



## KRAJOWA IZBA KOMUNIKACJI ETHERNETOWEJ

ul. Lindleya 16, 02-013 Warszawa  
tel. + 48 22 2928700, fax +48 22 2928701  
www.kike.pl, e-mail: biuro@kike.pl, grap@kike.pl  
KRS 0000316678, REGON 141637224, NIP 9512270210



Warszawa, dnia 15 września 2020 r.

ID KIKE: GRAP-566/20

**Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej  
w Warszawie**

Urząd Komunikacji Elektronicznej  
ul. Giełdowa 7/9  
01-211 Warszawa

**Dotyczy:** *Konsultacje projektu modelu wymiany informacji pomiędzy dostawcami usługi dostępu do Internetu*

*Szanowni Państwo,*

działając na rzecz Krajowej Izby Komunikacji Ethernetowej (**KIKE**), niniejszym przedstawiamy uwagi KIKE do projektu modelu wymiany informacji pomiędzy dostawcami usługi dostępu do Internetu, opublikowanego przez UKE w dniu 28 sierpnia 2020 r. pod adresem <https://uke.gov.pl/akt/konsultacje-projektu-modelu-wymiany-informacji-pomiedzy-dostawcami-uslugi-dostepu-do-internetu,347.html>

\*\*\*

**I. Brak udzielenia pełnomocnictwa nowemu dostawcy do wypowiedzenia umowy**

Zgodnie z założeniami procesu tymczasowego zachowania ciągłości świadczenia usług w związku ze zmianą dostawcy usługi dostępu do Internetu (dalej jako **Proces**), abonent chcący zmienić dostawcę zobowiązany jest (zachowując opisaną kolejność):

1. udać się do nowego dostawcy usług i złożyć wniosek o przeniesienie usługi z zachowaniem ciągłości jej świadczenia;
2. jeśli przeniesienie usługi jest możliwe – wówczas w terminie maksymalnie 21 dni od złożenia wniosku (zastrzeżenia co do tego terminu szerzej opisano w pkt. II. poniżej), samodzielnie wypowiedzieć umowę u dotychczasowego dostawcy usług;

*Razem możemy więcej!*

3. ponownie udać się do nowego dostawcy usług celem zawarcia umowy (pkt. 8 Procesu).

**Zgodnie z założeniem, abonent nie udziela nowemu dostawcy pełnomocnictwa do wypowiedzenia umowy z obecnym dostawcą, tylko wypowiada ją samodzielnie** (pkt. 4 lit. 4 i pkt 5 Procesu). Jest to rozwiązanie dalece wadliwe, które będzie utrudniać abonentom przeniesienie usług do innego dostawcy.

Proces bez pełnomocnictwa ma być uzasadniony tym, iż:

- a) *Proces z pełnomocnictwem wymagałby przepisów lub porozumień rynkowych, które umożliwiłyby ujednoczenie sposobu i formy składania wypowiedzenia umów z dotychczasowym dostawcą, gdyż umowy wiążące abonenta z dotychczasowym dostawcą będą przewidywały różne formy (pisemna, dokumentowa, elektroniczna) i kanały kontaktu (osobiście, tradycyjną pocztą, pocztą elektroniczną) na potrzeby złożenia wypowiedzenia umowy (pkt. 14 tiret 1 Procesu),*
- b) *udzielenie pełnomocnictwa na gruncie prawa cywilnego jest uprawnieniem abonenta i bez przepisu szczególnego nie ma możliwości „zmuszenia” abonenta do jego udzielenia (pkt. 14 tiret 2 Procesu),*
- c) *tworzenie dwóch procesów na potrzeby okresu przejściowego nie jest uzasadnione i wydaje się, że skomplikowałyby obsługę całego procesu. [...] nie jest uzasadnione odgórne narzucanie wszystkim dostawcom usług konieczności obsługi procesu z pełnomocnictwem, co nie wyklucza możliwości wdrożenia procesu z pełnomocnictwem przez poszczególnych dostawców usług (pkt. 14 tiret 2 Procesu).*

#### **Ad. a)**

Utworzenie Procesu z pełnomocnictwem nie wymagałoby szczególnych przepisów ani porozumień rynkowych co do sposobu czy formy składania wypowiedzenia umów.

Po pierwsze należy wskazać, że wypowiedzenie umowy jest składane w konkretnym celu – tj. w celu zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych, a nie dla samego jej rozwiązania. Tak projektowane przepisy *prawa komunikacji elektronicznej* (projekt ustawy z dn. 29 lipca 2020 r. – dalej **PKE**) jak i obecnie obowiązujące przepisy *prawa telekomunikacyjnego* **zakazują stosowania warunków umów, które uniemożliwiają lub utrudniają abonentowi skorzystanie z prawa do zmiany dostawcy usług** (patrz: art. 57 ust. 5 *prawa telekomunikacyjnego* oraz projektowany art. 262 **PKE**). Skoro wypowiedzenie umowy następuje w celu skorzystania z prawa do zmiany dostawcy usługi przy zachowaniu ciągłości ich świadczenia, to odgórne narzucenie przez operatora określonego sposobu czy określonej formy wypowiedzenia umowy przy zmianie dostawcy (niezależnie od tego, czy wypowiedzenie następuje osobiście przez abonenta, czy przez jego pełnomocnika) powinno być traktowane jako warunek umowy utrudniający abonentowi zmianę dostawcy usług.

Podobnych wątpliwości nie ma w przypadku analogicznej procedury przenoszenia przydzielonego abonentowi numeru. Prawa abonentów do przeniesienia numeru uszczegóławia rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 r. w *sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych* (Dz.U. z 2018 r. poz. 2324 – dalej **Rozporządzenie**). Zgodnie z Rozporządzeniem, wniosek o przeniesienie przydzielonego numeru (czym analogicznie ma być wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia usługi, o którym mowa w Procesie) zawiera oświadczenie o udzieleniu nowemu dostawcy pełnomocnictwa do

przeprowadzenia czynności związanych z przeniesieniem numeru, w szczególności do wypowiedzenia w imieniu abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usług (§10 ust. 4 pkt 9) Rozporządzenia). Również w takim przypadku dotychczasowe umowy wiążące abonenta z dotychczasowym dostawcą będą przewidywały różne formy (pisemna, dokumentowa, elektroniczna) i kanały kontaktu (osobiście, tradycyjną pocztą, pocztą elektroniczną) na potrzeby złożenia wypowiedzenia umowy, jednak Rozporządzenie nie bierze tego pod uwagę. Rozporządzenie narzuca wymianę komunikatów za pośrednictwem systemu PLI-CBD (który jak się zdaje ma ujednoczyć formę i sposób wypowiedzania umów niezależnie od ich postanowień). Skoro do czasu utworzenia systemu analogicznego do PLI-CBD, rozwiązaniem tymczasowym ma być wymiana korespondencji mailowej pomiędzy operatorami, to również za pośrednictwem korespondencji mailowej powinna być przekazana informacja o uzyskaniu pełnomocnictwa od abonenta i wypowiedzeniu umowy. Wypowiedzenie takie powinno być uwzględniane przez dotychczasowego dostawcę niezależnie od szczególnych wymogów ustanowionych w umowie, skoro ma służyć realizacji prawa abonenta do zmiany dostawcy usług.

Konkludując, utworzenie Procesu z pełnomocnictwem pisemnym nie będzie wymagać szczególnych przepisów ani porozumień co do formy i sposobu wypowiedzenia, szczególnie, że przecież dotychczasowy i nowy dostawca usług dostępu do Internetu są obowiązani zapewnić możliwość realizacji uprawnień abonenta do zmiany dostawcy usług przy zachowaniu ciągłości ich świadczenia, przez stworzenie odpowiednich warunków technicznych i organizacyjnych (projektowany art. 286 ust. 4 PKE).

#### **Ad. b)**

KIKE w pełni podziela stanowisko, iż udzielenie pełnomocnictwa na gruncie prawa cywilnego jest uprawnieniem abonenta. Jednakże tak, jak bez przepisu szczególnego nie ma możliwości „zmuszenia” abonenta do jego udzielenia, tak również bez przepisu szczególnego nie ma możliwości pozbawienia abonenta prawa do jego udzielenia. Obecne założenia Procesu przewidują pozbawienie abonenta tego prawa stawiając wymóg samodzielnego rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usług.

Możliwość udzielenia pełnomocnictwa wynika z przepisów kodeksu cywilnego – art. 98 i nast. Pozbawienie abonenta tego prawa w Procesie będzie bezskuteczne, wobec czego operatorzy będą zmuszeni samodzielnie wypracować równoległe do Procesu zasady postępowania w przypadku udzielenia pełnomocnictwa nowemu dostawcy usług, co będzie mogło stanowić pole do nadużyć (np. nieuzasadnione żądanie pełnomocnictwa w szczególnej formie, np. notarialnej, czego już teraz żądają niektórzy operatorzy, zwłaszcza z segmentu dużych operatorów telekomunikacyjnych).

#### **Ad. c)**

Ostatnie zdanie Procesu, tj. *Biorąc powyższe pod uwagę nie jest uzasadnione odgórne narzucanie wszystkim dostawcom usług konieczności obsługi procesu z pełnomocnictwem, co nie wyklucza możliwości wdrożenia procesu z pełnomocnictwem przez poszczególnych dostawców usług*, zaprzecza założeniu samodzielnego wypowiedzenia umowy przez abonenta z dotychczasowym dostawcą usług i jest niespójne z Procesem. Z jednej strony Proces przewiduje, że abonent

wypowiada dotychczasową umowę samodzielnie, a z drugiej strony Proces nie wyklucza, że poszczególni dostawcy usług będą mogli wdrożyć proces z pełnomocnictwem. Powstanie wówczas wątpliwość, czy takie samodzielne wdrożenie procesu z pełnomocnictwem będzie mogło być stosowane, skoro jest sprzeczne z Procesem ustanowionym przez Prezesa UKE, który wprost wymaga samodzielnego wypowiedzenia umowy u dotychczasowego dostawcy.

Co więcej, samodzielne wypowiedzenie umowy, o którym mowa w Procesie może stworzyć pole do nadużyć wobec abonentów, którzy zechcą wypowiedzieć umowę przez pełnomocnika innego niż nowy dostawca usług (np. przez członka rodziny, przyjaciela czy inną osobę). Skoro abonent może upoważnić do takiej czynności członka rodziny, to czemu jest pozbawiony możliwości upoważnienia podmiotu profesjonalnie zajmującego się przeniesieniem usług? Dotychczasowy dostawca będzie mógł skutecznie zablokować przeniesienie usługi wskazując, że abonent powinien samodzielnie, a nie przez pełnomocnika rozwiązać umowę.

### **Propozycja zmian**

KIKE proponuje, aby Proces kompleksowo regulował sprawy przenoszenia usługi do innego dostawcy, w tym:

- i. przewidywał możliwość udzielenia nowemu dostawcy usług pełnomocnictwa w formie pisemnej,
- ii. zobowiązywał dostawców do uwzględniania wypowiedzenia umowy w formie dokumentowej (tj. przy użyciu poczty elektronicznej), jeśli celem jest przeniesienie usługi z zachowaniem ciągłości jej świadczenia, niezależnie od wymogu co do formy i sposobu uzgodnionych w umowie.

Abonenci z reguły zainteresowani są powierzeniem nowemu usługodawcy obsługi przeniesienia usługi kompleksowo, co jest dla nich wygodne – wówczas abonent może załatwić wszystkie formalności związane z przeniesieniem usługi podczas jednej wizyty u nowego dostawcy.

Możliwość samodzielnego utworzenia przez niektórych dostawców usług równoległego procesu z pełnomocnictwem będzie mogło stanowić pole do nadużyć i stawiania wymogów nierealnych i nieuzasadnionych, mających na celu zniechęcenie abonenta do zmiany dostawcy.

**Konieczne jest zatem kompleksowe uregulowanie w Procesie sposobu postępowania w razie gdy abonent zechce upoważnić nowego dostawcę usług do działania w jego imieniu, oraz w razie gdy abonent zechce samodzielnie wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą usług.** W żadnym wypadku abonentowi nie powinien być narzucony określony sposób postępowania – ani nie może być zmuszany do udzielenia pełnomocnictwa, ani nie może być tego prawa pozbawiony.

Nadmienić należy, że utworzenie równoległej procedury z pełnomocnictwem nie będzie nadmiernie kłopotliwe. Poza ustanowieniem jednego, wiążącego sposobu komunikacji, wszelkie czynności, których normalnie dokonywałby abonent, dokona po prostu nowy dostawca usług.

### **II. Wypowiedzenie dotychczasowej umowy o świadczenie usług**

Zgodnie z Procesem (pkt. 5), abonent *w terminie maksymalnie 21 dni od złożenia wniosku wypowiada umowę na usługę dostępu, zawartą ze swoim dotychczasowym dostawcą, w sposób*

*i formie określonej w umowie wiążącej klienta z dotychczasowym dostawcą. Równocześnie z wypowiedzeniem umowy abonent deklaruje chęć zapewnienia ciągłości działania usługi przez dotychczasowego i nowego dostawcę. Wraz z wypowiedzeniem umowy abonent dostarcza do dotychczasowego dostawcy kopię Wniosku złożonego u nowego dostawcy usług.*

Uwagi do wymogu samodzielnego wypowiedzenia umowy zostały szerzej przedstawione w pkt I. niniejszego stanowiska, wobec czego nie jest zasadne ich powielenie. Dodać jedynie należy, że przerzucenie na dostawców usług obowiązku prowadzenia korespondencji będzie wymagać wskazania przez każdego operatora adresu poczty elektronicznej, na który nowy dostawca usług będzie mógł kierować wniosek z wypowiedzeniem umowy (tj. w przypadku procesu z pełnomocnictwem, gdzie korespondencję będzie inicjować nowy dostawca, niemający jeszcze wiążącego adresu poczty elektronicznej dotychczasowego dostawcy).

Dodatkowe zastrzeżenia budzi termin 21 dni na wypowiedzenie umowy, a konkretniej – brak określenia skutków jakie mają nastąpić w razie uchybienia terminowi lub w ogóle w razie zaniechania w wypowiedzeniu umowy. Przyczyny niewypowiedzenia umowy w terminie 21 dni mogą być różne – abonent może zwyczajnie zapomnieć dokonać tej czynności lub może mieć miejsce zdarzenie losowe, które uniemożliwi abonentowi wypowiedzenie umowy.

Powyższe ma istotne znaczenie dla nowego dostawcy usług, który w takiej sytuacji uprawniony będzie do dochodzenia odpowiednich roszczeń. Wskazać należy, że projektowany art. 289 PKE określa roszczenia, jakie przysługują abonentowi, gdy do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu nie doszło z przyczyn leżących po stronie dotychczasowego dostawcy (ust. 1) oraz gdy do zmiany nie doszło z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy (ust. 2). Konstrukcja samodzielnego działania abonenta zaproponowana w Procesie prowadzi do możliwości powstania kolejnego roszczenia – jakie przysługuje nowemu dostawcy usług w sytuacji, gdy do zmiany nie doszło z przyczyn leżących po stronie abonenta. Nowy dostawca musi wiedzieć, w jakim momencie takie roszczenie powstaje (czy od razu po upływie 21 dni czy po uprzednim wezwaniu abonenta do wypowiedzenia umowy u dotychczasowego dostawcy).

### **Propozycja zmian**

Konieczne jest przewidzenie skutków jakie mają nastąpić w sytuacji, gdy abonent zdecyduje się działać samodzielnie – tzn. czy w razie uchybienia terminowi, należy wezwać abonenta do wypowiedzenia umowy, czy też wniosek ma być w takiej sytuacji uważany za wycofany. Zdaje się że najpraktyczniejszym rozwiązaniem byłoby przerzucenie na nowego dostawcę obowiązku wypowiedzenia umowy, co ponownie sprowadza się do kwestii utworzenia równoległego trybu z pełnomocnictwem, o czym szerzej w pkt. I. niniejszego stanowiska, oraz wskazania w jednym miejscu (np. w widocznym miejscu na stronie internetowej) adresu poczty elektronicznej dedykowanego korespondencji z innymi operatorami, w sprawie zachowywania ciągłości usług.

KIKE proponuje, aby w razie niewypowiedzenia umowy przez abonenta w terminie 21 dni od złożenia wniosku, zobowiązać nowego dostawcę usług do wezwania abonenta do wypowiedzenia umowy z dotychczasowym dostawcą w określonym terminie, pod rygorem uznania wniosku za wycofany. Umożliwi do nowemu dostawcy ustalenie terminu wymagalności roszczenia, a

abonentowi da możliwość podjęcia określonych działań mających na celu czy to przeniesienie usługi, czy wycofanie wniosku.

### **III. Złożenie wniosku, a zawarcie umowy**

Założenia Procesu przewidują, że złożenie wniosku o przeniesienie usługi z zachowaniem ciągłości jej świadczenia, a zawarcie umowy z nowym dostawcą mają stanowić dwie osobne czynności (pkt. 8 Procesu). Nie jest wiadome, czemu takie rozdrobnienie czynności miałyby służyć.

KIKE rekomenduje, aby wniosek o przeniesienie usługi do nowego dostawcy wraz z zachowaniem ciągłości usługi wiązał się od razu z zawarciem umowy o świadczenie usług. Umożliwi to abonentowi kompleksowe załatwienie sprawy przeniesienia usługi przy jednej wizycie u nowego dostawcy usług. W przeciwnym razie abonent będzie musiał poświęcać swój czas dwukrotnie na przeniesienie usługi: raz na złożenie wniosku i drugi raz na zawarcie umowy.

Rozdrobnienie czynności na złożenie wniosku i zawarcie umowy w żaden sposób nie chroni abonenta przed ewentualnymi roszczeniami odszkodowawczymi z tytułu utraconego zysku, jeśli ostatecznie nie dojdzie do zmiany dostawcy z przyczyn leżących po stronie abonenta (np. w sytuacji, gdy abonent nie wypowie umowy z poprzednim dostawcą w terminie 21 dni). Sam wniosek wywołuje określone skutki prawne, które wiążą abonenta. Nie ma zatem uzasadnienia, dlaczego umowa miałaby zostać zawarta dopiero po wyznaczeniu daty zaprzestania świadczenia usług przez dotychczasowego dostawcę, a nie w momencie składania wniosku.

### **Propozycja zmian**

KIKE proponuje, aby usunąć wymóg zawarcia umowy dopiero po uzyskaniu od dotychczasowego dostawcy usług planowanej daty rozwiązania umowy, lecz umożliwić zawarcie umowy przy składaniu wniosku.

### **IV. Planowana data zaprzestania świadczenia usługi**

Zgodnie z Procesem, we wniosku należy wskazać dwie daty:

- najwcześniejszą, możliwą datę, w której jest możliwa instalacja usługi dostępu (wskazywana przez nowego dostawcę; pkt. 4 lit. c Procesu), oraz
- najwcześniejszy możliwy termin rozwiązania umowy **będący równocześnie planowaną datą zaprzestania świadczenia usługi dostępu** (wskazywany przez dotychczasowego dostawcę; pkt. 6 Procesu).

Zdaniem KIKE, nie można automatycznie uznawać najwcześniejszego możliwego terminu rozwiązania umowy za planowaną datę zaprzestania świadczenia usługi. Planowana data zaprzestania świadczenia usługi musi uwzględniać najwcześniejszy możliwy termin instalacji usługi przez nowego dostawcę, szczególnie mając na uwadze skutki nieuruchomienia usługi w terminie 30 dni od tej daty (o czym szerzej w uwagach do pkt. V). **Obecna konstrukcja stawia dotychczasowego dostawcę usług w nadmiernie uprzywilejowanej pozycji, umożliwiając mu manipulację datą rozwiązania** tak, aby utrudnić lub wręcz uniemożliwić nowemu dostawcy usług ich uruchomienie w określonym terminie, a w konsekwencji doprowadzić do nierozwiązania umowy z abonentem. Co więcej, konstrukcja Procesu jest sprzeczna z projektowanym przepisem

PKE i może wprowadzać dostawców w błąd. Projektowany art. 286 ust. 3 PKE nakazuje dotychczasowemu dostawcy świadczenia usług *do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usług dostępu do Internetu z abonentem terminu rozpoczęcia świadczenia tej usługi*, zatem obowiązek uwzględnienia tego terminu nakłada PKE, a Proces jest w tym zakresie niespójny.

### **Propozycja zmian**

KIKE postuluje, aby planowana data zaprzestania świadczenia usług była ustalana przez nowego i dotychczasowego operatora w porozumieniu, uwzględniając zarówno datę rozwiązania umowy jak i najbliższą możliwą datę instalacji usług przez nowego dostawcę.

#### **V. Anulowanie wniosku**

Zgodnie z pkt. 12 Procesu, *jeśli w terminie 30 dni od planowanej daty zaprzestania świadczenia usługi dostępu, dotychczasowy dostawca nie otrzyma od nowego dostawcy mailowego potwierdzenia skutecznie przeprowadzonego procesu dostarczenia usługi dostępu dla abonenta, nadal świadczy usługę abonentowi, a do rozwiązania umowy nie dochodzi. W takim przypadku Wniosek uznaje się za anulowany.*

Po pierwsze, ani przyjęcie powyższego domniemania ani przyjęcie powyższego terminu nie jest poparte żadnym z projektowanych przepisów PKE.

Po drugie, w obecnym projekcie Procesu planowana data zaprzestania świadczenia usługi jest wskazywana przez dotychczasowego dostawcę, przy czym z żadnego założenia Procesu nie wynika, żeby dotychczasowy dostawca był zobowiązany wziąć pod uwagę wskazaną przez nowego dostawcę datę planowanej instalacji usługi (co jest niespójne z PKE). W praktyce może dojść do sytuacji, w której dotychczasowy dostawca narzuci termin, którego nowy dostawca nie jest w stanie dotrzymać tym samym doprowadzając do anulowania wniosku i „zatrzymania” abonenta.

### **Propozycja zmian**

KIKE proponuje, aby całkowicie usunąć domniemanie anulowania wniosku, jako że nie ma ono podstawy prawnej. Wszelkie oświadczenia dotyczące trwania umowy i jej rozwiązania muszą być jednoznaczne i wynikać z woli abonenta.

Jednocześnie aby przeciwdziałać sytuacjom, w których nowy dostawca będzie nadmiernie zwlekać z uruchomieniem usługi, KIKE proponuje wprowadzenie obowiązku wezwania nowego dostawcy przez dotychczasowego dostawcę do wskazania terminu, w którym nastąpi uruchomienie usługi, z jednoczesnym poinformowaniem abonenta o opóźnieniu. Abonent powinien mieć w takiej sytuacji wybór, czy (1) nadal oczekuje na uruchomienie usług przez nowego dostawcę, czy (2) anuluje wniosek i ponownie zawiera umowę z dotychczasowym dostawcą usług, czy też (3) decyduje się na zawarcie umowy z jeszcze innym dostawcą (szerzej o propozycji tej konstrukcji w pkt. VI poniżej).

#### **VI. Wypowiedzenie, a rozwiązanie umowy**

Konstrukcja zachowania ciągłości świadczenia usług przewiduje, że *dotychczasowy dostawca usługi dostępu nie rozwiązuje umowy i nie zaprzestaje świadczenia usługi dostępu abonentowi do*

momentu otrzymania od nowego dostawcy mailowego potwierdzenia skutecznie przeprowadzonego procesu dostarczenia usługi dostępu dla abonenta (pkt. 11 Procesu) oraz po otrzymaniu od nowego dostawcy informacji o dostarczeniu usługi klientowi, dotychczasowy dostawca w tym samym dniu rozwiązuje umowę i zaprzestaje świadczenia usługi dostępu abonentowi (pkt. 10 Procesu).

Założenia Procesu, jakoby dotychczasowy dostawca usług mógł nie rozwiązywać umowy pomimo otrzymania jej wypowiedzenia, są sprzeczne z podstawowymi zasadami dotyczącymi umów. Wypowiedzenie umowy jest jednostronnym oświadczeniem abonenta i jest ono skuteczne (zasadniczo) bezwarunkowo. Dopiero skutkiem wypowiedzenia umowy jest jej rozwiązanie wraz z upływem okresu wypowiedzenia.

Zgodnie z pkt. 9 Procesu, o skutecznie przeprowadzonym procesie dostarczenia usługi dostępu nowy dostawca niezwłocznie powiadamia dotychczasowego dostawcę odpowiadając na jego email. Informacja ta jest podstawą do rozwiązania umowy po stronie dotychczasowego dostawcy i zaprzestania świadczenia usługi dostępu przez obecnego dostawcę. O ile informacja o skutecznie przeprowadzonym procesie dostarczenia usługi może być podstawą do zaprzestania świadczenia usług (co wynika z obowiązku zapewnienia ciągłości usług), o tyle informacja taka nie może stanowić podstawy do rozwiązania umowy – podstawą do tego jest wypowiedzenie abonenta, a nie informacja od nowego dostawcy.

Zgodnie z projektowanym art. 251 PKE (jak również z dotychczas obowiązującym art. 56 prawa telekomunikacyjnego) Świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej odbywa się na podstawie umowy o świadczenie takich usług. Zrozumiały jest obowiązek dalszego świadczenia usług pomimo rozwiązania umowy, jednakże wyłącznie **do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usług dostępu do Internetu z abonentem terminu rozpoczęcia świadczenia tej usługi,** o czym stanowi projektowany art. 286 ust. 3 PKE (3. *Dotychczasowy dostawca usługi dostępu do internetu jest obowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usług dostępu do internetu z abonentem terminu rozpoczęcia świadczenia tej usługi.*), a nie do czasu faktycznego uruchomienia usługi.

Jeśli do tego terminu nowy dostawca nie uruchomi usług, dotychczasowy dostawca nie powinien być zobowiązany do ich dalszego świadczenia, z uwagi na to iż skutek wypowiedzenia umowy w postaci rozwiązania umowy już nastąpił.

Ochrona prawa abonenta do zachowania ciągłości usług wymaga, aby abonent był poinformowany o niedochowaniu terminu, jednakże w takiej sytuacji powinien mieć on możliwość wyboru, czy nadal oczekuje na uruchomienie usług przez nowego dostawcę, czy anuluje wniosek i odstępuje od umowy z nowym dostawcą oraz ponownie zawiera umowę z dotychczasowym dostawcą usług tak, aby dalsze ewentualne świadczenie usług przed dotychczasowego dostawcę nie było bezumowne, gdyż zgodnie z projektem PKE – dotychczasowy dostawca nie ma obowiązku dalszego świadczenia usług po upływie terminu uruchomienia usług przez nowego dostawcę, który to termin był uzgadniany przez nowego dostawcę usług dostępu do Internetu z abonentem.



## **Propozycja zmian**

KIKE postuluje, aby w razie niedochowania planowanego terminu lub w razie zagrożenia jego niedochowania, zobowiązać nowego lub dotychczasowego dostawcę usług do powiadomienia abonenta o tym fakcie z jednoczesnym pouczeniem, co abonent może w tej sytuacji zrobić (tj. oczekiwać na uruchomienie usług, odstąpić od umowy z nowym dostawcą, zawrzeć ponownie umowę z dotychczasowym dostawcą, lub podtrzymać wypowiedzenie i zakupić usługi od jeszcze innego dostawcy). Jednocześnie nowy dostawca powinien niezwłocznie poinformować dotychczasowego dostawcę o decyzji abonenta.

Obowiązek powinien ciążyć na nowym dostawcy usług, jako że z jego winy miałyby nie nastąpić uruchomienie usług w umówionym terminie. Jednakże jako że jedną z decyzji może być ponowne zawarcie umowy z dotychczasowym dostawcą, uzasadnione jest aby obowiązek ten mógł zostać nałożony na dotychczasowego dostawcę, który jest bezpośrednio zainteresowany w uzyskaniu informacji o tym, jaką abonent podjął decyzję (tj. czy abonent ponownie zawrze z nim umowę, wobec czego powinien on nieprzerwanie świadczyć usługi pomimo upływu terminu, o którym mowa w art. 286 ust. 3 PKE).

### ***VII. Ustandaryzowanie korespondencji mailowej***

Zgodnie z Procesem, treść i szablon wiadomości mailowych powinny być ustandaryzowane (pkt. 7 i pkt. 9 Procesu). Zdaniem KIKE, zasadne jest aby w treści wiadomości każdorazowo wpisywać dane umożliwiające identyfikację abonenta i wniosku, lecz ustandaryzowanie szablonu wiadomości mailowej jest bezcelowe, skoro każdy dostawca będzie stosować swój własny szablon i nie będą one spójne.

Albo szablon wiadomości powinien być ustandaryzowany ogólnie przez Prezesa UKE, albo nie powinien być w ogóle standaryzowany.

## **Propozycja zmian**

KIKE proponuje, aby poza obowiązkiem zamieszczenia danych identyfikujących wnioski oraz abonenta, nie nakładać obowiązku ustandaryzowania szablonu wiadomości mailowej. Jest to dodatkowy, zbędny obowiązek, który w żaden sposób nie spowoduje ujednoczenia w przekazywaniu komunikatów. Ustandaryzowanie nastąpi dopiero wraz z uruchomieniem systemu do wymiany komunikatów.

### ***VIII. Raportowanie danych statystycznych***

Zgodnie z pkt. 13 Procesu, od wejścia w życie PKE (tj. zgodnie z obecnymi planami, od 21 grudnia 2020 roku) dostawcy usług mają gromadzić informacje o:

- liczbie wniosków, których oryginały/kopie zostały wydane klientom,
- liczbie wniosków, dla których proces zakończył się zmianą dostawcy w okresie raportowym, oraz
- liczbie przypadków, w których został przekroczony 24 godzinny czas niedostępności usługi (jeśli nowy dostawca posiada takie dane),

a następnie przekazywać je w formie zanonimizowanej Prezesowi UKE.

Zdaniem KIKE, gromadzenie i przetwarzanie takich danych nie ma uzasadnienia w PKE i będzie niemiarodajne, a co więcej – obowiązek przetwarzania informacji o liczbie przypadków, w których został przekroczony 24 godzinny czas niedostępności usługi jest niespójny z pozostałymi założeniami Procesu.

Po pierwsze, zgodnie z art. 288 ust. 2 PKE, Prezes UKE jest uprawniony do przetwarzania zgromadzonych w systemie informacji i danych w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności systemu, a nie w celach realizacji obowiązków określonych w art. 382 PKE (w tym w celu monitorowania jakości usług komunikacji elektronicznej). Wszelkie informacje statystyczne o liczbie otrzymanych wniosków, liczbie wniosków zakończonych skuteczną zmianą dostawcy usług oraz liczbie przypadków przekroczenia czasu niedostępności usługi, powinny być przekazywane albo w ramach obowiązków informacyjnych określonych w art. 19 i nast. PKE, albo na każdorazowe żądanie Prezesa UKE zgodnie z art. 19 ust. 4 PKE, a nie (*ex lege?*) na podstawie Procesu. Taki obowiązek stanowi kolejne, nieuzasadnione obciążenie dla dostawców, którzy zobowiązani będą najpierw co miesiąc, a później co kwartał do raportowania takich danych.

Zdaniem KIKE, dostawcy powinni gromadzić takie dane statystyczne, lecz powinny być one przekazywane wyłącznie na wezwanie Prezesa UKE, a nie cyklicznie.

Dalej, jeśli zgodnie z obecnymi założeniami Procesu, dotychczasowy dostawca ma świadczyć usługi do czasu uzyskania informacji o dostarczeniu usług przez nowego dostawcę (co jest sprzeczne z PKE, o czym było wyżej), to wówczas nie ma możliwości aby wystąpiła sytuacja, w której abonent straci dostęp do usługi na chociażby godzinę.

## **Propozycja zmian**

Mając na uwadze, iż obowiązek cyklicznego przekazywania danych statystycznych dot. Procesu nie ma oparcia w PKE, Prezes UKE nie może żądać przedstawienia takich danych bez uprzedniego wezwania dostawcy usług do ich przekazania. Wobec powyższego KIKE postuluje aby zobowiązać dostawców jedynie do gromadzenia i przetwarzania danych statystycznych w zakresie liczby otrzymanych wniosków i liczby skutecznie i bezskutecznie przeprowadzonej procedury zmiany dostawcy, bez odgórnego ustalania terminu na ich przekazanie. Obowiązek przedstawienia takich informacji na żądanie i tak wynika z art. 19 ust. 4 PKE.

### ***IX. Pozostałe uwagi***

#### *Wzajemne pouczenia dostawców*

Zgodnie z pkt. 4 lit. d. tiret 2 Procesu, wniosek powinien zawierać informację dla dotychczasowego dostawcy usług o krokach, jakie powinien wykonać po otrzymaniu kopii wniosku. **Zdaniem KIKE jest to obowiązek nadmierny i zbędny, który powinien zostać usunięty.** Każdy dostawca może występować zarówno w roli nowego jak i dotychczasowego dostawcy usług wobec czego wzajemne pouczenia pomiędzy podmiotami profesjonalnymi, są zbędne.

## **X. Podsumowanie**

Proces w obecnym kształcie jest niespójny, wewnętrznie sprzeczny i dodatkowo w kilku kwestiach niezgodny nie tylko z PKE, ale podstawowymi zasadami wynikającymi z kodeksu cywilnego. Proces wymaga znacznego dopracowania, szczególnie że nie jest wiadome jak długo będzie stosowany. Zgodnie z art. 55 ust. 1 projektowanej ustawy wprowadzającej PKE, procedura tymczasowa ma mieć zastosowanie przez co najmniej 3 miesiące od ogłoszenia przez Prezesa UKE informacji o uruchomieniu funkcjonalności systemu do wymiany komunikatów, który to termin wdrożenia takiego systemu nie jest ustawowo narzucony.

Skoro zatem dostawcy usług mają ponosić odpowiedzialność odszkodowawczą względem abonenta za realizację jego prawa do zachowania ciągłości świadczenia usługi, jak również ponoszą odpowiedzialność administracyjnoprawną zgodnie z art. 409 pkt. 48) PKE, to muszą znać ciążące na nich obowiązki wynikające z Procesu, które to obowiązki nie mogą być sprzeczne z ustawą (ani PKE, ani kodeksem cywilnym), muszą być spójne i racjonalne.

*Z poważaniem,*

**Karol Skupień**



**Prezes Zarządu KIKE**

Grupa Robocza ds.  
Administracji Publicznej KIKE

**Ewelina Grabiec**

**Radca prawny**

Grupa Robocza ds.  
Administracji Publicznej KIKE  
Kancelaria itB Legal