

Zielona Góra, dnia 30 listopada 2016 r.

Szanowni Państwo,

uprzejmie informujemy, że od dnia 1 stycznia 2017 roku wchodzi w życie Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiające środki dotyczące dostępu do otwartego Internetu oraz zmieniające dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także Rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii.

Ponadto, dnia 10 stycznia 2017 roku wchodzi w życie ustawa z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozstrzygnięciu sporów konsumenckich. Oba te akty rodzą konieczność dokonania zmian w treści Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Ostrowski Sp. z o. o.

W braku akceptacji wskazanych zmian przysługuje Państwu prawo wypowiedzenia umowy abonenckiej o korzystanie z usług telekomunikacyjnych. Mając na uwadze fakt, że wprowadzenie zmian w regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, wypowiedzenie umowy może wiązać się z koniecznością zwrotu ulg, naliczanych na zasadach określonych w Regulaminie.

Termin do złożenia wypowiedzenia upływa z dniem wejścia w życie ww. przepisów, tj. do dnia 1 stycznia 2017 r. w odniesieniu do zmian zawartych w punkcie I, a także do dnia 10 stycznia 2017 r. w odniesieniu do zmian zawartych w punkcie II.

Zmiany obejmują następujące przepisy regulaminu:

I. Dodanie §15<sup>1</sup> w brzmieniu:

1. Operator posługuje się następującymi oznaczeniami prędkości dostępu do Internetu:
  - a) minimalna, którą Operator zobowiązuje się dostarczać Abonentowi w każdym momencie (z wyjątkiem przerw w świadczeniu Usług), równą 45% prędkości maksymalnej,
  - b) zwykle dostępna, której Abonent może oczekiwać na poziomie 85% prędkości maksymalnej przez 85% doby,
  - c) deklarowana, którą Operator posługuje się w działalności marketingowej, Cennikach oraz Umowie; równej prędkości maksymalnej, której Abonent może oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznaczającej górną granicę prędkości osiągalnej w wybranym pakiecie taryfowym.

<b>Deklarowane prędkości pobierania danych</b>	<b>Prędkość zwykle dostępna (średnia dobowo)</b>	<b>Prędkość minimalna</b>
Do 100 Mb/s	85%	45%
Powyżej 100 Mb/s	75%	45%

<b>Deklarowane prędkości wysyłania danych w Sieci</b>	<b>Prędkość zwykle dostępna (średnia dobowo)</b>	<b>Prędkość minimalna</b>
Do 10 Mb/s	85%	45%

Powyżej 10 Mb/s	75%	45%
-----------------	-----	-----

2. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez Abonenta pakietu taryfowego, ale i w szczególności od:
  - a) stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych Sprzętu (w szczególności routera),
  - b) korzystania z Usługi na kilku urządzeniach końcowych jednocześnie,
  - c) jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych,
  - d) instalacji na urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall),
  - e) korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczna odległość od Sprzętu)
3. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez Abonenta pakietu taryfowego, ale i w szczególności od:
  - a) stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych Sprzętu (w szczególności routera),
  - b) korzystania z Usługi na kilku urządzeniach końcowych jednocześnie,
  - c) jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych,
  - d) instalacji na urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall),
  - e) korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczna odległość od Sprzętu),
  - f) ograniczeń prędkości transmisji danych występujących poza Siecią, a tym samym, poza kontrolą Operatora.
4. Faktyczne ograniczenia zapewnianych parametrów dostępu do Internetu mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej prędkości zwykle dostępnej.
5. Z zastrzeżeniem szczególnych postanowień Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika), w szczególności z zastrzeżeniem ust. 5 niniejszego paragrafu, Operator traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.
6. W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu Operator usług stosuje środki monitorowania ruchu oraz zarządzania ruchem, takie jak: kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń.  
 Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Operator dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi.
7. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby:
  - a) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu,
  - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług oraz Sprzętu,
  - c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
8. Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonej Usługi, w szczególności wydłużenie opóźnienia a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.

9. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, o ile nie jest to niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów opisanych w ust. 6 niniejszego paragrafu.
10. Środki zarządzania ruchem nie obejmują monitorowania konkretnych treści.
11. W przypadkach znaczących i stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 1, Abonentowi przysługują środki opisane w § 34 oraz § 34<sup>1</sup>, a także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego.

## II. Dodanie §34<sup>1</sup> w brzmieniu:

1. W przypadku gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Operator przekazuje Abonentowi, będącemu konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. z 2016 r. poz. 380 i 585) na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o:
  - a) zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego albo zgodzie na udział w takim postępowaniu, albo
  - b) odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE.
2. Jeżeli Operator nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego.
3. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Konsument uprawniony jest do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.