

Szanowni Państwo,

W dniu 14 marca 2026 r. wchodzi w życie Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku. Rozporządzenie to zmienia treść naszego Ogólnego Regulaminu Świadczenia Usług.

Zmiany wprowadzamy w Rozdziale VI Serwis i postępowanie reklamacyjne; pełna treść zmienionego przepisu znajduje się poniżej.

Podsumowanie najistotniejszych zmian:

- abonent zawsze otrzymuje potwierdzenie złożenia reklamacji (w formie protokołu z osobistego złożenia reklamacji lub poprzez przesłanie takiej wiadomości np. pocztą elektroniczną)
- reklamacja powinna określać sposób, w jaki operator powinien odpowiedzieć na reklamację. Przy braku takiego wskazania, operator odpowie na papierze, za zgodą abonenta na jego adres e-mail lub z wykorzystaniem innego wskazanego przez abonenta środka komunikacji elektronicznej, za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej albo adresu poczty elektronicznej, za pomocą którego reklamacja została złożona.

Zmiany będą obowiązywać od 14 marca 2026 r.

Nie jest konieczne podejmowanie jakichkolwiek działań – zmiany wejdą w życie automatycznie. Powyższe zmiany nie wpływają na jakość ani ceny usług.

Zmiany w regulaminie wprowadzane są na podstawie art. 306 ustawy z 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej i wynikają one ze zmiany przepisów prawa. Jeśli abonent ich nie akceptuje, może wypowiedzieć umowę do 14 marca 2026 r. i w takim wypadku Umowa ulegnie rozwiązaniu zgodnie z warunkami w niej przedstawionymi. Rozwiązanie umowy przed upływem okresu, na jaki została zawarta, upoważni jednak operatora do dochodzenia zapłaty odszkodowania lub zwrotu proporcjonalnej części ulgi udzielonej przy zawarciu umowy.

Pełna treść zmian:

Rozdział VI Serwis i postępowanie reklamacyjne

1. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a) telefoniczną obsługę Abonenta w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;
 - b) usuwanie Awarii;
 - c) możliwość uzyskania informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;
 - d) możliwość uzyskania informacji o ofertach promocyjnych, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.
2. Usterki lub Awarie można zgłaszać telefonicznie, pocztą elektroniczną, listownie, faksem do Biura Obsługi Klienta, lub osobiście w siedzibie Operatora. Kontakt do podmiotów świadczących usługi serwisowe wskazany będzie na Umowie.
3. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku z tytułu:
 - a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi;
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi oraz usługi fakultatywnego obciążania rachunku.
4. Reklamację wnosi się: pisemnie, ustnie do protokołu, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Operator umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej. W przypadku złożenia przez użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej „reklamującym”, reklamacji na piśmie albo ustnie do protokołu, w punkcie obsługi klienta Operatora, osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
5. W przypadku złożenia reklamacji przez reklamującego ustnie, osoba reprezentująca Operatora , przyjmująca reklamację, sporządza protokół (stanowiący potwierdzenie przyjęcia reklamacji) i niezwłocznie przekazuje kopię protokołu reklamującemu na trwałym nośniku.
6. W przypadku złożenia reklamacji na piśmie przesyłką pocztową, przesyłką kurierską, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, gdy Operator umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca Operatora w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Operatora rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
7. Reklamacja zawiera w szczególności:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę reklamującego wraz z adresem zamieszkania albo siedziby;
 - b) przedmiot reklamacji oraz reklamowany Okres Rozliczeniowy;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony reklamującemu przez Operatora numer, którego reklamacja dotyczy, inny numer ewidencyjny, lub adres miejsca zakończenia sieci, którego reklamacja dotyczy;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług iw przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy 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 pkt f) powyżej;
 - h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - i) podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. W przypadku stwierdzenia przez Operatora, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o

- których mowa w ust. 7 powyżej, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie o konieczności uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.
9. W wezwaniu, o którym mowa w ust. 8 powyżej, Operator określa element albo elementy, o których mowa w ust. 7 powyżej, oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
 10. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 9 powyżej, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 11. Reklamacja uzupełniona w terminie, o którym mowa w ust. 9 powyżej, wywołuje skutki od chwili jej złożenia.
 12. W przypadku braku zawarcia przez reklamującego w reklamacji sposobu w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 7 lit. h) powyżej, Operator przekazuje reklamującemu wezwanie, o którym mowa w ust. 8 powyżej, w sposób określony przez reklamującego w Umowie lub w trakcie trwania tej Umowy lub w sposób w jaki została złożona reklamacja. Operator przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany przez reklamującego lub w sposób wskazany w zdaniu pierwszym.
 13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) nazwę i dane kontaktowe Operatora rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym co najmniej numer telefonu i adres poczty elektronicznej albo dla adresu poczty elektronicznej inny środek komunikacji elektronicznej Operatora, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
 - b) datę złożenia reklamacji;
 - c) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa – wskazanie wysokości tych kwot i terminu ich wypłat, przypadający nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo wskazanie, że te kwoty zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
 - e) w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku – wskazanie wysokości tej kwoty i terminu jej wypłaty, przypadający nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo wskazanie, że te kwoty zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
 14. Spór cywilnoprawny między konsumentem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. Poz. 1823).
 15. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 (dwunastu) miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
 16. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie jest uznawana za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informację o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
 17. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części przez Operatora, odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
 18. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 17 powyżej, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
 19. Jeżeli przekazana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.

20. W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku opłata za szczegółowy wykaz wykonanych usług podlega zwrotowi.
21. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia lokalu, w którym zainstalowana jest Usługa, w przypadku konieczności wykonania prac serwisowych lub usunięcia Usterki lub Awarii w lokalu Abonenta.
22. Operator może powierzyć wykonywanie czynności serwisowych, a także przyjmowanie zgłoszeń o Awarii lub Usterce oraz Reklamacji osobom trzecim, przy czym w Umowie wskazany będzie kontakt do takich osób. W takim wypadku całościowa obsługa Abonenta w zakresie zgłoszenia, likwidacji lub obsługi takiej Awarii lub Usterki, jak również w zakresie Reklamacji, może być wykonywana przez taką osobę trzecią. Operator odpowiada za działania i zaniechania takiej osoby trzeciej w zakresie powierzonych jej obowiązków jak za swoje własne.