



Warszawa, 9 grudnia 2016 r.

Szanowny Abonencie,

uprzejmie informujemy, że 10 stycznia 2017 roku wchodzi w życie ustawa z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozstrzygnięciu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823) (dalej „**Ustawa**”), która stanowi w istocie implementację części materialnej dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich). Założeniem nowej Ustawy jest wprowadzenie systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (*Alternative Dispute Resolution*), powstałych na tle świadczenia usług telekomunikacyjnych, w taki sposób, aby większość z tych sporów (a docelowo może nawet wszystkie) była zakończona polubownie, w drodze postępowania przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Uwzględniając konieczność dokonania modyfikacji we wzorcach umownych oraz poinformowania Abonentów na podstawie art. art. 60 a ust. 3a Ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz.U. Nr 171, poz. 1800), wprowadzamy zmiany do obowiązującego u Operatora Regulaminu, wynikające z wejścia w życie nowej Ustawy.

W celu dostosowania do aktualnie obowiązujących wymogów prawnych wprowadzamy zmiany w Regulaminie Świadczenia Usług przez Spółki Grupy Netia:

1. § 15 ust. 12 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

12. 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 odwołania od odpowiedzi na złożoną reklamację, bądź też braku wpłaty dochodzonej od Operatora należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej lub odwołanie od odpowiedzi na złożoną reklamację zostało uwzględnione, w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia swoich roszczeń, na drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy).

W przypadku gdy w następstwie złożonej reklamacji, bądź odwołania od odpowiedzi na złożoną reklamację spór nie został rozwiązany, Operator przekazuje Konsumentowi w formie papierowej lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

W skład Grupy Netia wchodzi:

**Netia SA**, ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa • NIP 526-02-05-575 • REGON 011566374 • Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego • KRS 0000041649 • Kapitał zakładowy: 348 363 051 PLN. Kapitał opłacony w całości.  
Adres korespondencji: Netia SA, Netia Tower, ul. Taśmowa 7A, 02-677 Warszawa

**Telefonia Dialog sp. z o.o.**, ul. Strzegomska 142a, 54-429 Wrocław • NIP 692-19-90-816 • REGON 390570519 • Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS 0000419488 • Kapitał zakładowy 489 950 000 PLN. Kapitał opłacony w całości.



2. Dodano § 15a Jakość Usług, świadczenie usług dostępu do internetu do Regulaminu o następującym brzmieniu:

„§ 15a

Sądownictwo polubowne, mediacje

1. Podmiotem uprawnionym w myśl ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823) jest Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
2. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w § 15 Regulaminu, Konsument uprawniony jest do złożenia do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze. Dodatkowe informacje w tym zakresie zawarte są na stronie [uke.gov.pl](http://uke.gov.pl).
3. Spór o prawa majątkowe wynikający z tytułu świadczonych Usług może zostać także poddany pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Powyższe postanowienia wchodzi w życie 10 stycznia 2017 roku.

Jednocześnie informujemy, że Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian tj. do dnia 10 stycznia 2017 r. może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych związanej z ulgą przyznaną Abonentowi, Operatorowi przysługuje Opłata Wyrównawcza, ze względu na fakt, iż zakres zmian wynika ze zmiany wskazanej w art. 60 a ust. 3 punkt 1) Ustawy Prawo telekomunikacyjne.

W załączeniu przedkładamy jednolity tekst zmienionego Regulaminu.

Z poważaniem,

Monika Mrugała  
Dyrektor Obsługi Klienta