

\$28

\$29

\$30

## **OŚWIADCZENIE WOLI DOSTAWCY USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ O ZMIANIE OBOWIĄZUJĄCYCH UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

**Dostawca usług komunikacji elektronicznej** składającym Abonentom oświadczenie woli o zmianie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych są wspólnicy Zakładu Elektroniki „ISKO” Spółka Cywilna z adresem: 96-300 Żyrardów ul. Izy Zielińskiej 36 a w osobach: Janiny Kamieńskiej, Zbigniewa Skibińskiego i Jacka Jurczewskiego wpisanych w Centralnej Ewidencji i informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez Ministra Rozwoju i Technologii, telefon 46-855-99-75, adres poczty elektronicznej [www.isko.net.pl](http://www.isko.net.pl), zwany dalej ISKO.

### **Szanowny Abonencie**

Za niniejszą informacją informujemy Państwa osoby, że z dniem 10 listopada 2024 r. ulegną zmianie łączące Abonenta z ISKO jako dostawcą usług komunikacji elektronicznej postanowienia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Obowiązek wprowadzenia zmian do obowiązującej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wynika z regulacji art. 80 ust. 6 ustawy wprowadzającej ustawę Prawo komunikacji elektronicznej, **zwanej dalej wpke.**

Wprowadzane do umów o świadczenie usług elektronicznych zmiany polegają na dostosowaniu postanowień umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych do postanowień ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, **zwanej dalej pke.**

Informujemy Państwa za niniejszym pismem o wprowadzanych zmianach w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych w miejsce dotychczasowych regulacji umownych nie wskazując jednakże konkretnych oznaczonych numerowo paragrafów łączących nas z Państwa Osobami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, ani też nie ujednolicając przedmiotowych umów [art. 80 ust. 11 wpke w zw. z art. 8 ustawy z dnia 6.03.2018 r. prawo przedsiębiorców, **zwanej dalej prawem przedsiębiorców**, w zw. z art. 31 ust. 2 zd. 2 w zw. z art. 8 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2.04.1997 r., **zwanej dalej Konstytucja RP**].

Jednocześnie z uwagi na fakt, iż ustawodawca nie przewiduje obowiązku wprowadzania zmian w obowiązujących regulaminach świadczenia usług telekomunikacyjnych nasz podmiot jako dostawca usług komunikacji elektronicznej nie wprowadza zmian do obowiązujących regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych (art. 8 prawa przedsiębiorców w zw. z art. 31 ust. 2 zd. 2 w zw. z art. 8 Konstytucji RP).

W związku z powyższą informacją na okoliczność zaistnienia począwszy od dnia 10.11.2024 r. **sprzeczności zapisów regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych przez nas przyjętych z regulacjami Prawa komunikacji elektronicznej zastosowanie znajdować będą zapisy Prawa komunikacji elektronicznej** w miejsce regulacji regulaminowych w zakresie, o którym poniżej Państwa informujemy wskazując na nowe regulacje umów o świadczeniu usług telekomunikacyjnych.

Jeżeli nie akceptujecie Państwo zmian w umowach o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, o których Państwa poniżej informujemy, polegających na dostosowaniu rzeczonych umów do regulacji Pke, uprawnieni Państwo jesteście do wypowiedzenia przedmiotowych umów poprzez złożenie w formie pisemnej stosownego oświadczenia woli i jego doręczenia do naszego podmiotu na warunkach określonych w przedmiotowych umowach, a zatem na miesiąc naprzód na koniec miesięcznego okresu rozliczeniowego następującego po miesiącu, w którym Abonent złożył oświadczenie woli o wypowiedzeniu umowy; do rozwiązania umowy przez Abonenta za wypowiedzeniem nie może dojść wcześniej niż 10.11.2024 r.

W przypadku jednak skorzystania przez Abonenta z opisanej w zdaniu poprzednim możliwości wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z uwagi na nieakceptowanie przez Abonenta zmian umownych polegających na dostosowaniu umowy do przepisów Prawa komunikacji elektronicznej przed końcem jej obowiązywania, jeżeli Abonent korzystał z przyznanej mu umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych ulgi, zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz ISKO wartości przyznanej umową ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej wypowiedzenia.

Jednocześnie informuję że zakres Państwa usług komunikacji elektronicznej pozostaje bez zmian.

### **INFORMACJA O ZMIANACH WPROWADZANYCH DO UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

Celem dostosowania z dniem 10.11.2024 r. wiążących nas z Państwa osobami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych do przepisów Prawa komunikacji elektronicznej w rzeczonych umowach:

- 1/ w miejsce dotychczasowych regulacji umownych wprowadza się nowe regulacje umowne,
- 2/ wprowadza się nowe regulacje umowne dotychczas w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych nieprzewidziane, opisane poniżej:

#### **A/ Zmiany nomenklaturowe.**

Użyte w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych zbiorcze określenie świadczonych na Państwa rzecz usług jako „*usługi telekomunikacyjne*” zostaje zastąpione zbiorczym określeniem świadczonych na rzecz Abonenta przez ISKO usług jako „*usługi komunikacji elektronicznej*”.

#### **B/ Wypowiedzenie umowy zawartej w formie dokumentowej.**

Ponieważ wiążąca ISKO z Abonentem umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej została zawarta w formie pisemnej, brak jest

możliwości potwierdzenia otrzymania lub przyjęcia wypowiedzenia umowy zawartej w formie dokumentowej.

**C/ Maksymalna długość obowiązywania umowy zawartej na czas określony.**

Wiążąca ISKO z Abonentem umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, kontynuowana jest na czas na jaki została zawarta, nie dłuższy jednak niż 24 miesiące.

**D/ Zasady przedłużania umowy zawartej na czas oznaczony oraz prawo do jej wypowiedzenia.**

W przypadku umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej na czas oznaczony, po upływie okresu czasu na jaki została zawarta, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony, chyba że Abonent skorzystał z prawa do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.

W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie usług telekomunikacyjnych objętych umową lub zamówionych w czasie trwania umowy pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji usług.

Nie później niż na 30 dni przed zakończeniem obowiązywania umowy zawartej na czas określony ISKO doręcza Abonentowi na trwałym nośniku jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu umowy, w szczególności o zmianie warunków świadczenia usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową zawartą na czas oznaczony.

W przypadku automatycznego przedłużenia obowiązywania umowy zawartej na czas oznaczony ISKO co najmniej raz w roku, informuje abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową pierwotnie zawartą na czas oznaczony.

**E/ Ogólne zasady wypowiedzania umów o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.**

Każda ze stron umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej może ją rozwiązać w drodze wypowiedzenia na miesiąc naprzód na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym jedna ze stron umowy doręczyła drugiej stronie umowy oświadczenie woli o wypowiedzeniu umowy, z zastrzeżeniem zasad z lit. F.

**F/ Szczególne przypadki rozwiązania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej za wypowiedzeniem:**

a/ rozwiązanie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas oznaczony za wypowiedzeniem przez ISKO z winy abonenta,

b/ rozwiązanie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas oznaczony za wypowiedzeniem przez konsumenta ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez ISKO,

c/ rozwiązanie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas oznaczony, jak i zawartej na czas nieoznaczony za wypowiedzeniem przez konsumenta w sytuacji braku akceptacji dokonanej jednostronnie przez ISKO zmiany warunków umowy,

d/ rozwiązanie umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu niezależnie od okresu na jaki została zawarta, przez abonenta z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie z ISKO w przypadku zmiany dostawcy tej usługi jeżeli jest zainteresowany zachowaniem ciągłości świadczenia usługi, a jest to technicznie wykonalne,

e/ rozwiązanie umowy o świadczenie usług komunikacji głosowej, w której przydzielony jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych niezależnie od okresu na jaki została zawarta, przez abonenta z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie z ISKO w przypadku zmiany dostawcy tej usługi,

f/ rozwiązanie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, z wyjątkiem umowy o świadczenie usługi dostępu do internetu, przez konsumenta w drodze wypowiedzenia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, po uprzednim wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, z powodu występowania znaczących, stałych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, a warunkami określonymi w umowie, a zatem z winy ISKO,

g/ rozwiązanie przez ISKO za wypowiedzeniem z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w sytuacji gdy abonent zalega z zapłatą należności za świadczone usługi i pomimo zawieszenia świadczenia usługi lub usług komunikacji elektronicznej oraz upływu co najmniej 7 dni od dnia doręczenia abonentowi pisma, w którym ISKO poczył abonenta o możliwości wypowiedzenia umowy, w razie nieuregulowania zaległości w tym terminie, abonent zaległości nadal nie uregulował.

**G/ Przypadki szczególne uprawnienia Abonenta do jednostronnego rozwiązania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej bez zachowania okresu wypowiedzenia.**

Abonentowi przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:

a/ rozwiązania umowy obejmującej usługę dostępu do Internetu bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z ISKO, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia w przypadku zmiany dostawcy tej usługi, jeżeli abonent jest zainteresowany zachowaniem ciągłości świadczenia usługi, a jest to technicznie wykonalne,

b/ rozwiązania umowy obejmującej usługę komunikacji głosowej, w której przydzielony jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z ISKO ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia numeru.

**H/ Prawo przysługujące Abonentowi do wypowiedzenia umowy z winy ISKO.**

W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie, Abonent będący konsumentem po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć umowę z winy ISKO. W takim przypadku ISKO nie przysługuje odszkodowanie z tytułu wypowiedzenia przez Abonenta umowy przed końcem okresu, na który została zawarta.

**I/Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym.**

W przypadku, gdy Abonent będący konsumentem zawarł umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej obejmującą co najmniej usługę dostępu do internetu lub usługę komunikacji interpersonalnej wykorzystującą numery wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym, a zarazem temu Abonentowi będącemu konsumentem w konkretnym przypadku przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy przed upływem okresu jej obowiązywania ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, wówczas uprawnienie do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej obejmuje wszystkie usługi objęte przedmiotową umową.

W przypadku złożenia zamówienia na dodatkowe usługi lub promocyjne urządzenie końcowe termin obowiązywania umowy, o której mowa w zdaniu poprzednim nie ulega przedłużeniu, chyba że Abonent będący konsumentem wyraził na to zgodę.

**J/ Zmiana dostawcy usługi zapewnienia dostępu do Internetu.**

1/ Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

2/ Nowy dostawca usługi dostępu do internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

3/Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku abonent jest obowiązany do uiszczenia dotychczasowemu dostawcy usług:

a/ opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy,

b/ odszkodowania stanowiącego sumę części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty za usługę dostępu do Internetu, które abonent jest obowiązany uiszczyć do czasu zakończenia obowiązywania umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu,

c/z tytułu promocyjnego urzędzenia końcowego – odszkodowania w wysokości sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które abonent jest obowiązany uiszczyć do czasu zakończenia obowiązywania umowy.

4/ W przypadku skorzystania przez abonenta z uprawnienia do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:

a/ z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;

b/bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;

c/ na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu.

5/Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.

6/Nowy dostawca usługi dostępu do internetu potwierdza abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.

7/Zmiana dostawcy usługi dostępu do internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.

8/Za czynności związane z realizacją uprawnienia do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu nie pobiera się opłat od abonenta.

9/Nowy dostawca usługi dostępu do internetu oraz dotychczasowy dostawca usługi dostępu do internetu współpracują ze sobą w dobrej wierze podczas procesu zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu, tak aby zapewnić zachowanie ciągłości usługi dostępu do internetu w terminie określonym w pkt. 2, przy czym procesem zmiany dostawcy usługi kieruje nowy dostawca usługi.

10/W przypadku zakończenia obowiązywania umowy o świadczenie usługi komunikacji elektronicznej w zakresie usługi dostępu do internetu, w ramach której dostawca usługi zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym tego dostawcy usługi, abonent może żądać od dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania zakończenia umowy.

11/W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie, o którym mowa w pkt. 2, dotychczasowy dostawca usługi dostępu do internetu kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.

12/ Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, o którym mowa w pkt.2:

a/ wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu ze względu na brak przeciwnego oświadczenia abonenta staje się bezskuteczne,

b/ umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do internetu uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje abonenta.

13/ Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie, o którym mowa w pkt. 2, abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu Prezesa UKE.

14/ W przypadku gdy opóźnienie, o którym mowa w pkt.13 nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie nowego dostawcy usługi dostępu do internetu, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.

15/ W przypadku, o którym mowa w pkt.13, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w pkt. 2, do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu lub upływu terminu, o którym mowa w pkt 12.

16/ Na wniosek dostawcy usługi dostępu do internetu albo operatora, o których mowa w pkt.16, Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwany dalej Prezesem UKE, może, w drodze decyzji, zawiesić na czas określony realizację lub ograniczyć zakres realizacji uprawnienia do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu.

18/ Prezes UKE może z urzędu, w drodze decyzji, zawiesić realizację lub ograniczyć zakres realizacji uprawnienia do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu dostawcy usługi oraz operatorowi, który uporczywie w sposób wadliwy lub niezgodnie z wolą abonenta realizuje proces zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu.

#### **K/Zmiana dostawcy usługi głosowej, w której przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych w wyniku przeniesienia numeru.**

1/ Abonent ma prawo do przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie dostawcy usług głosowych na zasadach dotychczasowych z uwzględnieniem poniższych zmian.

2/ Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru również w terminie miesiąca od dnia:

a/ zakończenia obowiązywania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej - chyba że abonent zrzekł się tego prawa;

b/doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań dostawcy usług, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystania zasobów numeracji.

3/ Nie stosuje się do przenoszenia numerów między stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi.

4/ Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku abonent jest obowiązany do uiszczenia dotychczasowemu dostawcy usługi:

a/ opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy,

b/ odszkodowania stanowiącego sumę części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty za usługę komunikacji głosowej, które abonent jest obowiązany uiszczyć do czasu zakończenia obowiązywania umowy o świadczenie usługi komunikacji głosowej,

c/z tytułu promocyjnego urzędzenia końcowego – odszkodowania w wysokości sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które abonent jest obowiązany uiszczyć do czasu zakończenia obowiązywania umowy.

5/Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, określa tryb tego przeniesienia:

a/ z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej;

b/bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;

c/ na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej.

6/ Termin rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej.

7/W przypadku gdy przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie, o którym mowa w pkt.6, dotychczasowy dostawca usługi komunikacji głosowej wznawia lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez abonenta do świadczonych usług nie przekroczyła 1 dnia roboczego.

9/Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od terminu wskazanego w pkt 6:

a/ wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usług komunikacji głosowej staje się bezskuteczne - w przypadku braku przeciwnego oświadczenia abonenta, o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje abonenta;

b/z innych powodów niż rezygnacja abonenta ze zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej - umowę z nowym dostawcą usługi komunikacji głosowej uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca usługi informuje abonenta.

10/W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, o którym mowa w pkt. 6, abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usługi jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej - w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu Prezesa UKE.

#### **L/ Przeniesienie przydzielonego numeru w przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności.**

W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent będący stroną umowy zawartej z ISKO, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci ISKO na obszarze:

a/ o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów nie geograficznych;

b/całego kraju - w przypadku numerów nie geograficznych.

#### **L/ Wniosek o zmianę dostawcy usługi dostępu do Internetu, wniosek o zmianę dostawcy usługi komunikacji głosowej, wniosek o przeniesienie numeru w ramach właściwości tego samego dostawcy usługi komunikacji głosowej.**

1/W celu realizacji uprawnień, o których mowa w lit. J pkt. 1, w lit. K pkt. 1 oraz w lit. L abonent składa wniosek wyłącznie w formie pisemnej, który w zależności od danego uprawnienia zawiera informacje niezbędne dla jego realizacji, w szczególności:

A/ dane abonenta obejmujące:

1)w przypadku abonenta będącego osobą fizyczną:

a) imię (imiona) i nazwisko,

b) numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;

2) w przypadku abonenta niebędącego osobą fizyczną:

a) nazwę,

b) numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innym właściwym rejestrze,

c) na żądanie dostawcy usług - dane osób reprezentujących abonenta, umożliwiające dostawcy usług ich weryfikację, w szczególności dane określone w lit. A pkt 1.

B/ wskazanie żądania abonenta;

C/ informacje o wybranym przez abonenta sposobie przekazywania przez dostawcę usług informacji w zakresie obsługi wniosku;

D/ informacje służące realizacji żądania abonenta.

3/W przypadku gdy wniosek o realizację uprawnień, o których mowa w lit. J pkt. 1 i w lit. K pkt. 1 nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji, dostawca usług zawiadamia abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia wraz z pouczeniem, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie wniosku bez rozpatrzenia.

4/ W przypadku odmowy realizacji uprawnień, o których mowa w lit. J pkt. 1 i w lit. K pkt. 1, ISKO zawiadamia abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny odmowy.

#### **M/ Dostęp do udogodnień i usług zapewniany użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami.**

1/ ISKO zapewnia użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami dostęp do świadczonych przez siebie udogodnień i dostęp do świadczonych przez siebie usług równoważny dostępowi do usług komunikacji elektronicznej z jakiego korzysta większość użytkowników końcowych, oraz publikuje informacje o tych udogodnieniach i usługach na swojej stronie internetowej.

#### **N/ Zasady ograniczenia oraz zawieszenia świadczenia usług.**

1/ ISKO, wobec którego Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

2/ Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt. 1, ISKO może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe.

3/ Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, o których mowa w pkt. 2, Abonent nie zapłaci zaległych należności, ISKO niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.

4/Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt. 3, Abonent nie zapłaci zaległych należności, ISKO może zawiesić świadczenie usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.

5/ W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w lit. Q, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.

6/ ISKO niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi, wznawia świadczenie usług.

7/Jeżeli ISKO wprowadzi opłatę za wznowienie świadczenia zawieszonych usług, opłata ta odpowiadać będzie musiała ponoszonym kosztom wznowienia świadczenia usługi i będzie ujawniona w cenniku usług komunikacji elektronicznej.

8/ Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, ISKO powiadomi Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.

9/ Powiadomienie, o którym mowa w pkt. 1, pkt. 3 i pkt. 8 doręcza się bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej.

10/Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, ISKO powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, ISKO może zawiesić świadczenie tej usługi.

#### **O/ Postępowanie reklamacyjne**

1/ ISKO jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej z tytułu:

a/ niedotrzymania z winy dostawcy usług określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;

b/ niewykonania lub nienależytego wykonania usługi komunikacji elektronicznej;

c/ nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku.

2/ Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi komunikacji elektronicznej, 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 komunikacji elektronicznej. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym dostawca usług niezwłocznie powiadamia użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej "reklamującym".

3/ Reklamację wnosi się:

a/ w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w każdej jednostce obsługującej użytkowników dostawcy usług albo przesyłką pocztową w rozumieniu [art. 3 pkt 21](#) ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe;

b/ osobiście w formie ustnej do protokołu podczas wizyty reklamującego w każdej jednostce obsługującej użytkowników dostawcy usług;

c/ telefonicznie;

d/ na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

4/ Reklamacja zawiera w szczególności:

a/ imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;

b/ określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

c/ przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

d/ przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;

e/ datę zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w pkt. 1 lit. a;

f/ wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

g/ numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w lit. f;

h/ sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;

i/ podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5/ Jeżeli ISKO nie rozpatrzył reklamacji usługi komunikacji elektronicznej w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.

6/ W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej ISKO zwraca abonentowi opłatę z tytułu przekazanego abonentowi wykazu wykonanych usług.

7/ W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce ISKO nie spełnia warunków określonych w pkt. 4, upoważniona osoba reprezentująca ISKO, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

8/ W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w pkt. 7 nie spełnia warunków określonych w pkt. 4, jednostka ISKO rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

9/ Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt. 4 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka ISKO rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

10/ W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa w pkt. 3 lit. a lub lit. b, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

11/ W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

12/ Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.

13/ Przepisu pkt. 11 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

14/ Jednostka dostawcy usług, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

15/ Odpowiedź na reklamację zawiera:

a/ nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację;

b/ informację o dniu złożenia reklamacji;

c/ rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

d/ w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w pkt. 4 lit. g;

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 drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;

f/ dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

16/ W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

a/ dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

b/ zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

17/ISKO potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

18/ Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub w odrębnym oświadczeniu, ISKO potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej.

19/Przepisu pkt. 17 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku ISKO potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, ISKO potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana,.

20/Jeżeli wysłana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, ISKO, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w pkt.3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

21/Reklamujący, w porozumieniu z ISKO, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w pkt.17, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

22/ISKO nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującej odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

23/ Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, roszczeń określonych w PKE przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

24/Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w pkt.23, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub ISKO nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi komunikacji elektronicznej została uwzględniona.

#### **P/ Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich.**

1/ Spór cywilnoprawny między konsumentem, a ISKO może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

2/ Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, na podstawie [ustawy](#) z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

3/ Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się:

a/ na wniosek Abonenta złożony w postaci papierowej na adres Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo zamiejscowej jednostki Urzędu Komunikacji Elektronicznej właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania wnioskodawcy

lub

b/ na wniosek złożony w postaci elektronicznej:

- za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP) albo
- za pośrednictwem zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Prezesa UKE formularza kontaktowego dedykowanego do składania wniosków albo
- na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt. 1 ustawy o doręczeniach elektronicznych,

albo

c/ z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Abonenta.

#### **R/ Dopuszczalność jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przez ISKO niezależnie od czasokresu jej obowiązywania.**

1. ISKO jest uprawniony do jednostronnego wprowadzenia zmian do umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej tak zawartych na czas oznaczony, jak i nieoznaczony pod warunkiem wystąpienia następujących uwarunkowań:

1) konieczność wprowadzenia zmian wynika:

- a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,  
b) z decyzji Prezesa UKE;

2) proponowane zmiany:

- a) są wyłącznie na korzyść abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,  
b) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonentów.

2. Powyższe zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, o których mowa w lit. Q ust. 1 wchodzi w życie po upływie miesiąca od dnia doręczenia Abonentowi przez ISKO w formie pisemnej oświadczenia o zmianie umowy wraz z pouczeniem o prawie jej wypowiedzenia.

S.3 Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w razie braku akceptacji zmian do umowy określonych w lit. Q ust. 1 w drodze miesięcznego wypowiedzenia złożonego naszemu podmiotowi w formie pisemnej w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia w życie przedmiotowych zmian umowy.

S.4 W przypadku jednakże wypowiedzenia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z powodu braku akceptacji zmian umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej opisanych w lit. Q podust. 1 Abonent będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz ISKO odszkodowania w wysokości nie wyższej niż:

a/ z tytułu usługi telekomunikacyjnej - sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę usługę, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy;

b/ z tytułu promocyjnego urządzenia końcowego - sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy.

#### **S/ Dopuszczalność jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przez ISKO zawartej na czas oznaczony.**

1/ ISKO może także wprowadzić jednostronnie zmianę umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż określone w lit. Q ust. 1, na które ISKO nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.

2/ Zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, o których mowa w pkt. 1 wchodzi w życie po upływie miesiąca od dnia doręczenia Abonentowi przez ISKO w formie pisemnej oświadczenia o zmianie umowy wraz z pouczeniem o prawie jej wypowiedzenia.

3/ Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w razie braku akceptacji zmian do umowy określonych w pkt. 1 w drodze miesięcznego wypowiedzenia złożonego ISKO w formie pisemnej w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia w życie przedmiotowych zmian umowy.

4/ W razie wypowiedzenia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas oznaczony z powodu wprowadzenia zmian, o których mowa w pkt. 1 Abonent nie będzie zobowiązany do zapłaty odszkodowania, o którym mowa w lit. Q ust. 4.

#### **T/ Dopuszczalność jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przez ISKO zawartej na czas**

**nieoznaczony lub umowy zawartej na czas określony, która automatycznie po okresie jej obowiązywania przekształciła się w umowę zawartą na czas nieoznaczony.**

ISKO jest uprawniony do jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas nieoznaczony oraz umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas oznaczony, która po okresie jej obowiązywania przekształciła się automatycznie w umowę zawartą na czas nieoznaczony w przypadku zaistnienia jednej ze wskazanych poniżej okoliczności:

a/ uprawnienie lub zobowiązanie dla naszego podmiotu do wprowadzenia zmiany umowy wynika z ostatecznej decyzji administracyjnej lub prawomocnego orzeczenia sądowego,

b/ utrata prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości,

c/ utrata w całości lub części infrastruktury niezbędnej do świadczenia usługi komunikacji elektronicznej,

d/ zakończenia świadczenia danej usługi, w przypadku gdy jest ona dostarczana przez osobę trzecią, istotna zmiana przez osobę trzecią zasad świadczenia danej usługi przez nią dostarczanej, zakończenia lub zmiany warunków umowy wiążącej ISKO z osobami trzecimi, w tym zwłaszcza, umów z osobami, które udostępniają nam swoje sieci telekomunikacyjne lub usługi telewizyjne,

e/ rezygnacji przez ISKO ze stosowania określonej technologii,

f/ rezygnacji przez ISKO ze świadczenia konkretnej usługi komunikacji elektronicznej na rzecz Abonentów lub też zmiana parametrów jej świadczenia w wyniku wprowadzania zmian organizacyjnych lub technologicznych,,

h/ wzrost kosztów ogólnych prowadzenia działalności gospodarczej oraz obsługi Abonenta,

i/ wzrost obciążeń publicznoprawnych,

j/ poniesienie istotnych nakładów inwestycyjnych na rozwój sieci lub podniesienie jakości świadczonych usług komunikacji elektronicznej,

k/ wzrost cen towarów i usług niezbędnych do realizacji konkretnej usługi komunikacji elektronicznej,

l/ zmiana wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych.

**W/ Gwarantowane parametry jakości usługi stacjonarnego dostępu do internetu.**

Gwarantowane parametry jakości usługi stacjonarnego dostępu do internetu obejmują:

a/ minimalną prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu w sieciach stacjonarnych-....Mb/s,

b/ zwykle dostępną prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu w sieciach stacjonarnych-.... Mb/s,

c/ maksymalną prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu w sieciach stacjonarnych-.....Mb/s,

d/ deklarowaną prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu w sieciach stacjonarnych-.....Mb/s.

ISKO

Jacek Jurczewski

Zbigniew Skibiński

Janina Kamieńska

