

## Zmiany w zakresie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych

### Spis treści:

- I. Forma prawna umowy
- II. Elementy składowe umowy
- III. Okres trwania umowy
- IV. Obowiązki dostawcy usług
- V. Wprowadzanie zmian

### Streszczenie:

Artykuł jest poświęcony zmianom ustawy Prawo telekomunikacyjne w zakresie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Przedstawione są dwie podstawowe formy zawarcia umowy: forma pisemna i elektroniczna. W sposób szczegółowy omówiono wymagane elementy umowy, a także czas jej trwania. Opisana jest również problematyka związana ze sposobem zmiany umowy. Wreszcie w artykule przedstawione są zagadnienia związane z wprowadzeniem omawianych zmian życie.

**Słowa kluczowe:** umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, forma pisemna, forma elektroniczna, elementy umowy, zmiana umowy

### I. Forma prawna umowy

1. Od kilkunastu miesięcy trwają prace nad kolejną nowelą Prawa telekomunikacyjnego (ustawa z dnia 12 października 2012 r. o zmianie ustawy – Prawo telekomunikacyjne i niektórych innych ustaw, Druk Sejmowy Nr 627, dalej „Nowela”). Nowela przewiduje szereg zmian w przepisach obowiązującej ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r., Nr 171, poz. 1800 ze zm., dalej „pt”). Warto więc przeanalizować proponowane zmiany, w szczególności w zakresie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Niewątpliwie będą one miały bardzo duże znaczenie praktyczne, zarówno dla przedsiębiorców świadczących usługi telekomunikacyjne, jak i dla użytkowników tych usług.

Kwestie związane z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych (dalej „uśut”) reguluje przede wszystkim art. 56 pt. Nowela przewiduje zmianę ust. 2 w art. 56 pt. Nowe brzmienie jest następujące: „2. Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawiera się w formie pisemnej lub elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej dostawcy usług. Wymóg formy pisemnej lub elektronicznej nie dotyczy umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej przez dokonanie czynności faktycznych obejmujących w szczególności umowy

\* Autor jest doktorem habilitowanym nauk prawnych, profesorem nadzwyczajnym w Uczelni Łazarskiego.

o świadczenie usług przedpłaconych świadczonych w publicznej sieci telekomunikacyjnej, publicznie dostępnych usług telefonicznych świadczonych za pomocą aparatu publicznego lub przez wybranie numeru dostępu do sieci dostawcy usług”.

2. W przepisie art. 56 ust. 2 pt zastąpiono pojęcie „publiczna sieć telefoniczna” pojęciem „publiczna sieć telekomunikacyjna”. Zmiana ta wynika z nowelizacji definicji „sieci telekomunikacyjnej”. W uzasadnieniu do zmiany art. 56 ust. 2 projektodawcy wyjaśnili, że „obecny przepis art. 56 ust. 2 przewiduje, iż umowa o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, co do zasady, powinna zostać zawarta na piśmie. Przepisy te mają charakter ochronny i zapewniają abonentom przejrzystość i pewność kontraktowania. Ma to szczególne znaczenie dla osób starszych, wobec których nadal dochodzi do nadużyć podczas zawierania umów. Pomimo iż zastrzeżenie formy pisemnej dla usług telekomunikacyjnych jest rozwiązaniem dającym abonentom najlepsze zabezpieczenie przed takimi zjawiskami jak np. *misseling*, to należy stopniowo odchodzić od bezwzględnego obowiązku stosowania tej formy na rzecz stosowania opcjonalnego i wyraźnego dopuszczenia formy elektronicznej. Odpowiadając na potrzeby ogromnej rzeszy młodych użytkowników oraz realizując postulaty zgłaszane przez środowisko przedsiębiorców telekomunikacyjnych (tzw. czarna lista barier wpływających na rozwój sektora telekomunikacyjnego, opracowana przez Polską Konfederację Pracodawców Prywatnych „Lewiatan”) należy wyraźnie wskazać, że funkcjonują już w chwili obecnej rozwiązania zwiększające elastyczność oraz szybkość zawierania oraz dokonywania zmian w treści umowy. W związku z tym proponuje się wprowadzenie możliwości zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w formie elektronicznej w postaci formularza na stronie internetowej dostawcy usług. Do dostawcy usług należy wybór oferowanych użytkownikom końcowym form zawierania umów”.

Zmianę art. 56 ust. 2 pt, polegającą na dopuszczeniu możliwości zawarcia usłt także (poza formą pisemną) w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej dostawcy usług należy ocenić pozytywnie. Ustawodawca w sposób jednoznaczny wyróżnia wyłącznie te dwie formy zawarcia umowy, poza zawarciem jej poprzez czynności faktyczne. Przepis zawęży też formę elektroniczną zawierania umów do zawierania umów poprzez formularz zamieszczony na stronie dostawcy usług.

Przepis art. 56 ust. 2 pt nie posługuje się pojęciem umowy zawartej w formie elektronicznej, albo za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub za pomocą faksu. Forma elektroniczna w postaci formularza na stronie internetowej przedsiębiorcy jest zrównana z formą pisemną. Nie jest wymagane do zawarcia umowy pisemne oświadczenie woli abonenta. Zawarcie umowy następuje bez konieczności złożenia przez strony dodatkowego oświadczenia woli w formie pisemnej. Usłt może być zawarta w każdej formie elektronicznej.

3. W praktyce stosowania nowej formy elektronicznej zawierania usłt, koniecznym będzie określenie relacji tych postanowień do ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2000 r., Nr 22, poz. 227 ze zm., dalej „onpk”), a także ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz. U. z 2001 r., Nr 130, poz. 1450 ze zm.). Przepis art. 56 ust. 2 pt będzie stanowił *lex specialis* w stosunku do tych ustaw. W sprawach nieuregulowanych w art. 56 ust. 2 pt będzie jednak odsyłał do przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, w szczególności do art. 7-10 onpk. Warto zauważyć, że

forma elektroniczna oświadczenia woli użyta w art. 60 k.c. ma szerszy zakres aniżeli oświadczenie woli złożone w postaci elektronicznej z bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu (art. 78 § 2 k.c.), jako forma równoważna z formą pisemną. Przyjąć także należy, że zawarcie umowy w formie elektronicznej obejmuje również środki porozumiewania się na odległość wykorzystujące techniki telekomunikacyjne i informatyczne.

## II. Elementy składowe umowy

4. Nowela zmienia także art. 56 ust. 3 pt. Projektodawcy w uzasadnieniu tej zmiany wskazali, że „zachodzi potrzeba wprowadzenia do ustawy Prawo telekomunikacyjne regulacji prawnych w sposób wyraźny zastrzegających, iż umowy, regulaminy oraz cenniki świadczenia usług telekomunikacyjnych muszą być formułowane w jasnej, zrozumiałej i dostępnej formie. Potrzeba wprowadzenia przedmiotowych regulacji wynika z konieczności implementowania do krajowego porządku prawnego zmian w treści art. 20 dyrektywy o usłudze powszechnej, który w nowym brzmieniu stanowi, iż *umowa powinna w jasnej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie określać co najmniej: (...)*. Uzupełnienie art. 20 dyrektywy 2002/22/WE o wymóg formułowania umowy (regulaminu i cennika świadczenia usług) w sposób jasny, (...) zrozumiały i dostępny ma na celu podniesienie realnego poziomu ochrony osób zamierzających zawrzeć z dostawcą usług umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych (...). Wymóg jasności, zrozumiałości i łatwej dostępności powinien odnosić się również do regulaminów oraz cenników usług, stosowanych zarówno do zawierania umów w formie pisemnej i elektronicznej, jak i do zawierania umów przez dokonanie czynności faktycznych, obejmujących w szczególności umowy o świadczenie usług przedpłaconych świadczonych w publicznej sieci telefonicznej”.

W celu usunięcia jakichkolwiek wątpliwości projektodawcy wyjaśniają jeszcze, że uzupełnienie ustawy Prawo telekomunikacyjne o powyższe wymogi w żadnym wypadku nie oznacza, iż obecnie porządek prawny dopuszcza możliwość formułowania wzorców umowy w sposób niejasny, niezrozumiały i w trudno dostępnej formie. Uważają natomiast, że dodanie do ustawy Prawo telekomunikacyjne wyraźnego wymogu formułowania umów, regulaminów i cenników w sposób jasny, zrozumiały i w przystępnej formie będzie spełniało dodatkową funkcję gwarancyjną, pozwalając również na stosowanie przez właściwe organy sankcji prawno-administracyjnych za naruszenie tego obowiązku. Wskazują również, że potrzeba wprowadzenia omawianych rozwiązań jest rezultatem doświadczeń gromadzonych przez organy administracji publicznej, z których wynika, iż jednym z podstawowych problemów z jakimi borykają się odbiorcy usług telekomunikacyjnych w Polsce jest problem niskiej transparentności stosowanych w obrocie wzorców umowy. Wskazano, że zachwiana zostaje równowaga kontraktowa stron, a abonent nie może być pewien swoich praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy.

5. Zgodnie więc z nowym brzmieniem art. 56 ust. 3 pt: „Umowa o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, wymagająca formy pisemnej lub elektronicznej, powinna, z zastrzeżeniem ust. 5, w jasnej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie określać w szczególności:” Następnie Nowela wymienia w 21 punktach co powinna zawierać umowa. Poza obecnie przewidzianymi w art. 56 ust. 3 postanowieniami, Nowela wprowadza nowe, następujące wymagania w zakresie tego co powinna określać umowa, a mianowicie:

– świadczone usługi ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową (art. 56 ust. 3 pkt 2 pt). Zmiana pkt 2 polega na doprecyzowaniu, iż nie chodzi o rodzaj świadczonych usług, a o usługi, które są przedmiotem umowy, za które abonent ponosi opłatę. W konsekwencji tej zmiany uznano również za konieczne skreślenie pkt 9. Przepis nowego pkt 2 obejmuje zatem swoim zakresem dotychczasowy pkt 2 oraz pkt 9;

– sposoby dokonywania płatności (art. 56 ust. 3 pkt 7 pt). Uznać należy, że wymóg ten zostanie spełniony poprzez zamieszczenie informacji o możliwości dokonywania płatności w formie gotówkowej i bezgotówkowej;

– ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych abonentowi przez dostawcę usług urządzeń końcowych, o ile zostały one wprowadzone przez dostawcę usług lub na jego zlecenie (art. 56 ust. 3 pkt 10 pt). Przepis ten nakazuje umieścić w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych także informację o ograniczeniach w zakresie korzystania z urządzeń końcowych, np. takich jak blokada SIM. Przepis pkt 10 dotyczy wszelkich stosowanych przez dostawcę usług ograniczeń w udostępnianych telekomunikacyjnych urządzeniach końcowych;

– dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi obejmujące informacje:

- a) czy zapewniane są połączenia z numerami alarmowymi,
- b) czy gromadzone są dane o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie. Przepis ten nakazuje zawarcie w umowie informacji dotyczących możliwości przetwarzania informacji o lokalizacji urządzenia końcowego, niezależnie od celu takiego przetwarzania. Dane o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego jest wykonywane połączenie są gromadzone przez dostawcę usług za zgodą abonenta wyrażoną na rzecz dostawcy usług albo bez zgody abonenta w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa,
- c) o wszelkich ograniczeniach w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych,
- d) o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji. Realizacja obowiązku wskazania ograniczeń w dostępie lub w korzystaniu z usług i aplikacji może polegać na wskazaniu ograniczeń w zakresie możliwości technicznych urządzeń bądź zasięgu sieci danego dostawcy usług,
- e) o procedurach wprowadzonych przez dostawcę usług w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych usług. W umowie powinny znaleźć się informacje na temat wprowadzenia w ramach organizacji przedsiębiorstwa operatora takich procedur. Jednocześnie szczegółowe informacje w zakresie niestanowiącym tajemnicy przedsiębiorstwa, dotyczące każdej ze stosowanych procedur powinny być dostępne dla abonentów,
- f) o działaniach, jakie dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług (art. 56 ust. 3 pkt 11 pt). Dostawca usług powinien podać abonentowi wszystkie informacje na temat możliwości podejmowania określonych czynności, aby abonent miał pełną wiedzę na temat warunków umowy i konsekwencji ewentualnie podejmowanych przez abonenta działań. Dostawca usług informuje o działaniach, jakie dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług, tak jak to jest określone w przepisie art. 175 pt;

– dane dotyczące jakości usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości usług, w tym czas wstępnego przyłączenia, a także inne parametry jakości usług, jeżeli zostały określone przez Prezesa UKE na podstawie art. 63 ust. 2a (art. 56 ust. 3 pkt 12 pt). W ramach danych dotyczących jakości usług ich dostawca powinien przekazywać również informacje na temat minimalnych oferowanych poziomów jakości usług oraz inne parametry jakości usług określone przez Prezesa UKE na podstawie art. 63 ust. 2a pt (przepis dodany przez Nowelę). Usługodawca jest w stanie gwarantować parametry tylko w ramach własnej sieci, w związku z czym powinien odpowiadać za ruch we własnej sieci;

– sposoby informowania abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w przypadku usługi dostępu do sieci Internet świadczonej w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz o możliwości bieżącej kontroli stanu takiego pakietu przez abonenta (art. 56 ust. 3 pkt 13 pt);

– zasady umieszczenia danych abonenta w spisie abonentów w przypadku umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych (art. 56 ust. 3 pkt 19 pt). W tym przepisie chodzi o każdy spis abonentów, w którym dane abonenta mogą się znaleźć (art. 66 i 103 pt). Jednocześnie doprecyzowano, iż zasady umieszczenia danych abonenta w spisie dotyczą wyłącznie przypadku, gdy umowa dotyczy usług głosowych;

– sposób przekazywania abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych (art. 56 ust. 3 pkt 20 pt). Przepis ten należy ściśle wiązać z przepisem art. 175e pt, zgodnie z którym przedsiębiorca telekomunikacyjny obowiązany jest do publikacji informacji na temat podstawowych zasad bezpieczeństwa w związku z korzystaniem z usług telekomunikacyjnych;

– wszelkie opłaty należne w momencie rozwiązania umowy, w tym warunki zwrotu urządzeń końcowych ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić (art. 56 ust. 3 pkt 21 pt). Dostawca usług będzie również obowiązany do zawarcia w umowie informacji odnośnie wszelkich opłat należnych w momencie rozwiązania umowy, w tym o zwrocie kosztów urządzeń końcowych. Użyte w przepisie sformułowanie „w tym warunki zwrotu urządzeń końcowych” nie dotyczy wyłącznie nabycia.

W uzasadnieniu do Noweli wyjaśniono, że zmiany w art. 56 ust. 3 pt mają na celu uzupełnienie katalogu obligatoryjnych elementów umowy (przy czym te nowe obligatoryjne elementy umowy będą mogły znaleźć się finalnie w regulaminie świadczenia usług) zgodnie z wyliczeniem wskazanym w art. 20 dyrektywy o usłudze powszechnej.

### III. Okres trwania umowy

6. Kolejna zmiana dotyczy ust. 4 w art. 56 pt. Zgodnie z nowym brzmieniem: „Umowa o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej poza elementami, o których mowa w ust. 3, powinna określać numer przydzielony abonentowi, a w przypadku przyłączenia do publicznej stacjonarnej sieci telekomunikacyjnej – także adres zakończenia sieci”.

W przepisie art. 56 ust. 4 pt zastąpiono pojęcie „publiczna sieć telefoniczna” pojęciem „publiczna sieć telekomunikacyjna”. Zmiana ta wiąże się z wykreśleniem w dyrektywach definicji publicznej sieci telefonicznej. Istotniejsze dla praktyki zmiany wprowadzają postanowienia art. 56 ust. 4a i 4b. Zmiany te wynikają z potrzeby implementacji art. 30 ust. 5 dyrektywy o usłudze powszechnej, który brzmi następująco: „Państwa członkowskie zapewniają, aby umowy zawierane między konsumentami

a przedsiębiorstwami świadczącymi usługi łączności elektronicznej nie wprowadzały początkowego okresu zobowiązania przekraczającego 24 miesiące. Państwa członkowskie zapewniają również, aby przedsiębiorstwa oferowały użytkownikom możliwość podpisania umowy na okres nieprzekraczający 12 miesięcy”. W konsekwencji dodano w kolejnych ustępach art. 56 (ust. 4a i 4b) postanowienia przewidujące, iż w przypadku konsumenta określony w umowie maksymalny okres obowiązywania pierwszej umowy z dostawcą nie może przekraczać 24 miesięcy, a także, iż dostawca usług zapewnia użytkownikowi możliwość zawarcia takiej umowy również na okres nieprzekraczający 12 miesięcy. Wprowadzenie tych zmian w praktyce oznaczać będzie zmianę dotychczasowego, funkcjonującego na rynku telekomunikacyjnym od lat, modelu sprzedaży usług telekomunikacyjnych oraz aparatów telefonicznych. Doprowadzić to może do rozdzielenia procesu zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych od sprzedaży aparatów telefonicznych.

#### IV. Obowiązki dostawcy usług

7. Zgodnie z propozycją znowelizowanego przepisu art. 56 ust. 5: „Dane, o których mowa w ust. 3 pkt 6-8 i 10-21, na podstawie wyraźnego postanowienia umowy, mogą być zawarte w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych”. W oparciu o obowiązujący obecnie przepis art. 56 ust. 5 pt dostawcy usług określali w praktyce, które wymagane przepisami postanowienia mogły być zawarte w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a które z nich mógł przewidywać regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych. Natomiast ceny usług były określane w cennikach usług telekomunikacyjnych lub w warunkach ofert promocyjnych.

8. Według znowelizowanego art. 56 ust. 6: „Dostawca usług może umożliwić abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej zmianę warunków umowy, o których mowa w ust. 3 pkt 2 i 4-7, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej lub faksu. Dostawca usług obowiązany jest jednak utrwalić oświadczenie abonenta złożone w sposób określony w zdaniu pierwszym i przechowywać je do końca obowiązywania umowy na zmienionych warunkach i udostępniać jego treść abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków umowy dokonanej telefonicznie powinna być utrwalona cała rozmowa. Jednocześnie dostawca usług obowiązany jest do potwierdzenia abonentowi faktu 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. 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. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem”.

Zgodnie więc z nowym brzmieniem art. 56 ust. 6 w prawie telekomunikacyjnym pojawią się następujące nowe obowiązki:

– na dostawcy usług będzie spoczywał obowiązek utrwalenia oświadczenia abonenta, złożonego w sposób określony w zdaniu pierwszym art. 56 ust. 6, a ponadto **będzie on zobowiązany przechowywać** je do końca obowiązywania umowy na zmienionych warunkach, a także udostępniać jego treść abonentowi na każde jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego;

- w przypadku zmiany warunków umowy dokonanej telefonicznie powinna być utrwalona cała rozmowa. Jednocześnie dostawca usług obowiązany jest do potwierdzenia abonentowi faktu 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;
- dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych dostarcza potwierdzenie drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość;
- w przypadku braku możliwości dostarczenia takiego potwierdzenia drogą elektroniczną lub na żądanie abonenta, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.

9. Nowela nadaje także nową treść art. 56 ust. 6a pt. Zgodnie z nowym brzmieniem: „Potwierdzenie, o którym mowa w ust. 6, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Potwierdzenie powinno zawierać:

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

Nowela po ust. 6a w art. 56 pt dodaje nowy ust. 6b w brzmieniu następującym: „W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, o którym mowa w ust. 6, w sposób określony w ust. 6a lub na żądanie abonenta dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej”.

W uzasadnieniu Noweli projektodawcy wyjaśnili, że „konieczne jest dokonanie zmiany również w art. 56 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne w zakresie potwierdzenia abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej oraz umożliwienie zmiany umowy zawartej w formie pisemnej za pomocą środków porozumiewania się na odległość. Katalog takich środków określa art. 6 i następne onpk. Jednocześnie osobom, które nie korzystają z komputera należy pozostawić wybór, czy chcą skorzystać z tradycyjnej, obowiązującej formy aneksowania umów w formie pisemnej. Z tą zmianą wiąże się zmiana ust. 6a. Powyższe zmiany wpisują się w koncepcję tzw. „Green ICT” (...) przepis został uzupełniony również o doprecyzowanie, iż dostawca usług obowiązany jest utrwalić i przechowywać oświadczenie abonenta do końca okresu, na jaki zmieniona umowa została zawarta. Doprecyzowano również, że w przypadku gdy oświadczenie złożone zostało w trakcie połączenia telefonicznego, obowiązkowi utrwalenia i przechowywania podlegać będzie cała rozmowa telefoniczna. W konsekwencji, abonent uzyska prawo do dostępu i weryfikacji złożonych w ten sposób oświadczeń woli i dokonania zmiany warunków umowy w ramach procedury reklamacyjnej”.

Nowela nie wprowadza zmian w dotychczasowym stanie prawnym w zakresie braku wymogu umieszczania w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych informacji o wysokości ulgi przyznanej abonentowi. Nie wprowadza także obowiązku w zakresie określania elementów składających

się ulgę przyznaną abonentowi, skoro nie wprowadza co do zasady obowiązków w zakresie informowania o uldze.

## V. Wprowadzanie zmian

10. Sposób wdrożenia zmian przewidzianych Nowelą w zakresie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych określa m.in. art. 13 Noweli. Zgodnie z art. 13 ust. 1 Noweli, w terminie 5 miesięcy od dnia wejścia w życie ustawy dostawcy usług telekomunikacyjnych obowiązani są do dostosowania warunków umów, w tym określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub w cenniku usług telekomunikacyjnych, do Noweli. Przepisu jednak art. 56 ust. 4a pt w brzmieniu nadanym Nowelą nie stosuje się do umów zawartych przed dniem wejścia w życie tej Noweli.

Sposób wdrożenia zmian, poza przepisem przejściowym art. 13 Noweli, określają także zmienne Nowelą postanowienia art. 60a pt (zmiana umów i regulaminów) i 61 pt (zmiana cenników). W szczególności, zgodnie z nowym brzmieniem art. 60a ust. 1 pt, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych:

1) doręcza na piśmie abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 1b art. 60a pt,

2) doręcza na piśmie abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej, który udostępnił swoje dane, o których mowa w art. 60a ust. 1a pt, treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, chyba że abonent złożył żądanie określone w art. 60a ust. 1b pt oraz

3) podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych – z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian 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. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

Zgodnie z nowym brzmieniem art. 60a ust. 2 pt, ustalonym Nowelą, w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy, o którym mowa w art. 60a ust. 1 pt, dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje zwrot ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 pt, o czym abonent powinien zostać także poinformowany. Według jednak nowego brzmienia nadanego przez Nowelę przepisowi art. 60a ust. 3 pt, przepisu art. 60a ust. 2 pt nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w art. 60a ust. 1 pt:

1) wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych,

2) wynika z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a pt.



Nowela dodała także do art. 60a ust. 3a pt, zgodnie z którym, w przypadku, gdy proponowana zmiana warunków umowy określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych 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. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

11. Z kolei art. 61 pt reguluje w analogiczny sposób wprowadzenia zmian wynikających z cenników świadczenia usług telekomunikacyjnych. Zgodnie więc ze zmienionym art. 61 ust. 5 pt, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych doręcza na piśmie abonentowi, który udostępnił swoje dane, o których mowa w art. 60a ust. 1a, chyba że abonent złożył żądanie określone w art. 61 ust. 5a pt, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian 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. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w cenniku, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tej zmiany w życie.

Nowela po art. 61 ust. 5 pt dodała ustęp 5(1), zgodnie z którym w przypadku, gdy proponowana zmiana w cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych 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. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

Wreszcie, zgodnie z nowym brzmieniem art. 61 ust. 6, w przypadku, o którym mowa w art. 61 ust. 5 i 5a pt, abonent powinien zostać poinformowany także o tym, że w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje zwrot ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 pt.

Zgodnie natomiast z art. 28 Noweli, wchodzi ona w życie po upływie 30 dni od dnia ogłoszenia.

12. We wcześniejszych wersjach Noweli (art. 56 ust. 3 pkt 10a i 10b) znajdowały się postanowienia dotyczące określenia minimalnej gwarantowanej prędkości transferu danych w ramach świadczonej usługi dostępu do sieci Internet. Projektodawcy wyjaśniali w uzasadnieniu Noweli, że wprowadzenie takich regulacji ma na celu wyeliminowanie problemu zawyżania prędkości transferu danych w ofertach promocyjnych kierowanych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych do potencjalnych abonentów. Wskazywali, że prawie wszyscy dostawcy usługi dostępu do Internetu zabezpieczają się w umowach z klientami poprzez zastrzeżenie, że oferowane prędkości są prędkościami maksymalnymi, które

rzadko występują w praktyce. Według p-rojektodawców, *ratio legis* tego przepisu było wprowadzenie uczciwej konkurencji bazującej na realnych danych i przejrzystych zasadach. Przedsiębiorcy powinni rywalizować na rynku oferując gwarantowane prędkości. Wyjaśniano, że w związku z faktem, iż minimalna gwarantowana prędkość transferu danych stanowić będzie przedmiot umowy. Abonent stwierdzający problemy z transferem mógłby reklamować przedmiot usługi, a dostawca usług obowiązany byłby ją rozpatrzyć zgodnie z przepisami rozporządzenia z art. 106 pt. W poprzedniej wersji Noweli przewidziane było dodanie art. 105a, w którym określono konsekwencje niedotrzymania gwarantowanych parametrów usługi. Równocześnie wskazano okoliczności dotyczące jakości usług, za które przedsiębiorca telekomunikacyjny nie ponosi odpowiedzialności.

W obecnej wersji Noweli (Druk Sejmowy Nr 627 z 12 października 2012 r.), nie znalazły się wskazane wcześniej postanowienia. Przewiduje ona natomiast nowe rozwiązania, których celem jest informowanie użytkowników o jakości usług:

– art. 56 ust. 3 pkt 12 wskazuje, że umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinna zawierać dane dotyczące jakości usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości usług, w tym czas wstępnego przyłączenia, a także inne parametry jakości usług, jeżeli zostały określone przez Prezesa UKE na podstawie art. 63 ust. 2a pt;

– art. 62a ust. 1, który wymaga, aby przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczący usługę dostępu do sieci Internet podający do publicznej wiadomości, w szczególności w materiałach informacyjnych lub promocyjnych, lub określający w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych prędkość transmisji danych, informował na żądanie Prezesa UKE o stosowanej metodzie pomiaru, na podstawie której dokonuje pomiaru wskaźnika tej prędkości.