

Warszawa, dnia 21 grudnia 2016 r.

Szanowni Państwo,

Uprzejmie informujemy, że dnia 1 stycznia 2017 r. na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wchodzi w życie Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015r. 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.

W związku z koniecznością dokonania modyfikacji Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz wzorca umownego a także wynikającego z art. 60a ust. 3a ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz.U. z 2016 r., poz. 1489 ze zm.) obowiązku poinformowania Abonentów o wprowadzanych zmianach, informujemy Państwa o następujących modyfikacjach w obowiązujących w ATM S.A. dokumentach:

I. W celu dostosowania do aktualnie obowiązujących wymogów prawnych:

1) w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych po § 3 – Umowa o świadczenie usług dodaje się § 3a w brzmieniu:

„§ 3a

Jakość Usług, świadczenie usług dostępu do internetu

1. W czasie świadczenia usługi dostępu do internetu, ATM traktuje wszystkie transmisje danych w ten sam sposób, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
2. ATM informuje, iż stosowane przez niego środki zarządzania ruchem w jego sieci mogą, w sytuacjach związanych w szczególności z koniecznością utrzymania integralności i bezpieczeństwa sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci, urządzeń końcowych użytkowników końcowych, a także w przypadku potrzeby wykonania orzeczenia sądowego lub decyzji administracyjnej, zapewnienia zgodności z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej oraz prawa krajowego oraz w przypadku awarii sieci, przeciążenia sieci, spowodować obniżenie jakości usługi dostępu do internetu, co w szczególności oznacza obniżenie prędkości, zwiększenie opóźnienia lub zmienności opóźnienia oraz wystąpienie utraty pakietów lub niedostępność określonych zasobów.
3. Stosowane przez ATM środki zarządzania ruchem nie powodują naruszenia prywatności użytkowników końcowych ani ochrony ich danych osobowych.
4. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości, inne parametry jakości usług oraz działania podejmowane przez samych użytkowników końcowych, mogą wpływać na usługi dostępu do internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści aplikacji i usług. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi dostępu do internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług, jak również od ograniczeń leżących po stronie tych dostawców, co w konsekwencji może powodować, że niektóre treści, aplikacje, usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości usługi dostępu do internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji lub usług.
5. Wpływ limitu ilości danych, prędkości oraz innych parametrów na usługi dostępu do internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług określa Umowa.
6. W przypadku usługi dostępu do internetu ATM, w zależności od technologii i oferty, deklaruje w Umowie

następujące parametry: a) prędkość minimalna – minimalna prędkość, jaką ATM zobowiązuje się zapewnić w ramach usługi dostępu do internetu; b) prędkość zwykle dostępna – prędkość, jaką Usługobiorca może oczekiwać w większości przypadków korzystania z usługi; c) prędkość maksymalna - maksymalna prędkość, jaką ATM zobowiązuje się zapewnić w ramach usługi dostępu do internetu; d) prędkość deklarowana – prędkość wskazywana przez ATM w reklamie. ATM zastrzega sobie prawo deklarowania innych niż powyższe parametrów jakościowych. Deklarowane parametry jakościowe są dostępne wyłącznie w sieci ATM.

7. Znaczne odstępstwa od prędkości wskazanych w ust. 6 mogą ograniczyć lub uniemożliwić wykonywanie prawa do uzyskania dostępu do informacji i treści, do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania.

8. W przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonywaniem usługi dostępu do internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi, a wartościami deklarowanymi przez ATM, Usługobiorca ma prawo złożenia reklamacji zgodnie z § 8 Regulaminu. W przypadku wskazanym w zdaniu poprzednim ATM ponosi odpowiedzialność na zasadach § 7 Regulaminu, o ile Umowa nie przewiduje inaczej.

9. Szczegółowe informacje dotyczące świadczenia usługi dostępu do internetu dostępne są na stronie www.atman.pl.”

2) Zmianie ulega § 8 ust. 1 Regulaminu, który otrzymuje brzmienie:

„1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, niedotrzymania wskazanych w Umowie prędkości pobierania lub wysyłania danych oraz innych parametrów usługi dostępu do internetu, niedotrzymania z winy ATM wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych, przesyłając ją pisemnie na adres siedziby ATM albo na adres mailowy wskazany na stronie internetowej ATM lub w Umowie albo składając ją ustnie do protokołu, pisemnie lub telefonicznie lub przy pomocy innych środków porozumiewania się na odległość wskazanych przez ATM, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.”

3) W Umowie na świadczenie usług dodaje się Załącznik – Parametry jakościowe usługi dostępu do internetu:

„Na faktycznie osiąganą prędkość transmisji danych w ramach oferowanych przez ATM usług dostępu do internetu, we wszystkich technologiach, może mieć wpływ wiele czynników, do których należą m.in. określona w Umowie przepustowość łącza, wykorzystanie przez użytkownika końcowego całości umownie przydzielonego pasma, korzystanie przez użytkownika końcowego z urządzenia abonenckiego nie obsługującego innej prędkości, instalacja na urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji. Maksymalna prędkość transmisji może być również ograniczona poprzez wybrany wariant ofertowy usługi dostępu do internetu.

Informacje o wersji usługi i technologii zamieszczone są w Umowie.

Prędkość transmisji danych w usłudze dostępu do internetu

Wersja usługi internetowej	Procentowa wartość umownej prędkości odbierania i wysyłania danych***		
	Maksymalna**	Zwykle dostępna*	Minimalna*
Business Internet	≥ 100%	100%	100%
Basic Internet	≥ 100%	100%	100%
Colo Internet	≥ 100%	100%	100%
Office Internet	≥ 100%	100%	100%

* - Usługi dostępu do internetu oferowane przez ATM charakteryzuje gwarancja przepustowości, której wartość jest precyzyjnie określona w specyfikacji usługi w Umowie. Oznacza to, że niezależnie od technologii łącza dostępowego, ATM zapewnia takie prędkości dostępu do internetu, jakie zostały określone w Umowie. Uniemożliwienie użytkownikowi końcowemu wykorzystania przepustowości określonej w Umowie stanowi uchybienie, które może być podstawą do reklamacji, po naruszeniu gwarancji dostępności określonej w Umowie (SLA).

** - W niektórych przypadkach maksymalna przepustowość łącza może być wyższa od wartości gwarantowanej w Umowie, co nie stanowi odstępstwa od normy, ani naruszenia Umowy, a zatem nie może być podstawą do reklamacji.

*** - Poprzez prędkość odbierania i wysyłania danych rozumie się prędkość mierzoną pomiędzy siecią Operatora a Abonenta poprzez wysycenie nieużywanego łącza pakietami UDP za pomocą narzędzia iperf (preferowane) lub podobnego. Pomiar powinien odbywać się urządzeniem wpiętym bezpośrednio do testowanego łącza (portu dostępowego).

Wpływ limitu ilości danych, prędkości oraz innych parametrów na usługi dostępu do internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług:

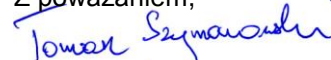
Wpływ wynikającego z Umowy limitu ilości danych (o ile ma zastosowanie) oraz innych parametrów na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług, w tym: poczta i grupy dyskusyjne, WWW (http i https), VoD, video streaming, IPTV, AoD, audio streaming, czaty i komunikatory tekstowe, Peer to Peer, telefonia VoIP, wideokonferencje, gry interaktywne, przesyłanie plików FTP, zależy wyłącznie od sposobu wykorzystania dostępnych limitów oraz innych ograniczeń wynikających z Umowy przez użytkownika końcowego, gdyż ATM nie stosuje polityk zarządzania ruchem w sieci, zależnych od aplikacji.”

Powyższe postanowienia wchodzi w życie z dniem 21 stycznia 2017 r.

Pragniemy jednocześnie podkreślić, że wprowadzane postanowienia nie wpływają w żaden sposób na inne postanowienia zawartej z ATM Umowy, w szczególności na ustalone warunki świadczenia usług, ich zakres, okres obowiązywania Umowy, jak również na cenę usług.

Jednocześnie informujemy, że Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć ATM pisemne wypowiedzenie Umowy na świadczenie usług telekomunikacyjnych, w przypadku braku akceptacji propozycji przedstawionych zmian w Regulaminie i Umowie. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w terminie do 21 stycznia 2017 r. oznacza akceptację zmian. Wypowiedzenie Umowy przez Abonenta w powyższym trybie nie zwalnia go od przewidzianych w Umowie roszczeń odszkodowawczych/kary umownej, w szczególności w przypadku umów zawartych na czas określony, w wysokości i na warunkach określonych w Umowie i/lub Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.

Z poważaniem,



Tomasz Szymanowski

Manager Działu Customer Service