



Warszawa, 7 maja 2014 r.

Szanowny Abonencie,

uprzejmie informujemy, że 7 czerwca 2014 roku wchodzi w życie Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. z 2014, poz. 284). Nowe Rozporządzenie dostosowuje nasze ustawodawstwo do wymagań dyrektyw unijnych. Wprowadza korzystne dla abonentów (konsumentów i przedsiębiorców) rozwiązania: pozwoli na odpowiedzi w postaci elektronicznej (np. na adres poczty elektronicznej czy za pośrednictwem elektronicznego biura obsługi abonenta). To abonent będzie decydował, jaką formę kontaktów wybiera. Uwzględnienie zmienionych wymogów prawnych wymaga wprowadzenia zmian do zawartej z Operatorem Umowy/Umów i Regulaminu wynikających z wejścia w życie nowego Rozporządzenia.

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

1. § 15 ust. 1 Regulaminu otrzymuje brzmienie:
„1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, niedotrzymania wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego wyliczenia należności z tytułu świadczenia usług, przesyłając ją pisemnie na adres siedziby Operatora albo na adres mailowy wskazany na stronie internetowej Operatora z dopiskiem „Reklamacja”, albo składając ją ustnie do protokołu, pisemnie oraz telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość wskazanych na stronie internetowej Operatora, w tym drogą elektroniczną za pośrednictwem Infonetii, o ile nie stoją na przeszkodzie możliwości techniczne.”
2. § 15 ust. 2 Regulaminu otrzymuje brzmienie:
„2. Przyjęcie reklamacji przesłanej pisemnie, złożonej ustnie do protokołu, albo złożonej telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość wskazanych na stronie internetowej Operatora, w tym drogą elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez Operatora w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.”
3. § 15 ust. 3 Regulaminu otrzymuje brzmienie:
„3. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta, pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie z podaniem daty jej złożenia oraz nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora.”
4. Dodano ust. 4 w § 15 Regulaminu, co powoduje zmianę dalszej numeracji ustępów paragrafu 15 i o następującym brzmieniu:
„4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w jednostce Operatora w formie ustnej lub w formie pisemnej, w przypadku niespełnienia wymagań określonych w pkt 5 upoważniona osoba przyjmując reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, poinformuje Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że w przypadku braku uzupełnienia reklamacji spowoduje to pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.”
5. Punkt f w § 15 obecnego ustępu 5 Regulaminu otrzymuje brzmienie:
„f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa, w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;”

6. § 15 obecny ust. 10 (poprzednio 9) Regulaminu otrzymuje brzmienie:

„10. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
- b) informację o dniu złożenia reklamacji;
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- d) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty albo wskazanie, że kwota odszkodowania zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności, w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu albo wskazanie, że kwota innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności;
- e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy;
- f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem imienia, nazwiska i zajmowanego przez niego stanowiska.”

7. § 15 obecny ust. 11 punkt b (poprzednio 10) Regulaminu otrzymuje brzmienie:

„b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.”

8. W § 15 Regulaminu dodano kolejno ustępy od 13 do 17 o następującym brzmieniu:

„13. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.

14. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.

15. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie Abonenta, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

16. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 15, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

17. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.”

Powyższe postanowienia wchodzą w życie 7 czerwca 2014 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.

Z poważaniem



Joanna Wcisło
Dyrektor Sprzedaży i Obsługi Klienta
Netia SA