługi obowiązują różne pakiety taryfowe;
- 5) sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi;
- 6) okres rozliczeniowy;
- 7) tryb i warunki dokonywania zmian Umowy oraz warunki jej przedłużenia;
- 8) zakres świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową;
- 9) dane dotyczące jakości usług;
- 10) zakres obsługi serwisowej;
- 11) sposób i termin rozwiązania Umowy;
- 12) zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty;
- 13) zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji;
- 14) informację o polubownych sposobach rozwiązywania sporów;
- 15) sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych.

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

**Brak informacji w Umowie w zakresie pkt 1 – 8**, a jedynie umieszczenie odesłania do postanowień Regulaminu w tym zakresie, stanowi naruszenie przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne, zwanej dalej „Pt”. Dane, o których mowa

w pkt 9 -16, na podstawie wyraźnego postanowienia Umowy mogą być zawarte w Regulaminie.

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, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, 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) 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) zakres świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, 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) zakres obsługi serwisowej,
- 5) zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty,
- 6) zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji,
- 7) sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych.

### **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, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, 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.

## **1.5. Najczęściej spotykane problemy/uwagi konsumentów związane z postanowieniami Regulaminu oraz Cennika**

### a) umieszczanie poszczególnych elementów Umowy w Cenniku lub Regulaminie

*Konsument przed podpisaniem Umowy zwrócił uwagę, że zakres usług telekomunikacyjnych oraz elementy składające się na opłatę abonamentową zostały wskazane w Cenniku zamiast w Umowie. A ponadto termin, w którym abonent zostanie przyłączony do sieci i będzie mógł korzystać z usług telekomunikacyjnych, zamiast w Umowie został określony w Regulaminie.*

Pt w sposób szczegółowy reguluje kwestie, które powinny zostać umieszczone w Umowie, Regulaminie oraz Cenniku. Niedopuszczalnym jest próba pominięcia informacji wymaganych w Umowie poprzez odesłanie do informacji zawartych w Cenniku lub Regulaminie. Tego rodzaju praktyki mogą powodować niedotrzymanie przez dostawcę usług obowiązku właściwego poinformowania użytkownika końcowego o przysługujących mu prawach oraz dotyczących go zobowiązaniach.

### b) Cenniki rozbudowane kosztem Regulaminu

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Prezes UOKiK) zwrócił uwagę na dokonującą się zmianę w zakresie treści umieszczanych w Cennikach<sup>1</sup>. W przeszłości ograniczały się one jedynie do wskazania cen za poszczególne usługi i nie zawierały dodatkowych informacji. Obecnie Cenniki swą formą, objętością oraz treścią przypominają Regulaminy. Oprócz faktu, że w sposób szczegółowy opisują określone usługi czy oferty, zawierają także informacje, które, z uwagi na ich treść, przekraczają zakres spraw, jakie - zgodnie z przepisami Pt - powinny być uregulowane w Cenniku.

Przepisy Pt wyraźnie wskazują, które kwestie powinny być uregulowane w Umowie, a które w Regulaminie. Ma to istotne znaczenie dla konsumentów, gdyż Pt przewiduje odmienne konsekwencje w zakresie praw i obowiązków stron Umowy przy zmianie Regulaminu, a inne przy zmianie Cennika.

### c) świadomość wszystkich warunków oferty

*Konsument podpisał umowę o świadczenie usługi telefonii mobilnej nie zwróciwszy uwagi na wysokość opłaty za aktywację usługi. Następnie otrzymał rachunek, na którym była wyszczególniona m.in. opłata za aktywację usługi w wysokości 50 zł. Z uwagi na nieprzeczytanie warunków Umowy w tym zakresie przy jej podpisywaniu zwrócił się do dostawcy usług o anulowanie ww. opłaty.*

Przed podpisaniem Umowy należy dokładnie zapoznać się z jej warunkami, jak również z zapisami Regulaminu oraz opłatami wskazanymi w Cenniku. Podpisując Umowę konsument składa oświadczenie wskazujące, iż zapoznał się on i zaakceptował wszystkie warunki oferty przedstawionej przez dostawcę usług. W związku z tym dostawca usług nie jest zobowiązany do anulowania opłat, które zostały wyszczególnione w Umowie oraz

---

<sup>1</sup> Raport telekomunikacyjny – ochrona praw konsumentów na rynku telefonii komórkowej (Warszawa, sierpień 2007 r.)

przedstawione konsumentowi przy podpisywaniu Umowy, a które konsument zaakceptował podpisując Umowę.

## **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, czy 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 konsumentach 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, jakie powinny być dostępne dla wszystkich użytkowników końcowych stacjonarnych publicznych sieci telefonicznych na terytorium całego kraju z zachowaniem wymaganej jakości i po przystępnej cenie. Do maja 2011 r. obowiązek świadczenia usługi powszechnej ciąży 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:

- przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci (do którego można podłączyć telefony stacjonarne) w głównej lokalizacji abonenta lub w miejscu zamieszkania, nie dotyczy to sieci ISDN,
- gotowość łącza do świadczenia usług telekomunikacyjnych (abonament),
- połączenia telefoniczne krajowe i międzynarodowe, w tym do sieci komórkowych, dotyczy to również transmisji dla faksu oraz transmisji danych, w tym wdzwanianych połączeń do sieci Internet,
- informacja o numerach telefonicznych w ramach ogólnokrajowego biura numerów oraz ogólnokrajowego spisu abonentów w formie drukowanej lub elektronicznej,
- udogodnienia dla osób niepełnosprawnych,
- usługi telefoniczne świadczone za pomocą aparatów publicznych.

W skład usługi powszechnej nie wchodzi usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu!

Przedsiębiorca wyznaczony (obecnie Telekomunikacja Polska S.A) nie może odmówić zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub poszczególnych usług wchodzących w jej skład, jeżeli użytkownik końcowy spełni warunki wynikające z regulaminu świadczenia usługi powszechnej.

#### **2.4.2. Kiedy powinno nastąpić rozpoczęcie świadczenia usługi powszechnej?**

**Umowa o świadczenie usługi powszechnej powinna być zawarta w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku o jej zawarcie oraz określać w szczególności termin rozpoczęcia świadczenia usługi.** Rozpoczęcie świadczenia usługi powszechnej powinno nastąpić w terminie określonym w Umowie. Maksymalny termin nie może przekroczyć, określonego w regulaminie świadczenia usługi powszechnej okresu 10 miesięcy od dnia złożenia zamówienia.

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 planu telefonicznego miesięcznej opłaty abonamentowej. Jeśli plan telefoniczny nie został określony - to według stosowanej przez Telekomunikację Polską S.A. miesięcznej opłaty abonamentowej planu tp startowego, według obowiązującego Cennika.

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 na piśmie treści każdej proponowanej zmiany warunków Umowy,
- doręczenia abonentowi na piśmie oraz podania do publicznej wiadomości treści każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie,

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 tych zmian.

W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa powyżej, dostawcy usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi<sup>2</sup>, o czym abonent powinien zostać także poinformowany. Odniesienie się zarówno do zwrotu ulgi jak i do 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.

---

<sup>2</sup> Szczegółowe informacje w zakresie obowiązku zwrotu - przyznanej przez dostawcę usług - ulgi zostały opisane w Rozdziale 7 – Rozwiązanie i przedłużenie Umowy

Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest zobowiązany również pisemnie poinformować abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu. 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. Tylko w **przypadku braku akceptacji podwyższenia cen,** w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi przyznanej abonentowi (dostawca ma obowiązek o tym poinformować abonenta). Nie dotyczy to sytuacji, w której konieczność wprowadzenia zmiany w Cenniku następuje na skutek zmiany przepisów prawa.

## **3. Warunki dotyczące zawierania oraz zmiany Umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy**

### **3.1. Jakie są różnice pomiędzy zawieraniem Umowy na odległość, a poza lokalem przedsiębiorcy telekomunikacyjnego?**

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 odstąpienia od Umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia.

Warto jednakże pamiętać, że w przypadku zawarcia Umowy na odległość prawo 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, świadczenie usług rozpoczyna się najczęściej 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 odstąpienia od Umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia. W tym przypadku jednakże rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych nie powoduje utraty prawa odstąpienia od Umowy.

**W związku z powyższym istotne jest wskazanie na okoliczności, w jakich może dojść do zawarcia Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, a w jakich do zawarcia Umowy na odległość.** Powyższa kwestia ma praktyczne znaczenie w przypadku konsumentów zawierających Umowy, najczęściej wraz z umową sprzedaży telefonu/modemu, za pośrednictwem prowadzonych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych sklepów internetowych albo tzw. telesprzedaży. W przypadku sklepu internetowego konsumenci mogą zapoznać się z ofertą przedsiębiorcy zamieszczoną na jego stronie internetowej oraz poprzez skorzystanie z opcji złożenia zamówienia (np.: poprzez kliknięcie opcji „kupuję” albo „zamawiam”) na wybrane usługi i towary. Telesprzedaż jest formą złożenia propozycji zawarcia Umowy podczas rozmowy telefonicznej konsumenta z konsultantem występującym 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 wraz ze wzorcami Umowy, takimi jak Regulamin, Regulamin promocji, Cennik oraz Cennik promocji. W przypadku podpisania Umowy (aneksu do Umowy) przez konsumenta, kurier jeden z egzemplarzy podpisanej Umowy pozostawia konsumentowi natomiast drugi zwraca przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu.

Tryb zawarcia Umowy lub umowy sprzedaży wskazuje, czy są one Umowami zawartymi poza lokalem przedsiębiorstwa (w sytuacji, gdy kurier na podstawie udzielonego mu pełnomocnictwa w imieniu i na rzecz przedsiębiorcy telekomunikacyjnego podpisuje Umowę w obecności konsumenta), czy Umowami zawartymi na odległość (w przypadku, gdy kurier takiego pełnomocnictwa nie posiada i występuje jedynie jako posłaniec przekazujący na odległość treść oświadczeń woli konsumenta i przedsiębiorcy telekomunikacyjnego).

**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 (telefonicznie) na swojej stronie internetowej:

- 1) [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)

- 2) [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. Jakie są warunki zmiany przez abonenta dotychczasowej Umowy dokonanej na odległość (np. telefonicznie)?**

**Abonenci zazwyczaj mają możliwość zmiany dotychczasowej Umowy na odległość, w szczególności telefonicznie poprzez rozmowę z konsultantem. Dotyczy to takich elementów jak:**

- 1) rodzaj świadczonych usług;
- 2) okres, na jaki została zawarta Umowa;
- 3) pakiet taryfowy, jeżeli na świadczone usługi obowiązują różne pakiety taryfowe;
- 4) sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi;
- 5) okres rozliczeniowy;
- 6) zakres świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową.

W takim przypadku dostawca usług zobowiązany jest potwierdzić abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie 14 dni od dnia jego złożenia, a także utrwalić oświadczenie abonenta złożone za pomocą środków porozumiewania się na odległość i przechowywać je przez okres 12 miesięcy.

Abonentowi przysługuje jednocześnie prawo do odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia (do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem), o ile dostawca usług, za zgodą abonenta, nie rozpoczął świadczenia usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy. Wyjątkiem od tej zasady jest przypadek, w którym abonent nie otrzymał potwierdzenia faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz zakresu i terminu wprowadzenia zmian. Wówczas abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, w terminie trzech miesięcy, licząc od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Jeżeli jednak abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.

#### **3.2.1. Najczęściej spotykane problemy/uwagi konsumentów związane ze zmianą przez abonenta Umowy na odległość**

##### **a) brak pisemnego potwierdzenia warunków zawartej ustnie Umowy**

*Konsument podpisał umowę o świadczenie usług telefonii stacjonarnej w salonie dostawcy usług. W momencie, gdy zbliżał się koniec okresu obowiązywania tej umowy, zdecydował się na jej przedłużenie. Za pośrednictwem biura obsługi klienta wyraził zgodę na przedłużenie*

*obowiązującej umowy na warunkach zawartych w zaproponowanej mu ofercie promocyjnej. Nie otrzymał jednak pisemnego potwierdzenia o zmianie warunków Umowy.*

Dostawca usług jest zobowiązany do pisemnego potwierdzenia zmiany warunków Umowy. W tym przypadku w wyniku błędu pracownika dostawcy usług nie został wysłany do abonenta dokument potwierdzający zawarcie aneksu do Umowy. Na takim potwierdzeniu powinien widnieć m.in. podpis przedstawiciela dostawcy usług. Abonent natomiast nie musi podpisywać tego dokumentu i przysyłać go ponownie do dostawcy usług, ponieważ już wcześniej złożył deklarację w tym zakresie. W razie braku potwierdzenia abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz zakresu i terminu wprowadzenia zmian, 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 potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.

## **4. Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych**

### **4.1. Co należy zrobić, gdy jakość usług jest niezadowolająca lub niezgodna z warunkami zawartej Umowy?**

Jeżeli w trakcie korzystania z usługi telekomunikacyjnej okaże się, że nie jest ona wykonywana w odpowiedni sposób, należy o tym niezwłocznie poinformować swojego operatora zgłaszając awarię. Do najczęstszych problemów można zaliczyć sytuację, gdy jakość świadczonych usług jest dla nas niezadowolająca lub niezgodna z zawartą przez nas Umową - na przykład nie można wykonywać połączeń telefonicznych, korzystać z Internetu, występuje zaniżony transfer danych.

Wynikiem zgłoszenia problemów technicznych z usługą powinno być ze strony operatora przede wszystkim przywrócenie parametrów usługi zgodnych z warunkami zawartej Umowy. W przypadku usługi dostępu do sieci Internet, jeśli operator nie może przywrócić deklarowanej przepustowości łącza – powinien zaproponować abonentowi zmianę warunków Umowy, dostosowując ją do obecnych możliwości technicznych sieci. W przypadku braku zgody ze strony abonenta na zmianę warunków Umowy, powinna ona zostać rozwiązana przez operatora bez żadnych konsekwencji finansowych dla klienta.

Odpowiedzialność przedsiębiorcy telekomunikacyjnego wobec użytkownika w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych kształtuje się różnie w zależności, czy dotyczy to usługi powszechnej czy innych usług telekomunikacyjnych.

### **4.2. Jaka jest odpowiedzialność przedsiębiorcy wyznaczonego do świadczenia usługi powszechnej?**

Przedsiębiorca wyznaczony (Telekomunikacja Polska S.A.) odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi powszechnej jedynie w zakresie określonym w Pt (zasady tej nie stosuje się, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi powszechnej było wynikiem winy umyślnej, rażącego niedbalstwa przedsiębiorcy wyznaczonego lub następstwem czynu niedozwolonego).

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 odszkodowania, o którym mowa powyżej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

Z tytułu niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub określonego w umowie o świadczenie usługi powszechnej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje użytkownikowi końcowemu od przedsiębiorcy wyznaczonego odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w ww. umowie miesięcznej opłaty abonamentowej, stosowanej przez tego przedsiębiorcę za świadczenie usługi powszechnej płatnej okresowo.

### **4.3. Jaka jest odpowiedzialność pozostałych przedsiębiorców telekomunikacyjnych?**

W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania innych usług telekomunikacyjnych niż usługa powszechna świadczona przez przedsiębiorcę wyznaczonego, wysokość i zasady odszkodowania określa dostawca usług telekomunikacyjnych w Umowie oraz Regulaminie. Zakres odpowiedzialności tych dostawców usług telekomunikacyjnych wynika z zasad ogólnych określonych w ustawie Kodeks cywilny. Umowy zawierane z konsumentami często przewidują „karę umowną” za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej. Bardzo często też wysokość kary umownej i przesłanki jej wypłaty są wzorowane na regulacjach odnoszących się do przedsiębiorcy wyznaczonego.

## **5. Postępowanie reklamacyjne**

Reklamację można złożyć w ciągu 12 miesięcy, licząc od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. **Reklamację złożoną po upływie ww. terminu pozostawia się bez rozpoznania**, o czym osoba składająca reklamację powinna zostać niezwłocznie poinformowana.

Reklamacja może dotyczyć:

- 1) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
- 2) niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej,
- 3) niedotrzymania z winy dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej lub
- 4) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji usługi telekomunikacyjnej. **Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona.** W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi telekomunikacyjnej ewentualna opłata (o ile została taka ustanowiona w Cenniku) za dostarczenie szczegółowego wykazu wykonywanych usług telekomunikacyjnych podlega zwrotowi.

**Reklamację można złożyć telefonicznie, ustnie do protokołu lub pisemnie, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą**

**elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.** Można ją złożyć również w każdej jednostce obsługującej użytkowników danego dostawcy usług. Jeśli reklamację składa się:

- ustnie do protokołu – osoba, która ją przyjmuje reprezentująca dostawcę usług jest zobowiązana do potwierdzenia na piśmie, że ją przyjęła,
- telefonicznie - dostawca usług jest zobowiązany potwierdzić to na piśmie w ciągu 14 dni. Potwierdzając przyjęcie reklamacji, powinien jednocześnie napisać nazwę, adres i numer telefonu do jednostki, która zajmuje się rozpatrzeniem reklamacji. Potwierdzenie to nie jest wymagane, jeśli operator udzieli odpowiedzi w terminie 14 dni od momentu telefonicznego złożenia reklamacji

Reklamację można również złożyć pisemnie - wysyłając list, faks lub korzystając z poczty elektronicznej. Dostawca usług jest obowiązany potwierdzić odebranie tak zgłoszonej reklamacji na piśmie w ciągu 14 dni. Potwierdzając przyjęcie reklamacji, powinien jednocześnie napisać nazwę, adres i numer telefonu do swojej jednostki organizacyjnej, która zajmuje się rozpatrzeniem reklamacji. Potwierdzenie przez dostawcę usług przyjęcia reklamacji, może przybrać postać elektroniczną, opatrzoną bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu, która w takim przypadku jest równoważna formie pisemnej. Potwierdzenie w formie elektronicznej wymaga otrzymania od użytkownika końcowego adresu poczty elektronicznej, na który ma zostać wysłany.

Potwierdzenie nie jest wymagane, jeśli dostawca usług udzieli odpowiedzi w terminie 14 dni od momentu jej otrzymania. Warto pamiętać, aby podczas składania reklamacji telefonicznie – zaznaczyć wyraźnie, że chcemy złożyć reklamację, poprosić konsultanta o odczytanie podyktowanej reklamacji oraz o podanie numeru zgłoszenia reklamacji. Dzięki temu będziemy mieć pewność, że zgłoszenie zostało prawidłowo zakwalifikowane jako zgłoszenie reklamacji.

#### **Reklamacja powinna zawierać wymagane prawem następujące elementy:**

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę firmy),
- 2) adres zamieszkania (lub siedziby firmy),
- 3) określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu,
- 4) przedstawianie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 5) przydzielony numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany przez dostawcę usług (można je znaleźć na rachunku, albo w podpisanej Umowie) lub adres miejsca zakończenia sieci,
- 6) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - jeśli reklamowane jest niedotrzymanie z winy dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych,
- 7) wysokość kwoty odszkodowania, jeśli żąda się od dostawcy usług jej wypłaty,
- 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – tylko w wypadku, jeśli żąda się od operatora konkretnej kwoty odszkodowania,
- 9) podpis osoby reklamującej (jeśli reklamacja składana jest pisemnie).

Reklamacja może zawierać również nadany numer reklamacji (jeśli jest to ponowne zwrócenie się w tej samej sprawie). Trzeba pamiętać jednak, że postępowanie reklamacyjne jest jednoinstancyjne. Oznacza to, że dostawca usług nie jest zobowiązany do udzielenia, w szczególności – w terminie 30 dni, odpowiedzi na kolejne pisma w tej samej sprawie.



Jeśli przesłana reklamacja nie będzie zawierała wszystkich formalnych elementów – dostawca usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, zwróci się o ich uzupełnienie, określając termin nie krótszy niż 7 dni oraz zakres tego uzupełnienia. Nieuzupełnienie reklamacji w podanym terminie spowoduje, że dostawca usług pozostawi reklamację bez rozpoznania.

Podobnie jak potwierdzenie, odpowiedź dostawcy w formie elektronicznej wymaga otrzymania od użytkownika końcowego adresu poczty elektronicznej.

**Odpowiedź dostawcy usług na reklamację powinna zawierać:**

- 1) nazwę jednostki, która rozpatruje reklamację,
- 2) wskazanie podstawy prawnej,
- 3) rozstrzygnięcie (pozytywne/negatywne, tj. o uznaniu lub odmowie uznania) reklamacji,
- 4) określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty odszkodowania – w przypadku przyznania odszkodowania,
- 5) określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty innej należności – w przypadku zwrotu innej należności,
- 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, (dodatkowo, jeśli skargę składa konsument - informacje o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem konsumenckim),
- 7) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, wraz z podaniem jego stanowiska służbowego.

Jeśli dostawca usług nie uznał reklamacji, jego odpowiedź powinna zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, a także powinna być doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację może zostać doręczona nie tylko przesyłką, ale także osobiście (np. za pośrednictwem gońca) za potwierdzeniem odbioru.

W przypadku doręczenia odpowiedzi na reklamację osobiście (np. przez konserwatora usuwającego nieprawidłowości w funkcjonowaniu urządzenia abonenckiego), niektóre elementy tej odpowiedzi, określone powyżej, mogą być doręczone w późniejszym terminie (pod warunkiem zachowania ustawowego 30-dniowego terminu), w wersji elektronicznej, opatrzonej bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu, na otrzymany od użytkownika końcowego adres poczty elektronicznej.

Za zgodą użytkownika końcowego odpowiedź na reklamacje (także potwierdzenie złożenia reklamacji) może być wysłana za pośrednictwem kanałów elektronicznych (np. umieszczona w elektronicznym biurze obsługi abonenta (e-boa)), jeżeli dostawca usług komunikuje się ze swoimi użytkownikami końcowymi za pomocą takiego rodzaju kanałami.

W wielu przypadkach składamy zamiast reklamacji zwykle zgłoszenie usterki lub awarii, co może się łączyć (ale nie musi) z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi telekomunikacyjnej i zgłoszeniem reklamacji przez klienta. Nie wszystkie usterki lub awarie są niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi, ponieważ w niektórych przypadkach usługa jest świadczona przez dostawcę, jednak abonent nie może z niej korzystać z przyczyn leżących po jego stronie, jak np. uszkodzony przez niego kabel czy wyjęta z kontaktu wtyczka. Zatem przyczyna usterki zadecyduje o tym, czy mamy do

czynienia z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi telekomunikacyjnej przez dostawcę usługi.

## **6. Polubowne sposoby rozwiązywania sporów**

### **6.1. Jakie są warunki podjęcia mediacji?**

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, a więc 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.

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.

Dodatkowo w przypadku, gdy spór dotyczy użytkownika końcowego usługi powszechnej oraz przedsiębiorcy wyznaczonego do jej świadczenia, wniosek o mediację musi zawierać oświadczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

### **6.2. Jakie są warunki rozpatrzenia sporu przed Sądem Polubownym?**

Przy Prezesie UKE został utworzony 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](http://www.uke.gov.pl/Wzór - zapis na Sąd Polubowny)

Jeśli jedna ze stron nie wyrazi zgody na prowadzenie postępowania przez Sądem Polubownym, 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](http://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.

Dodatkowo w przypadku, gdy spór dotyczy użytkownika końcowego usługi wchodzącej w skład usługi powszechnej oraz przedsiębiorcy wyznaczonego do jej świadczenia, wniosek musi zawierać dokumenty dotyczące postępowania reklamacyjnego w dwóch egzemplarzach.

## **7. Rozwiązanie i przedłużenie Umowy**

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

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.

– **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 abonenta operator ma obowiązek przeniesienia usługi 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).

Jeśli abonent nie będzie zainteresowany ponownym zawarciem Umowy na usługi telekomunikacyjne z odroczonym terminem jej realizacji – nie jest mu naliczana kwota zwrotu ulgi.

– **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 (blokadę połączeń wychodzących lub dostępu do Internetu). Jeśli te działania nie przyniosą zamierzonego efektu, 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 przez Sądem Polubownym. Należy pamiętać jednak, że prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu przed Stałym Polubownym Sądem 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 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, 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.

## **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 ma możliwość aneksowania wcześniej zawartej Umowy zgodnie z możliwościami technicznymi operatora lub rozwiązania Umowy bez konsekwencji finansowych.

### **7.2.1. Najczęściej spotykane problemy/uwagi konsumentów związane z nieprawidłowym działaniem usługi dostępu do sieci Internet**

#### **a) przepustowość niższa od deklarowanej**

*Abonent zawarł Umowę na Internet 1 Mbit/s na 24 miesiące. Po kilku miesiącach okazało się, że usługa działa nieprawidłowo – przepustowość jest dużo niższa od deklarowanej przez dostawcę, a dostawca tej usługi w wyniku ponownej weryfikacji potwierdził brak możliwości prawidłowego działania usługi na poziomie 1 Mbit/s.*

W takiej sytuacji, dostawca usługi może zaproponować abonentowi zmianę warunków świadczenia Umowy, proponując niższe parametry usługi np. 512 kb/s. Abonent zaś w takim przypadku ma do wyboru akceptację nowych warunków lub rezygnację z dalszej współpracy bez konsekwencji finansowych z tytułu przedterminowego rozwiązania Umowy – Umowa rozwiązywana jest w wyniku braku możliwości jej realizacji zgodnie z jej zapisami.

### 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 przedpłacone 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 prepaid. 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 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, 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.

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 abonentna umowna opłata z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy (równowartość zwrotu ulgi). Umowę na czas nieokreślony można więc wypowiedzieć w dowolnym momencie zgodnie z okresem wypowiedzenia, 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.

### **7.5.1. Najczęściej spotykane problemy/uwagi konsumentów związane z przekształceniem się dotychczasowej Umowy na czas nieokreślony**

#### **a) zakończenie okresu promocyjnego i wzrost opłat za usługi**

*Konsument podpisał z dostawcą usług Umowę na czas określony (1 rok). W tym okresie korzystał z oferty promocyjnej, dzięki czemu płacił mniejsze rachunki. Jednocześnie zgodnie z postanowieniami Umowy, po upływie czasu na jaki została ona zawarta, przekształciła się w Umowę na czas nieokreślony, ponieważ abonent nie złożył u dostawcy usług pisemnego wypowiedzenia. W związku z tym abonent otrzymał kolejny rachunek do opłacenia z dwukrotnie wyższą kwotą niż dotychczas. Spodziewał się, że pomimo przekształcenia Umowy na czas nieokreślony będzie nadal ponosił takie same opłaty.*

Warunki świadczenia usługi określone są łącznie w następujących dokumentach: Umowie, Regulaminie oraz Cenniku. Umowa na czas określony wiąże się z przyznaniem ulgi w opłatach za świadczone usługi. Zakończenie okresu promocyjnego wiąże się z przejściem na inne stawki nie uwzględniające ulgi, co często powoduje wzrost opłat za usługi. Konkretnie stawki opłat powinny być zawarte w Cenniku. Taka praktyka operatora nie jest sprzeczna z przepisami ustawy Prawo telekomunikacyjne.

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

Poniżej przedstawione postanowienia umowne zostały opracowane na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Wyrok Amc 2009-421, 2010.02.24)

- 1. „W przypadku gdy abonent spóźnia się z zapłatą faktury w całości lub części Operator zastrzega sobie prawo dochodzenia odsetek ustawowych oraz jednorazowych opłat, zgodnie ze stawkami określonymi w Cenniku i Umowie z Abonentem”**

Klauzula ta przewiduje możliwość dochodzenia oprócz odsetek za opóźnienie także określonych w Cenniku i Umowie bliżej nie określonych jednorazowych opłat. Faktycznie więc, dzięki temu zapisowi dostawca usług uzyskuje możliwość umieszczania w Cenniku dowolnych opłat, w tym zastrzeganych jako następstwo opóźnienia w zapłacie, a nie na przykład wynagrodzenie za dodatkowe usługi, lub kompensatę dodatkowych kosztów. Zastrzeżenie obok odsetek także opłat za opóźnienie w spełnieniu świadczenia pieniężnego jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interes konsumentów. Zmierza ono jednocześnie do obejścia ustawowego ograniczenia wysokości odsetek maksymalnych.

- 2. „W przypadku gdy opóźnienie z zapłatą należnych kwot przekracza 15 dni kalendarzowych od daty płatności wskazanej w fakturze, operator ma prawo zawieszenia możliwości inicjowania połączeń wychodzących oraz świadczenia usługi roamingu, które wynikają z Umowy lub Umów.”**

Powyższy zapis przenosi na konsumenta ryzyko związane z doręczeniem mu faktury. Skutek w postaci zawieszenia możliwości inicjowania połączeń wychodzących oraz świadczenia usługi roamingu występuje niezależnie od tego, czy i kiedy otrzymał on fakturę. Postanowienie wprowadza nadmierne skutki uchybienia terminowi płatności. Konsument, w przypadku opóźnienia, płaci odsetki ustawowe, a dodatkowo pozbawiany jest możliwości korzystania z istotnej części usługi. Zapis postanowienia ma charakter bezwzględny i nie ma związku z wiarygodnością konsumenta jako kontrahenta umownego. Sankcja dotyczy bowiem w równym stopniu konsumenta, który nagminnie nieterminowo spełnia świadczenia pieniężne jak i konsumenta, który uchybił terminowi jednorazowo, np. z przyczyn losowych pozostając za granicą dłużej niż planował. Ponadto konsumentowi nie jest przyznane podobne uprawnienie, pozwalające mu wstrzymać się chociażby częściowo z płatnością usługi w przypadku, gdy dostawca usług nie spełnia swojego świadczenia. Narusza to w sposób oczywisty równowagę w zakresie uprawnień przysługującym stronom Umowy. Normą dobrego obyczaju jest, w sytuacji gdy strony nie są zainteresowane rozwiązaniem Umowy, wezwanie do zapłaty i wyznaczenie dodatkowego terminu, przed wstrzymaniem się ze spełnieniem świadczenia.

Dodatkowo powyższy zapis pozwala przenosić zachowania konsumenta w ramach jednej Umowy na wszystkie inne Umowy zawarte z tym kontrahentem. Rozwiązanie takie nie mieści się w normie dobrego obyczaju, gdyż pozwala przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu na wstrzymanie części jego świadczenia, pomimo rzetelnego spełniania przez konsumenta świadczeń wynikających z tej Umowy. Daje to możliwość wywierania nieuzasadnionego nacisku na konsumenta kwestionującego np. wysokość należności wynikającej z jednej z łączących go z przedsiębiorcą telekomunikacyjnym Umów.

- 3. „W przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy lub Umów w zakresie obowiązku ponoszenia przez Abonenta opłat, operator może rozwiązać Umowę lub Umowy w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym po uprzednim powiadomieniu Abonenta.”**

Powyższy zapis przyznaje wyłącznie kontrahentowi konsumenta prawo rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym. Narusza to w sposób oczywisty równowagę kontraktową. Nadto zapis ten jest zbyt daleko idący, niż zezwala na to norma dobrego obyczaju, gdyż dostawca usług może rozwiązać Umowę w przypadku każdego naruszenia abonenta postanowień Umowy lub Umów w zakresie obowiązku ponoszenia przez abonenta opłat, nawet jeśli uchybienie to jest nieznaczne (np. jednodniowe opóźnienie w spłacie). Umowa



dotyczy dostępu do komunikacji telefonicznej, stanowiącej jedno z podstawowych dóbr cywilizacyjnych. Pozbawienie tego dobra powinno nastąpić w sytuacji ostatecznej. Narzucenie takiego warunku nie byłoby możliwe bez posiadania zdecydowanej przewagi kontraktowej nad abonentem.

## **9. Przeniesienie numeru przy zmianie dostawcy usług**

### **9.1. Jakie są warunki przeniesienia numeru?**

Pt daje abonentom i użytkownikom końcowym usług przedpłaconych (tzw. pre-paid) możliwość zmiany operatora telekomunikacyjnego przy zachowaniu dotychczasowego numeru.

Za przeniesienie numeru nie pobiera się opłat od abonenta i użytkownika usługi przedpłaconej (tzw. pre-paid) świadczonej w ruchomej publicznej sieci telefonicznej.

### **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**

Użytkownik końcowy może udzielić pełnomocnictwa nowemu dostawcy usług, który załatwi wszelkie formalności związane z przeniesieniem numeru, w szczególności wypowie dotychczasową Umowę.

Pełnomocnictwa 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 (w sieciach ruchomych) lub 7 dni roboczych (w sieciach stacjonarnych) 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 wskazany zostanie przez użytkownika inny termin.

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

Wniosek złożony bez wymaganych załączników dostawca pozostawia bez rozpatrzenia, o czym abonent lub użytkownik końcowy usługi przedpłaconej (tzw. pre-paid) świadczonej w ruchomej publicznej sieci telefonicznej zostaje niezwłocznie zawiadomiony przez nowego dostawcę usług w formie pisemnej wraz z podaniem przyczyny i załączonym wzorem oświadczenia.

## **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 0<sup>00</sup> a 3<sup>00</sup> – 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:

- o abonent wyraził w Umowie zgodę na dłuższą przerwę, określając czas jej trwania,
- o użytkownik końcowy usług przedpłaconej (tzw. pre-paid) świadczonej w ruchomej publicznej sieci telefonicznej wyraził we wniosku zgodę na dłuższą przerwę, określając czas jej trwania.

## **10. Przetwarzanie danych osobowych użytkowników końcowych**

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

W odniesieniu do przetwarzania danych osobowych objętych tajemnicą telekomunikacyjną zastosowanie będą miały w szczególności przepisy Pt i wydane na jej podstawie przepisy wykonawcze oraz ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, zwanej dalej „Ustawą o ODO”. Pomimo uregulowania w Pt procesów dotyczących przetwarzania danych osobowych objętych tajemnicą telekomunikacyjną, nie oznacza to, że Ustawa o ODO oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze nie będą miały zastosowania. Przepisy Pt wyłączają 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. 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 identyfikacji podatkowej NIP, numer konta bankowego lub karty płatniczej, adres korespondencyjny użytkownika, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały, a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.

Przedsiębiorca telekomunikacyjny ponosi odpowiedzialność za naruszenie tajemnicy telekomunikacyjnej przez podmioty działające w 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.

### **10.3. Kiedy mogą zostać umieszczone dane osobowe użytkownika końcowego w Ogólnokrajowym Spisie Abonentów oraz Ogólnokrajowym Biurze Numerów?**

Ogólnokrajowy Spis Abonentów (OSA) oraz Ogólnokrajowe Biuro Numerów (OBN) są świadczone przez przedsiębiorcę wyznaczonego, czyli Telekomunikację Polską S.A. Wyżej wymienione usługi zawierają informacje teled adresowe abonentów.

Pierwsza z nich - OSA - jest wydawana w formie drukowanej (książka telefoniczna) oraz na płycie CD. Natomiast OBN jest świadczone telefonicznie.

Zamieszczenie w OSA lub OBN danych identyfikujących abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie takiej czynności. Jednocześnie zgoda ta nie może być domniemana lub dorozumiana z oświadczenia woli o innej treści. Poza tym powinna być zapewniona możliwość jej wycofania w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat.

Zgodnie ze stanowiskiem Prezesa UKE z dnia 22 lutego 2008 r. w sprawie zbierania zgód abonentów do OBN i OSA, zgoda od abonenta będącego osobą fizyczną na udostępnienie swoich danych w biurze numerów udzielana jest jednorazowo na świadczenie konkretnych usług niezależnie od przedsiębiorcy je świadczącego, a z jej treści wynika prawo dostawcy usług do wielokrotnego udostępniania danych tego abonenta innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym w celu świadczenia usługi biura numerów.

Taka zgoda powinna zawierać oświadczenie abonenta w następujących kwestiach:

- 1) zakresu danych, które mogą być udostępnione,
- 2) usług, do świadczenia których dane mogą być wykorzystane (OBN lub OSA),
- 3) przedsiębiorców telekomunikacyjnych, którym dane mogą być udostępniane (określonych ogólnie poprzez wskazanie rodzaju świadczonych usług, bez podawania konkretnej firmy).

Zgoda na umieszczenie danych w OSA lub w OBN, nie jest konieczna w przypadku danych abonenta nie będącego osobą fizyczną w tym przypadku obowiązuje domniemana zgoda na przekazanie wszystkich danych. W przypadku, gdy osoba taka nie wystąpi z wnioskiem o ograniczenie lub wykluczenie danych identyfikujących ją w OSA lub OBN, przedsiębiorca telekomunikacyjny powinien przekazać jej dane na potrzeby tych usług. Wynika to bezpośrednio z innego niż w przypadku abonentów fizycznych, uregulowania zakresu ochrony danych abonentów nie będących osobami fizycznymi, ze względu na ogólną zasadę jawności działalności gospodarczej.

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

- **Prawo do informacji i kontroli przetwarzanych danych przysługujące osobie, której dane dotyczą (art. 32 Ustawy o ODO); obowiązek udzielenia informacji spoczywający na administratorze (art. 33 Ustawy o ODO)**

Każda osoba, której dane są przetwarzane w zbiorze, ma prawo, nie częściej niż raz na 6 miesięcy, zwrócić się do administratora danych o wyczerpującą informację na temat dotyczących jej danych. Z uprawnieniem tym skorelowany jest obowiązek udzielenia takiej informacji, spoczywający na administratorze (art. 33 Ustawy o ODO).

Podmiot, do którego osoba zwraca się z takim żądaniem, powinien m.in. poinformować o istnieniu zbioru, swojej nazwie i siedzibie, źródle, z którego informacje pochodzą, celu,

zakresie i sposobie wykorzystywania danych zawartych w zbiorze, od kiedy wykorzystuje dane osobowe, o sposobie udostępniania danych, a w szczególności o ich odbiorcach. Administrator winien także poinformować osobę o treści posiadanych na jej temat danych. Nie oznacza to jednak prawa wglądu tej osoby do dokumentów, nie jest też podstawą ich wydania.

Obowiązek udzielenia informacji określony został w art. 33 Ustawy o ODO. Odmowa może nastąpić jedynie wtedy, gdy spowodowałoby to ujawnienie wiadomości stanowiących tajemnicę państwową, zagrożenie obronności lub bezpieczeństwa państwa, życia i zdrowia ludzi lub bezpieczeństwa i porządku publicznego, zagrożenie podstawowego interesu gospodarczego lub finansowego państwa, istotne naruszenie dóbr osobistych innych osób (art. 30 Ustawy o ODO).

Obowiązkiem administratora jest udzielenie żądanych informacji w terminie 30 dni. Informacja powinna być udzielona w zrozumiałej formie. Na wniosek osoby, której dane dotyczą, informacji udziela się jej na piśmie.

Należy pamiętać, że art. 54 Ustawy o ODO przewiduje odpowiedzialność karną (karę grzywny, ograniczenia wolności lub pozbawienia wolności do roku) za niedopełnienie obowiązku poinformowania osoby, której dane dotyczą, o przysługujących jej prawach lub nieprzekazanie tej osobie informacji umożliwiających korzystanie z praw przyznanych jej w Ustawie o ODO.

#### **- Prawo do poprawiania danych, żądania wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia**

Osoba, której dane dotyczą, może zwrócić się do administratora danych o uzupełnienie, uaktualnienie, sprostowanie danych, czasowe lub stałe wstrzymanie ich przetwarzania lub o ich usunięcie. Musi ona jednak wykazać, że dane są niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe, zostały zebrane z naruszeniem ustawy lub są już zbędne do realizacji celu, dla którego je zgromadzono.

Artykuł 35 Ustawy o ODO nakazuje w takiej sytuacji administratorowi uwzględnienie żądania bez zbędnej zwłoki, chyba że dotyczy to danych, których tryb uzupełniania, uaktualniania lub sprostowania określają odrębne ustawy.

Administrator danych jest obowiązany poinformować bez zbędnej zwłoki innych administratorów, którym udostępnił zbiór danych, o dokonanym uaktualnieniu lub sprostowaniu danych (art. 35 ust. 3 Ustawy o ODO). Jeśli natomiast administrator nie uwzględni żądania osoby, której dane dotyczą, to może ona wystąpić do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych (GIODO) z wnioskiem o nakazanie dopełnienia tego obowiązku (art. 35 ust. 2 Ustawy o ODO)

#### **- Prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych osoby, które jej dotyczą (art. 32 ust. 1 pkt 8 Ustawy o ODO)**

W przypadku wykorzystywania danych w oparciu o przesłanki wymienione w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 Ustawy o ODO należy pamiętać o konieczności uwzględnienia sprzeciwu złożonego przez osobę, której dane są przetwarzane.

Sprzeciw można wnieść, jeśli administrator wbrew twierdzeniu, że wykorzystuje/przetwarza dane osobowe w oparciu o przesłankę dopuszczalności przetwarzania danych wymienioną w art. 23 ust. 1 pkt 4 Ustawy o ODO (przetwarzanie danych jest niezbędne do wykonania określonych prawem zadań realizowanych dla dobra publicznego) i przesłankę wymienioną w art. 23 ust. 1 pkt 5 Ustawy o ODO (przetwarzanie jest niezbędne dla wypełnienia prawnie usprawiedliwionego celu administratora albo odbiorcy danych i nie narusza praw i wolności

osoby, której dotyczy), zamierza je przetwarzać w celach marketingowych lub przekazać je innemu administratorowi danych.

Wniesienie sprzeciwu przez osobę, której dane dotyczą, oznacza dla administratora konieczność zaprzestania wykorzystywania danych tej osoby.

W razie wniesienia sprzeciwu dalsze przetwarzanie kwestionowanych danych jest niedopuszczalne. Możliwe jest jednak pozostawienie w zbiorze imienia i nazwiska osoby oraz numeru PESEL albo adresu - wyłącznie dla uniknięcia ponownego wykorzystania danych osoby w celach objętych sprzeciwem (art. 32 ust. 3 Ustawy o ODO).

Warto jednak pamiętać, że prawo sprzeciwu nie przysługuje osobie, której dane dotyczą, gdy podstawą przetwarzania danych jest zgoda tej osoby, realizacja obowiązku lub uprawnienia wynikającego z przepisu prawa albo gdy przetwarzanie danych służy zawarciu lub wykonaniu umowy między administratorem a osobą, której dane dotyczą.

Podobnie w przypadku wykorzystywania danych przez podmioty publiczne, gdy przetwarzanie danych uzasadnione jest spełnieniem warunku określonego w art. 23 ust. 1 pkt 2 Ustawy o ODO, czyli odbywa się wraz z wypełnianiem przez te podmioty zadań i obowiązków określonych w przepisach prawa, sprzeciwu wnieść nie można. Nie można go wnieść również wówczas, gdy podstawą wykorzystywania danych jest zgoda osoby lub łącząca strony umowa.

**- Żądanie zaprzestania przetwarzania danych, ze względu na szczególną sytuację osoby, której dane dotyczą (art. 32 ust. 1 pkt 7 Ustawy o ODO)**

Każda osoba może wystąpić do administratora z żądaniem zaprzestania przetwarzania jej danych osobowych, uzasadniając żądanie swoją szczególną sytuacją. Przepisy nie precyzują, o jakie szczególne okoliczności chodzi. Umotywowane żądanie powinno być skierowane do administratora danych na piśmie. Z takim żądaniem można wystąpić, tak jak ze sprzeciwem, jedynie wtedy, gdy podstawą prawną przetwarzania danych jest art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 Ustawy o ODO.

W przypadku wniesienia takiego żądania administrator danych zaprzestaje przetwarzania kwestionowanych danych osobowych albo bez zbędnej zwłoki przekazuje takie żądanie GIODO, celem podjęcia decyzji w tym zakresie.

## **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 7:15 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) e-mail: [uke@uke.gov.pl](mailto:uke@uke.gov.pl)

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](jabber:cik@jabber.uke.gov.pl). Jest to jednocześnie adres naszego bota, dzięki któremu użytkownicy mogą otrzymywać bezpośrednio na swoje komunikatory interesujące informacje dotyczące poradnictwa konsumentckiego 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) prowadzi ogólnokrajowy, jawny rejestr zbiorów danych osobowych,
- 4) opiniuje projekty ustaw i rozporządzeń dotyczących ochrony danych,
- 5) inicjuje i podejmuje przedsięwzięcia w zakresie doskonalenia ochrony danych osobowych,
- 6) 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 GIODO 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, GIODO 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 GIODO 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 GIODO informuje strony postępowania. Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy rozpatrywany jest na podstawie przepisów dotyczących odwołań od decyzji.

Na decyzję GIODO 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 GIODO. 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](http://www.giodo.gov.pl), a także na stronie internetowej <https://edugiado.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 (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.),
- 2) ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz.271, z późn. zm.),
- 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 (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.)

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.).