

OBOWIĄZEK INFORMACYJNY

Zmieniamy dokumenty dla konsumentów – Prawo Komunikacji Elektronicznej

Szanowni Państwo,

Z uwagi na wejście w życie ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo Komunikacji Elektronicznej, Dz. U. poz. 1221, (zwane dalej jako „PKE”), przekazujemy Państwu informacje jakie zmiany wprowadza się w umowach zawartych przed wejściem w życie PKE.

Nowe regulacje wchodzi w życie od dnia 10.11.2024 r. i nie wymagają od Państwa żadnych dodatkowych czynności ani kontaktu z nami. Poinformowanie Państwa o nadchodzących zmianach jest naszym obowiązkiem. Jednocześnie informujemy o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian. Zgodnie z art. 306 ust. 2 PKE zmiana taka uprawnia Abonenta do wypowiedzenia umowy, a jeśli korzystał z ulgi zobowiązuje do jej zwrotu, na rzecz Operatora. Termin na realizację tego prawa upływa z dniem 09.11.2024 r.

Postanowienia dla umów zawartych przed wejściem w życie PKE:

Prawa użytkowników końcowych

1. Dostawca usług jest zobowiązany do utrwalania i doręczania abonentowi na trwałym nośniku wszelkich oświadczeń woli złożonych w formie dokumentowej, dotyczących zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy (Podstawa prawna : art. 294 PKE);
2. Jeżeli dostawca usług oferuje możliwość zawierania umów o świadczenie usług w formie dokumentowej, jest zobowiązany umożliwić abonentowi wypowiedzenie umowy, odstąpienie od umowy bądź rozwiązanie umowy za zgodą obu stron w formie dokumentowej - niezależnie od formy w jakiej umowa została zawarta. Dostawca jest zobowiązany w ciągu jednego dnia do poinformowaniu abonenta o otrzymaniu wypowiedzenia, poprzez: wiadomość SMS, połączenie głosowe, wiadomość e-mail (Podstawa prawna : art. 295.1-2 PKE);
3. Zawarcie nowej umowy lub aneksowanie umowy z konsumentem nie może się odbywać na okres dłuższy niż wynikający z PKE, tj. 24 miesiące (Podstawa prawna : art. 301.1 PKE);
4. Dostawca usług telekomunikacyjnych zapewnia użytkownikowi końcowemu możliwość zawarcia umowy również na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy (Podstawa prawna : art. 301.2 PKE);
5. Dostawca 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 (Podstawa prawna : art. 340 PKE);
6. PKE wprowadza procedurę, umożliwiającą dostawcy usług telekomunikacyjnych ograniczenie lub zawieszenie usług w przypadku, gdy abonent opóźnia się z zapłatą abonamentu lub nie płaci w ogóle (Podstawa prawna : art. 382 PKE);
7. Dostawca usług komunikacji elektronicznej zobowiązany jest do rozpatrywania reklamacji abonenta na zasadach określonych w PKE (Podstawa prawna : art. 378 – 381 PKE);
8. Dostawca usługi komunikacji elektronicznej uzyskuje zgodę abonenta na uruchomienie usługi fakultatywnej. Dostawca jest zobowiązany do zaoferowania abonentowi progu kwotowego do jakiego świadczona będzie usługa fakultatywna oraz zobowiązany jest do zapewnienia narzędzia do autoryzacji

fakultatywnego obciążenia rachunku. PKE ponadto wprowadza procedurę blokady takich usług (Podstawa prawna : art. 349 – 351 PKE).

Tajemnica komunikacji elektronicznej oraz dane użytkowników końcowych

9. Dostawca będzie musiał uzyskać zgodę abonenta na stosowanie automatycznych systemów wywołujących oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych do celów przesyłania informacji handlowej, w tym marketingu bezpośredniego (Podstawa prawna : art. 398 - 400 PKE);

Przepisy wprowadzające Ustawę PKE

10. W przypadku dochodzenia przez dostawcę usług odszkodowania z tytułu przedterminowego wypowiedzenia umowy przez abonenta, wysokość roszczenia nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej abonentowi przy zawarciu umowy pomniejszonej o proporcjonalną wartość jej za okres od dnia zawarcia umowy do jej wypowiedzenia (Podstawa prawna : art. 80 ust. 4 ustawy przepisy wprowadzające PKE);

W przypadku wystąpienia pytań związanych z wprowadzanymi zmianami, prosimy o kontakt z najbliższym Biurem Obsługi Klienta ELTRONIK.

Brodnica, 04.10.2024 r.

Zarząd ELTRONIK Sp. z o.o.