



Warszawa, 23 kwietnia 2013 r.

Szanowni Państwo,

informujemy, że 21 stycznia 2013 roku weszła w życie ustawa z dnia 16 listopada 2012 r. o zmianie ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2012, poz. 1445) nowelizująca ustawę z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne. Nowe Prawo telekomunikacyjne dostosowuje nasze ustawodawstwo do wymagań dyrektyw unijnych. Przewiduje rozwiązania zwiększające uprawnienia abonentów i użytkowników, optymalizuje obowiązki przedsiębiorców telekomunikacyjnych oraz usprawnia regulację rynku telekomunikacyjnego. Zgodnie z ustawą umowy, regulaminy i cenniki będą musiały mieć jasną, zrozumiałą i dostępną formę. Klient powinien mieć pełne rozeznanie w zakresie usług, które oferuje mu przedsiębiorca telekomunikacyjny. Ustawa wprowadza też możliwość zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w formie elektronicznej, za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej dostawcy. Znowelizowane przepisy przewidują zmieniony zakres danych, które powinny zostać zawarte w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz które mogą być zawarte w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych. Uwzględnienie zmienionych wymogów prawnych wymaga wprowadzenia zmian do zawartej z Netią Umowy/ Umów i Regulaminu wynikających z wejścia w życie nowelizacji Prawa telekomunikacyjnego.

I. W celu dostosowania do aktualnie obowiązujących wymogów prawnych ustawy Prawo telekomunikacyjne (dalej Ustawa) wprowadzamy do Umowy/ Umów następujące postanowienia lub modyfikację dotychczasowych postanowień:

1. Na podstawie art. 56 ust. 4 Ustawy postanowienie sekcji Usługa Telefoniczna mówiące o czasie trwania Umowy otrzymało następujące brzmienie:
„Umowa zawarta na czas, który jest równy minimalnemu okresowi wymaganemu do skorzystania z warunków promocyjnych określonych w Szczegółowych Warunkach Promocji 24 miesiące _____ inny”
oraz dodano na podstawie art. 56 ust. 3 pkt 4 postanowienie o następującym brzmieniu:
„W przypadku braku możliwości wskazania numeru, Abonentowi zostanie przydzielony numer z zakresu numeracji od _____ do _____”
2. Na podstawie art. 56 ust. 4 Ustawy postanowienie sekcji Usługa Internetowa mówiące o czasie trwania Umowy otrzymało następujące brzmienie:
„Umowa zawarta na czas, który jest równy minimalnemu okresowi wymaganemu do skorzystania z warunków promocyjnych określonych w Szczegółowych Warunkach Promocji 24 miesiące _____ inny”
3. Na podstawie art. 56 ust. 6 Ustawy punkt 7 Rozdziału I Zasady Ogólne Warunków Wykonywania Umowy otrzymuje następujące brzmienie:
„7. Operator może, poza formą pisemną lub elektroniczną za pomocą formularza na stronie internetowej, umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy dotyczących świadczonych Usług ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową, okresu, na jaki została zawarta Umowa, w tym minimalnego okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi, a także sposobów dokonywania płatności, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie. W takim przypadku Operator utrwała oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i przechowuje je do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach oraz udostępnia Abonentowi treść oświadczenia na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej telefonicznie Operator utrwała całą rozmowę. Jednocześnie Operator potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie Operator dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej

- lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, w powyższy sposób lub na żądanie Abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej. Potwierdzenie zawiera: a) treść zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniać będzie Abonentowi zapoznanie się z nią – odesłanie do miejsca na stronie internetowej Operatora, gdzie Abonent może się z nią zapoznać; b) informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego 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. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.”
4. Na podstawie art. 60a Ustawy punkt 8 Rozdziału I Zasady Ogólne Warunków Wykonywania Umowy otrzymuje następujące brzmienie:
„8. Operator doręczy Abonentowi na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi (Opłata Wyrównawcza), chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi w zakresie jakości usług. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.”
5. Na podstawie art. 60a ust. 3a Ustawy dodano punkt 8a w Rozdziale I Zasady Ogólne Warunków Wykonywania Umowy o następującym brzmieniu:
„8a. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostaje poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.”
6. Na podstawie art. 56 ust. 5 Ustawy punkt 10 Rozdziału I Zasady Ogólne Warunków Wykonywania Umowy otrzymuje następujące brzmienie:
„10. W zakresie nieuregulowanym w Umowie informacje o: a) sposobie składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi, sposobie oraz terminach płatności Rachunków za świadczone usługi oraz kosztach usług serwisowych; b) okresie rozliczeniowym; c) danych dotyczących funkcjonalności świadczonej usługi obejmujących informacje o: połączeniach z numerami alarmowymi, gromadzeniu danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji, procedurach wprowadzonych przez Operatora w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych usług oraz o działaniach, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług; d) zakresie obsługi serwisowej oraz sposobach kontaktowania się z podmiotami, które ją świadczą; e) danych dotyczących jakości Usług, w tym minimalnych oferowanych poziomów jakości Usług i czasie wstępnego przyłączenia oraz zakresie odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokości odszkodowania oraz zasadach i terminie jego wypłaty w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych usług; f) zasadach, trybie i terminach składania oraz rozpatrywania reklamacji; g) polubownych sposobach rozwiązywania sporów; h) sposobie uzyskania informacji o aktualnym Cenniku; i) zasadach umieszczania danych Abonenta w spisie Abonentów; j) sposobie przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych; k) ograniczeniach w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez dostawcę usług telekomunikacyjnych urządzeń końcowych; l) sposobach informowania Abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w przypadku usługi dostępu do sieci Internet świadczonej w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz o możliwości bieżącej kontroli stanu takiego pakietu przez Abonenta – znajdują się w Regulaminie Świadczenia Usług przez Spółki Grupy Netia.”

7. Na podstawie art. 56 ust. 3 pkt 8 Ustawy usunięto punkt 11 o następującym brzmieniu:
„11. Abonent z tytułu świadczonych Usług rozliczany jest w okresach miesięcznych (Okres Rozliczeniowy), wskazanych na Rachunku.”
8. Na podstawie art. 56 ust. 3 pkt 12 Ustawy punkt 15 Rozdziału I Zasady Ogólne Warunków Wykonywania Umowy otrzymuje następujące brzmienie:
„15. Aktualne informacje o jakości świadczonych Usług Operator publikuje na stronie internetowej netia.pl/jakosc_uslug.”
9. Na podstawie art. 56 ust. 3 pkt 2 Ustawy dodano punkt 17 w Rozdziale I Zasady Ogólne Warunków Wykonywania Umowy o następującym brzmieniu:
„17. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia: a) stały dostęp do Sieci Operatora; b) możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej; c) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań; d) inne usługi dodatkowe wskazane w Umowie, SWP lub Cenniku.”
10. Na podstawie art. 56 ust. 3 pkt 2 Ustawy dodano Rozdział III Definicje w Warunkach Wykonywania Umowy o następującym brzmieniu:
„Usługa Telefoniczna („Usługa Głosowa”) – w ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia możliwość wykonywania połączeń telefonicznych poprzez Zakończenie Sieci Abonenta w stacjonarnej sieci telekomunikacyjnej. Rodzaje dostępnych połączeń i Usług dodatkowych zawarte są w Cenniku.
Usługa Internetowa – w ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia możliwość przesyłania ruchu IP pomiędzy Zakończeniem Sieci Abonenta w stacjonarnej sieci telekomunikacyjnej i siecią internet.
Usługa Telewizyjna – w ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia możliwość odbioru programów telewizyjnych za pośrednictwem dedykowanego urządzenia poprzez Zakończenie Sieci Abonenta służące do świadczenia Usługi Internetowej.”
11. Na podstawie art. 56 ust. 3 pkt 2 Ustawy w Rozdziale IV Zasady świadczenia Usługi Telefonicznej Warunków Wykonywania Umowy usunięto punkt 1 oraz 2:
„1. Usługa Telefoniczna („Usługi głosowe”) polega na możliwości wykonywania połączenia telefonicznego za pośrednictwem zainstalowanego przez Operatora Zakończenia Sieci. Rodzaje dostępnych połączeń i usług dodatkowych zawarte są w Cenniku. Pola z numerami abonenckimi mogą być podane przez Operatora po podpisaniu Umowy.
2. Usługa Internetowa („Usługi internetowe”) polega na zestawieniu stałego połączenia z siecią internet w ramach jednej pobieranej z góry opłaty abonamentowej.”
- II. Poniżej przedstawiamy zmiany jakie zostały wprowadzone w Regulaminie Świadczenia Usług przez Spółki Grupy Netia. Zmiany te uwzględniają unormowania wynikające z nowelizacji Prawa telekomunikacyjnego:
12. Na podstawie art. 56 ust. 3 pkt 14 Ustawy w § 3 ust. 6 otrzymuje brzmienie:
„6. Usługi serwisowe świadczone są przez Operatora, z którym Abonent może skontaktować się za pośrednictwem Infonetii. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
a) całodobową telefoniczną obsługę Abonenta;
b) usuwanie Awarii;
c) możliwość uzyskania całodobowej informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług;
d) możliwość uzyskania całodobowej informacji o ofertach promocyjnych.”
13. Na podstawie art. 60a ust. 3a Ustawy w § 4 ust. 7 lit. f otrzymuje brzmienie:
„f) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. Nr 81, poz. 530).”
14. Na podstawie art. 161 ust. 2 pkt 4 Ustawy w § 5 ust. 1 lit. a otrzymuje brzmienie:
„1. Umowa może zostać zawarta z Zamawiającym, który przedstawi Przedstawicielowi Operatora dokument:
a) potwierdzający jego tożsamość lub status prawny oraz miejsce zamieszkania lub siedzibę;”
15. Na podstawie art. 56 ust. 6 Ustawy w § 7 ust. 4 otrzymuje brzmienie:
„4. Operator może, poza formą pisemną lub elektroniczną za pomocą formularza na stronie internetowej, umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy dotyczących świadczonych Usług ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową, okresu, na jaki została zawarta Umowa, w tym minimalnego okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi, a także sposobów dokonywania płatności, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie. W takim przypadku Operator utrwała oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i przechowuje je do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach oraz udostępnia Abonentowi treść oświadczenia na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej telefonicznie Operator utrwała całą rozmowę. Jednocześnie Operator potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie

ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie Operator dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, w powyższy sposób lub na żądanie Abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej. Potwierdzenie zawiera: a) treść zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniać będzie Abonentowi zapoznanie się z nią – odesłanie do miejsca na stronie internetowej Operatora, gdzie Abonent może się z nią zapoznać; b) informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego 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. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy."

16. Na podstawie art. 56 ust. 3 pkt 21 Ustawy w § 7 dodano ust. 12-14 o następującym brzmieniu:
„12. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej lub przedłużonej na czas określony przed upływem tego okresu, Abonent zobowiązany jest do zapłaty Operatorowi Opłaty Wyrównawczej. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
13. W przypadku rozwiązania Umowy Abonent, któremu Operator udostępnił do korzystania z Usługi Urządzenie Abonenckie ma obowiązek zwrotu tego Urządzenia na własny koszt przesyłając Urządzenie na adres wskazany w Umowie w terminie 14 dni od daty rozwiązania Umowy.
14. W przypadku niewykonania zobowiązania, o którym mowa w ust. 13 Abonent zobowiązany będzie do zapłaty w terminie 14 dni od daty wystawienia noty obciążeniowej kary umownej w wysokości określonej w Umowie lub Cenniku za każde niezwrócone Urządzenie.”
17. Na podstawie art. 61 Ustawy w § 8 ust. 2 otrzymuje brzmienie:
„2. Operator doręczy Abonentowi na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku. W razie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także Opłata Wyrównawcza, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Cennika drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.”
18. Na podstawie art. 61 ust. 5¹ Ustawy w § 8 dodano ust. 4 o następującym brzmieniu:
„4. W przypadku, gdy zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dotyczy dodania nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku.”
19. Na podstawie art. 56 ust. 3 pkt 10 Ustawy w § 12 dodano ust. 12-14 o następującym brzmieniu:
„12. Urządzenia Abonenckie udostępnione Abonentowi umożliwiają korzystanie wyłącznie z Usług świadczonych przez Operatora.
13. W przypadku udostępnienia Abonentowi Urządzenia Abonenckiego administrowanego w całości lub w części przez Operatora, możliwość administrowania Urządzeniem Abonenckim przez Abonenta w tym zakresie jest wyłączona.
14. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu korzystania z Urządzeń Abonenckich znajdują się na stronie internetowej Operatora.”

20. Na podstawie art. 56 ust. 3 pkt 12 oraz 13 Ustawy w § 13 dodano ust. 10-13 o następującym brzmieniu:
- „10. Operator świadczy Usługi przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
 - 11. Operator usuwa Awarię w terminie 48 godzin roboczych.
 - 12. Na minimalne oferowane przez Operatora poziomy jakości Usługi składają się:
 - a) poziomy dostępności Usługi określone w § 16 ust. 4 i 5 Regulaminu oraz
 - b) termin rozpoczęcia świadczenia Usługi, w tym czas wstępnego przyłączenia, określone w § 13 ust. 1 Regulaminu lub w Umowie.
 - 13. Operator informuje Abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych oraz o możliwości bieżącej kontroli stanu takiego pakietu za pośrednictwem SMS-a, na numer MSISDN przypisany do karty SIM lub za pośrednictwem poczty elektronicznej lub strony internetowej Operatora.”
21. Na podstawie art. 56 ust. 3 pkt 11 Ustawy dodano § 14 a Bezpieczeństwo o następującym brzmieniu:
- „§ 14 a Bezpieczeństwo
- 1. Operator wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług, w tym usługi dostępu do Internetu. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonej Usługi może wystąpić czasowe lub trwałe obniżenie jakości świadczonej Usługi oraz może wystąpić Awaria łącza.
 - 2. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Operator podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
 - a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
 - b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
 - c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
 - d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
 - e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług;
 - f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
 - g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.
 - 3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 2 lit. a, c-e Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.
 - 4. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji w ramach świadczonych Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług oraz przypadków określonych w § 12 ust. 12-13 Regulaminu.
 - 5. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi wyłącznie w ramach świadczonych usług głosowych, w szczególności telefonii stacjonarnej oraz telefonii internetowej. W przypadku telefonii internetowej Operator kieruje połączenia do jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy właściwych dla danych wskazanych przez Abonenta.
 - 6. Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w zakresie przewidzianym Ustawą.”
22. Na podstawie art. 106 ust. 2 Ustawy w § 15 dodano ust. 8 o następującym brzmieniu:
- „8. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.”
23. Na podstawie art. 107 Ustawy w § 15 ust. 11 otrzymuje brzmienie:
- „11. Abonent ma prawo:
- a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub
 - b) w przypadku nieuwzględnienia reklamacji bądź braku wpłaty dochodzonej od Operatora należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona, w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy).”
24. Na podstawie art. 56 ust. 3 pkt 15 Ustawy w § 16 ust. 1 otrzymuje brzmienie:
- „1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Umowie oraz Ustawie.”

25. Na podstawie art. 71b Ustawy w § 16 dodano ust. 10-13 o następującym brzmieniu:
- „10. Operator dokonuje przeniesienia numeru nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w Umowie, jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi.
11. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 10, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej, w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Operatora, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
12. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci, Abonentowi przysługuje od nowego operatora jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej, w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.
13. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 11 i 12, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły do dnia:
- przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 11;
 - aktywacji numeru w sieci Operatora lub uzyskania zgody Abonenta na aktywację numeru w sieci nowego operatora w przypadku, o którym mowa w ust. 12;
 - odszkodowanie wskazane w ust. 11 nie przysługuje, w przypadku gdy brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy.”
26. Na podstawie art. 56 ust. 3 pkt 19 Ustawy w § 18 dodano ust. 5 o następującym brzmieniu:
- „5. Zasady umieszczania danych w spisie abonentów:
- 5.1. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.
- 5.2. Dane osobowe zawarte w spisie abonentów powinny być ograniczone do:
- numeru abonenta lub znaku identyfikującego abonenta;
 - nazwiska i imion abonenta;
 - nazwy miejscowości lub ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci udostępnione abonentowi – w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej albo nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania – w przypadku ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej;
- 5.3. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w ust. 5.2 powyżej wymaga zgody Abonenta.
- 5.4. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności.
- 5.5. Operator jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu.”
27. Na podstawie art. 56 ust. 3 pkt 20 Ustawy w § 19 dodano ust. 4 o następującym brzmieniu:
- „4. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz ulotek przesyłanych na adres korespondencyjny.”
28. Na podstawie art. 60a Ustawy § 20 otrzymuje brzmienie:
- „§ 20 Zmiana warunków Umowy
1. Operator doręczy Abonentowi na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi (Opłata Wyrównawcza), chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi w zakresie jakości usług. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

2. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian."

29. W § 21 ust. 4 otrzymuje brzmienie:

„4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2006 roku.*

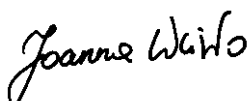
* Niniejszy tekst uwzględnia zmiany wprowadzone w dniu 14 maja 2007 r., 17 sierpnia 2009 r., 15 listopada 2010 r. oraz 21 stycznia 2013 roku."

Powyższe postanowienia wchodzi w życie z dniem 21 czerwca 2013 roku.

Jednocześnie informujemy, że Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

W przypadku wypowiedzenia Umowy związanej z ulgą przyznaną Abonentowi Operatorowi przysługuje Opłata Wyrównawcza, ze względu na fakt, iż zakres zmian wynika ze zmiany obowiązujących przepisów Prawa telekomunikacyjnego.

Z poważaniem



Joanna Wcisło
Dyrektor Departamentu Obsługi Klienta
Netia SA