

Warszawa, 8 października 2024 roku

Szanowni Państwo,

Atman sp. z o.o. 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 powyższym, **w zakresie telekomunikacyjnych usług głosowych, jakie świadczy Państwu Atman**, zmieniamy warunki umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych przed dniem 10 listopada 2024 r., określone w Regulaminie Świadczenia Usług Głosowych (dalej „Regulamin”) stanowiącym załącznik do Państwa Umowy.

Zawiadomienie o wskazanych zmianach realizujemy zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektronicznej.

Podkreślamy, że w wyniku zmiany przepisów prawa **nie muszą Państwo podejmować jakichkolwiek działań, aby korzystać w dalszym ciągu z naszych usług**. Ponadto nowe przepisy nie mają wpływu na wysokość opłat za usługi telekomunikacyjne, co oznacza, że **ustalone w umowach opłaty za usługi nie ulegają zmianie**.

Zgodnie z postanowieniami Ustawy dokonujemy zmian w Regulaminie w następującym zakresie:

- 1) Postępowanie reklamacyjne – Ustawa przewiduje, iż postępowanie reklamacyjne dotyczyć będzie usług komunikacji elektronicznej, w tym usług telekomunikacyjnych. Wprowadziliśmy w tym zakresie następujące zmiany:
 1. dodaliśmy postanowienie, iż reklamacja powinna zawierać także wskazanie sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź,
 2. doszczegółowiliśmy, iż przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem terminu na jej rozpatrzenie odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem,
 3. dodaliśmy informację dotyczącą możliwości dochodzenia przez Państwa roszczeń związanych z postępowaniem reklamacyjnym na drodze postępowania sądowego, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Atman nie zapłacił dochodzonej należności lub nie udzielił bonifikaty w terminie 30 dni, od dnia w którym reklamacja została uwzględniona
- 2) Ograniczenie i zawieszenie świadczenia Usług z powodu opóźnienia przez Usługobiorcę w płatności. Ustawa wprowadza nowe uregulowania związane z procesem ograniczenia i zawieszenia świadczenia Usług z powodu opóźnienia w płatnościach za Usługi. W związku z tym wprowadzamy do Regulaminu stosowną procedurę związaną z wystąpieniem takich zdarzeń:
 1. W przypadku, gdy Usługobiorca opóźnia się z zapłatą za należności świadczoną Usługę, Atman powiadamia Usługobiorcę o zamiarze ograniczenia świadczenia tej Usługi, jeżeli Usługobiorca nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Atman może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych.
 2. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo od dnia, w którym nastąpiłoby ograniczenie gdyby nie było to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne, Usługobiorca nie zapłacił zaległych należności, Atman niezwłocznie powiadomi Usługobiorcę o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, Usługobiorca nie zapłaci zaległych należności, Atman może zawiesić świadczenie Usługi. W przypadku ograniczenia lub zawieszenia usług głosowych Usługobiorca ma możliwość korzystania jedynie z połączeń na numery alarmowe.

3. 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.
 4. Jeżeli Atman: 1) ograniczył świadczenie usługi albo 2) zawiesił świadczenie Usługi niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, wznowia jej świadczenie. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi, Atman może pobrać odrębną opłatę w wysokości odpowiadającej ponoszonym kosztom wznowienia świadczenia Usługi.
 5. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Atman powiadamia Usługobiorcę o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Usługobiorcy po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Usługobiorca nie zapłaci zaległych należności.
 6. Powiadomienia, o którym mowa powyżej doręcza się bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez Usługobiorcę do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Atman umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
 7. Jeżeli Usługobiorca uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, Atman powiadamia Usługobiorcę o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi. Jeżeli Usługobiorca nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi, Atman może zawiesić świadczenie tej Usługi.
- 3) Wypowiedzenie Umowy przez Usługobiorcę będącego mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową. Ustawa przewiduje odrębne uregulowanie dotyczące mikroprzedsiębiorcy, małego przedsiębiorcy lub organizacji pozarządowej w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, korzystającego z uprawnień konsumenckich, do wypowiedzenia Umowy z winy Atman w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do Internetu, a warunkami określonymi w Umowie. W związku z tym dodaliśmy postanowienie:

W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do Internetu, a warunkami określonymi w umowie, mikroprzedsiębiorcy, małego przedsiębiorcy lub organizacji pozarządowej w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, korzystającemu z uprawnień konsumenckich, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego przysługuje, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania Umowy, prawo wypowiedzenia Umowy z winy Atman. W takim przypadku Atman nie przysługuje odszkodowanie z tytułu rozwiązania Umowy.

- 4) Jednostronna zmiana Umowy przez Atman. Ustawa wprowadza zasady jednostronnej zmiany Umowy przez Atman, w tym sposoby informowania o tych zmianach. W związku z tym dostosowaliśmy postanowienia Regulaminu w następującym zakresie:
 1. Atman może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy w przypadku, gdy:
 - a. konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
 - b. proponowane zmiany:
 - są wyłącznie na korzyść Usługobiorcy, w tym powodują obniżenie cen Usług lub dodanie nowej Usługi,
 - mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Usługobiorcy.

2. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa powyżej, Usługobiorca może wypowiedzieć Umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
 3. Atman w przypadku jednostronnej zmiany Umowy, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, 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 UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
 4. Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa powyżej, Atman doręcza treść proponowanych zmian na trwałym nośniku oraz informuje na trwałym nośniku Usługobiorcę o uprawnieniu związanym z wypowiedzeniem Umowy.
 5. Atman może również dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w ust. 1, na które Atman nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć. W przypadku braku akceptacji zmian, Abonent może wypowiedzieć Umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian. Sposób powiadomienia Abonenta o zmianach jest analogiczny jak w to opisano w pkt 3 i 4 powyżej.
- 5) Przeniesienie numeru. Nowa Ustawa modyfikuje warunki przenoszenia numerów dla wniosków o przeniesienie numeru złożonych po jej wejściu w życie. W związku z tym w Regulaminie dodano następujące postanowienia:
1. W zakresie przenoszenia numeru do innego operatora, jeżeli przeniesienie numeru nie doszło do skutku w terminie, dotychczasowy dostawca wznowia lub kontynuuje świadczenie usług na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. W przypadku, gdy przeniesienie numeru do Atman nie doszło do skutku w terminie 30 dni z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej – Umowę z Atman uważa się za niezawartą, o czym Atman zawiadomi Abonenta.
 2. W przypadku, gdy przeniesienie numeru z Atman 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 Atman staje się bezskuteczne, w razie braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, o czym Atman zawiadomi Abonenta. W takim przypadku Atman kontynuuje świadczenie Usług na dotychczasowych warunkach. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia numeru z Atman 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.

W związku z wprowadzeniem do Regulaminu zmian wynikających z Ustawy dokonano w nim zmian o charakterze porządkowym: w całości Regulaminu zmieniono nazwę Operatora świadczącego Usługę na Atman sp. z o.o., uaktualniono definicję Ustawy odwołując się do Prawa komunikacji elektronicznej, zaktualizowano zakres wymaganych do zawarcia Umowy danych o Abonencie, wykreślono postanowienia dotyczące blokowania przez Operatora Usług Abonentowi, dostosowano do nowych przepisów zasady rozwiązywania Umowy i zapłaty odszkodowania.

Zmiany nastąpią z dniem 10 listopada 2024 r. W przypadku braku akceptacji powyższych zmian przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w trybie przewidzianym jej postanowieniami. Oświadczenie o wypowiedzeniu powinno zostać złożone do dnia 10 listopada 2024 r. W przypadku gdy, rozwiązanie Umowy przypadnie przed końcem trwania czasu określonego, będziemy mieć prawo żądać od Państwa odszkodowania przewidzianego w niej na taką okoliczność.