

Szanowni Abonenci,

Peopelfone Polska S.A dalej PLFON informuje, iż w dniu 10 listopada 2024 r. wchodzi w życie ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024, poz. 1221) (dalej „Ustawa”), która zastąpi obecnie obowiązującą ustawę z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne. W związku z tym zmianie ulegną warunki umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych przed dniem 10 listopada 2024 r., określone we wzorcach składających się na Państwa Umowę. Zawiadomienie o wskazanych niżej zmianach realizujemy zgodnie z ustawą z dnia 12 lipca 2024 r. Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektronicznej.

W dalszej części komunikatu posługujemy się nowymi określeniami wprowadzonymi przez Ustawę, a które dotyczą świadczonych Państwu usług.

Ustawa wprowadza zmiany w następujących kwestiach:

➤ Tryb i warunki dokonywania zmian Umowy

Ustawa modyfikuje przypadki, w jakich PLFON może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy oraz sposoby informowania o tych zmianach. W związku z tym:

1. *PLFON może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku:*
 - *gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika:*
 - a. *bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,*
 - b. *z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;*
 - *gdy proponowane zmiany:*
 - a. *przynoszą wyłącznie korzyści dla Klienta, w tym obniżają ceny usług komunikacji elektronicznej lub wprowadzają nowe usługi,*
 - b. *mają charakter czysto administracyjny i nie wywołują negatywnych skutków dla Klienta.*
2. *PLFON podaje do publicznej wiadomości przez publikację na www.plfon.pl/komunikaty w zakładce aktualności treść proponowanych zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.*
3. *Bezwzględnie po publikacji na stronie internetowej treści proponowanych zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, PLFON doręcza Abonentowi treść proponowanych zmian na trwałym nośniku.*

4. *W przypadku braku akceptacji powyższych zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, Abonent może wypowiedzieć Umowę, w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia tych zmian w życie, z uwzględnieniem konieczności zwrotu PLFON ulgi przyznanej Abonentowi przy zawarciu Umowy, której wysokość została określona na Umowie, przy czym roszczenie PLFON o jej zwrot nie może przekroczyć wartości tej ulgi i będzie pomniejszane o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.*

➤Wypowiedzenie Umowy z winy PLFON przez Abonenta będącego konsumentem

Ustawa wprowadza nowe uprawnienie dla Abonenta będącego konsumentem do wypowiedzenia Umowy z winy PLFON w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych a warunkami określonymi w Umowie. W związku z tym:

Abonent będący konsumentem po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej może, poza uprawnieniem do dochodzenia odszkodowania z nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy PLFON bez zachowania okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych a warunkami określonymi w Umowie. W takim przypadku PLFON nie przysługuje roszczenie o zwrot wartości ulgi przyznanej Abonentowi przy zawarciu Umowy, której wysokość została określona w Umowie.

➤Ograniczenie i zawieszenie świadczenia usług oraz wypowiedzenie Umowy z powodu opóźnienia przez Abonenta w płatności

Ustawa modyfikuje zasady postępowania w przypadku opóźnienia Abonenta z zapłatą należności za świadczone usługi, w szczególności warunki ograniczenia i zawieszenia świadczenia usług oraz wypowiedzenia Umowy przez PLFON. W związku z tym:

1. *W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, PLFON powiadamia go o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie tego terminu, PLFON może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych. Ograniczenie nie dotyczy inicjowania połączeń na numery alarmowe.*
2. *Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usług albo dnia, w którym nastąpiłoby to ograniczenie, gdyby nie było to technicznie niewykonalne, Abonent nie zapłacił zaległych należności, PLFON niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.*
3. *Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia Usługi, Abonent nie zapłaci zaległych należności, PLFON może zawiesić świadczenie Usługi. Zawieszenie skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.*
4. *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, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.

5. *PLFON niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, wznawia jej świadczenie.*
6. *Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny jej zawieszenia, PLFON powiadamia 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.*
7. *Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, PLFON powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, PLFON może zawiesić świadczenie tej usługi.*
8. *Powiadomienia o zamiarze ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi albo o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta PLFON doręcza na trwałym nośniku pisemnie na adres korespondencyjny, drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej wskazanego do kontaktu, jeżeli PLFON umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.*

➤ **Reklamacje**

Ustawa modyfikuje zasady postępowania reklamacyjnego. W związku z tym:

1. *Reklamacja może dotyczyć także nieprawidłowego obliczenia należności.*
2. *Reklamacja powinna zawierać także sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację.*

Zgodnie z ustawą Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektronicznej, do zdarzeń będących podstawą do wszczęcia reklamacji zaistniałych przed dniem wejścia w życie Ustawy stosuje się przepisy dotychczasowe.

➤ **Monitorowanie poziomu wykorzystania usług**

Ustawa modyfikuje zasady stosowania narzędzi umożliwiających Abonentom będącym konsumentami, mikro przedsiębiorcami, małymi przedsiębiorcami lub organizacjami pozarządowymi monitorowanie usług komunikacji interpersonalnej rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych oraz sposobów ich informowania o wykorzystaniu limitu zużycia takich usług. W związku z tym:

1. *PLFON zapewnia Abonentowi będącemu konsumentem, mikro przedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2023 r. poz. 571 oraz z 2024 r. poz. 834), narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania usług dostępu do internetu lub usług komunikacji interpersonalnej rozliczanych w oparciu o czas albo*

ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie. Informacje o poziomie wykorzystania tych usług w danym Okresie rozliczeniowym można uzyskać logując się do panelu <https://www.plfon.pl/logowanie>.

➤ Przeniesienie numeru

Ustawa modyfikuje warunki przenoszenia numerów dla wniosków o przeniesienie numeru złożonych po jej wejściu w życie. W związku z tym:

- 1. Jeśli przeniesienie numeru nie doszło do skutku w terminie, dotychczasowy dostawca wznawia lub kontynuuje świadczenie usług na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru.*
- 2. W przypadku, gdy przeniesienie numeru do PLFON nie doszło do skutku w terminie 30 dni z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej – Umowę z PLFON uważa się za niezawartą, o czym PLFON zawiadomi Abonenta.*
- 3. W przypadku, gdy przeniesienie numeru z PLFON do nowego dostawcy nie doszło do skutku w terminie 30 dni z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej, wypowiedzenie Umowy z PLFON staje się bezskuteczne, w razie braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, o czym PLFON zawiadomi Abonenta. W takim przypadku PLFON kontynuuje świadczenie Usług na dotychczasowych warunkach.*
- 4. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia numeru z PLFON do nowego dostawcy w terminie miesiąca także od dnia doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań dotychczasowego dostawcy w przypadku cofnięcia przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej prawa do wykorzystania zasobów numeracji.*

➤ Oferty wiązane

Ustawa określa zasady rozwiązania Umowy dotyczącej ofert wiązanych, które w PLFON obejmują aktualnie Umowy, w ramach których sprzedano także urządzenie telekomunikacyjne. Uprawnienie to przysługuje Abonentowi będącemu konsumentem. W związku z tym:

W przypadku, gdy Abonent będący konsumentem ma prawo do wypowiedzenia Umowy przed upływem okresu jej obowiązywania ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, uprawnienie to obejmuje wszystkie Usługi objęte tą Umową, w tym również sprzedaż urządzenia telekomunikacyjnego.

W przypadku braku akceptacji powyższych zmian przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Oświadczenie o wypowiedzeniu powinno zostać złożone **do dnia 10 listopada 2024 r.** Ponieważ powyższe zmiany wynikają wyłącznie z konieczności dostosowania Państwa Umowy do przepisów Ustawy, w przypadku skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy przed upływem czasu oznaczonego na jaki Umowa została zawarta, Peoplefone Polska S.A. będzie uprawniona do dochodzenia od Państwa zwrotu przyznanej ulgi w wysokości i na zasadach wskazanych w tej umowie.