

## TYTUŁ III: PRAWA UŻYTKOWNIKÓW KOŃCOWYCH

### *Artykuł 92*

#### **Niedyskryminacja**

Podmioty udostępniające sieci i usługi łączności elektronicznej nie stosują wobec użytkowników końcowych żadnych dyskryminujących wymogów lub warunków dotyczących dostępu ze względu na obywatelstwo lub miejsce zamieszkania użytkownika końcowego, chyba że takie zróżnicowane traktowanie jest obiektywnie uzasadnione.

---

↓ 2015/2120 art. 8 (dostosowany)

### *Artykuł 93*

#### **⊗ Gwarancja praw podstawowych ⊗**

1. Krajowe środki dotyczące dostępu użytkowników końcowych do usług i aplikacji lub korzystania z nich za pośrednictwem sieci łączności elektronicznej nie mogą naruszać praw podstawowych i wolności ⊗ zagwarantowanych ⊗ ⊗ postanowieniami Karty praw podstawowych Unii Europejskiej i ogólnymi zasadami prawa Unii ⊗.

---

↓ 2009/140/WE art. 1 pkt 1 lit. b)  
(dostosowany)  
⇒ nowy

2. Jeżeli jakkolwiek ze środków związanych z dostępem użytkowników końcowych – za pomocą sieci łączności elektronicznej – do usług i aplikacji lub z korzystaniem taką drogą z usług lub aplikacji mógłby ograniczyć wspomniane podstawowe prawa lub wolności, można go nałożyć wyłącznie wtedy, gdy ⇒ jest przewidziany przepisami prawa i nie narusza istoty tych praw lub wolności, ⇐ jest odpowiedni, proporcjonalny i konieczny ⊗ oraz ⊗ ⇒ autentycznie realizuje cele leżące w interesie ogólnym uznane przez Unię lub potrzebę ochrony praw i wolności innych osób ⇐ ⊗ zgodnie z art. 52 ust. 1 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej ⊗ i z ogólnymi zasadami prawa ⊗ Unii ⊗, w tym z zasadą skutecznej ochrony sądowej i zasadą rzetelnego procesu. Środki takie można więc zastosować wyłącznie z należyтым poszanowaniem zasady domniemania niewinności i prawa do prywatności. Gwarantuje się uprzednią rzetelną i bezstronną procedurę, uwzględniającą prawo zainteresowanej osoby lub zainteresowanych osób do bycia wysłuchanymi, z zastrzeżeniem potrzeby ustanowienia dla należytych ustalonych pilnych przypadków odpowiednich warunków oraz zabezpieczeń proceduralnych zgodnych z ⊗ Kartą praw podstawowych Unii Europejskiej ⊗. Gwarantuje się prawo do skutecznej kontroli sądowej w rozsądnym terminie.

---

↓ nowy

### *Artykuł 94*

#### **Poziom harmonizacji**

Państwa członkowskie nie utrzymują w swoim prawie krajowym ani do niego nie wprowadzają przepisów dotyczących ochrony użytkowników końcowych regulujących kwestie objęte niniejszym tytułem oraz odbiegających od przepisów określonych w niniejszym tytule, w tym bardziej lub mniej rygorystycznych przepisów w celu zapewnienia różnego poziomu ochrony, chyba że przepisy niniejszego tytułu stanowią inaczej.

---

↓ 2009/136/WE art. 1 pkt 14  
↓ nowy

## *Artykuł 95*

### **Wymogi informacyjne dotyczące umów**

1. Zanim konsument zostanie związany postanowieniami umowy lub jednostronnej oferty, podmioty świadczące publicznie dostępne usługi łączności elektronicznej inne niż usługi łączności interpersonalnej niewykorzystujące numerów przekazują w jasny i zrozumiały sposób informacje wymagane na podstawie art. 5 i 6 dyrektywy 2011/83/UE, niezależnie od wysokości wszelkich kwot przypadających do zapłaty, a także następujące informacje:

a) w ramach prezentacji głównych cech każdej świadczonej usługi:

(i) minimalne poziomy jakości usługi, o ile są oferowane, oraz – zgodnie z wytycznymi BEREC przyjętymi po przeprowadzeniu konsultacji z zainteresowanymi stronami oraz w ścisłej współpracy z Komisją – informacje dotyczące:

- w przypadku usług dostępu do internetu: przynajmniej opóźnienia, zmienności opóźnienia, utraty pakietów,
- w przypadku publicznie dostępnych usług łączności interpersonalnej wykorzystujących numery: przynajmniej czasu inicjacji połączenia, prawdopodobieństwa nieudanego wywołania, opóźnienia sygnału wywołania oraz
- w przypadku usług innych niż usługi dostępu do internetu w rozumieniu art. 3 ust. 5 rozporządzenia 2015/2120: konkretnych gwarantowanych parametrów jakości;

(ii) bez uszczerbku dla prawa użytkowników końcowych do korzystania z preferowanych przez siebie urządzeń końcowych zgodnie z art. 3 ust. 1 rozporządzenia 2015/2120, wszelkie ograniczenia nałożone przez podmiot świadczący usługi na wykorzystanie dostarczonego urządzenia końcowego;

b) wszelkie klauzule o rekompensacie i zwrocie kosztów, które stosuje się w przypadku gdy nie został osiągnięty zapisany w umowie poziom jakości;

c) w ramach informacji na temat ceny:

(i) szczegółowe informacje dotyczące planów taryfowych przewidzianych umową oraz, w stosownych przypadkach, ilość danych, minut i wiadomości tekstowych uwzględnionych w okresie rozliczeniowym oraz cena dodatkowych jednostek;

(ii) informacje taryfowe dotyczące numerów lub usług, które podlegają szczególnym warunkom cenowym; w odniesieniu do poszczególnych kategorii usług krajowe organy regulacyjne mogą wymagać, aby informacje te były udostępniane bezpośrednio przed wykonaniem połączenia;

(iii) w przypadku usług wiązanych i ofert wiązanych obejmujących zarówno usługi, jak i urządzenie – cena poszczególnych elementów oferty wiązanej, o ile elementy te są również oferowane oddzielnie;

(iv) szczegółowe informacje dotyczące obsługi posprzedażnej i opłat eksploatacyjnych; oraz

(v) sposób, w jaki można uzyskać aktualne informacje na temat wszystkich obowiązujących taryf i opłat eksploatacyjnych;

d) w ramach informacji na temat okresu obowiązywania umowy oraz warunków przedłużenia i rozwiązania umowy:

(i) minimalne wykorzystanie usługi lub okres obowiązywania, wymagane do skorzystania z warunków promocyjnych;

(ii) wszelkie opłaty związane ze zmianą i przenoszeniem numerów lub innych identyfikatorów, w tym ustalenia dotyczące odszkodowania za opóźnienia lub nadużycia związane ze zmianą operatora;

(iii) wszelkie opłaty należne w momencie przedterminowego rozwiązania umowy, w tym zwrot kosztów urządzeń końcowych lub innych ulg promocyjnych;

(iv) w przypadku usług wiązanych – warunki rezygnacji z oferty wiązanej lub jej elementów;

e) szczegółowe informacje na temat produktów i usług przeznaczonych dla niepełnosprawnych użytkowników końcowych oraz na temat sposobu uzyskania aktualizacji tych informacji;

f) sposoby inicjowania procedur rozwiązywania sporów zgodnie z art. 25;

g) rodzaj działań, które przedsiębiorstwo może podjąć w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności lub z zagrożeniami i podatnością na takie zagrożenia.

2. Oprócz wymagań określonych w ust. 1 podmioty świadczące publicznie dostępne usługi łączności interpersonalnej wykorzystujące numery przekazują w jasny i zrozumiały sposób następujące informacje:

- informacje o wszelkich ograniczeniach dostępu do służb ratunkowych lub do informacji o lokalizacji dzwoniącego ze względu na brak możliwości technicznych,
- informacje o przysługujących użytkownikowi końcowemu prawach decydowania o umieszczeniu lub nieumieszczeniu jego danych osobowych w spisie oraz rodzaje danych, których to dotyczy, zgodnie z art. 12 dyrektywy 2002/58/WE.

3. Przepisy ust. 1 i 2 stosuje się również do mikroprzedsiębiorstw lub małych przedsiębiorstw jako użytkowników końcowych, chyba że wyraźnie zgodziły się, by wszystkie te przepisy lub ich część nie miały do nich zastosowania.

4. Podmioty świadczące usługi dostępu do internetu, oprócz informacji wymaganych na podstawie art. 4 ust. 1 rozporządzenia (UE) 2015/2120, przekazują informacje wymienione w ust. 1 i 2.

5. Do dnia [*entry into force + 12 months*] r. BEREC wydaje decyzję w sprawie formularza zawierającego podsumowanie warunków umowy, w której wskazuje główne elementy wymogów informacyjnych zgodnie z ust. 1 i 2. Te główne elementy obejmują przynajmniej kompletne informacje dotyczące:

- a) nazwy i adresu podmiotu świadczącego usługi;
- b) głównych cech każdej świadczonej usługi;
- c) odnośnych cen,
- d) okresu obowiązywania umowy oraz warunków jej przedłużenia i rozwiązania;
- e) stopnia, w jakim dane produkty i usługi przeznaczone są dla niepełnosprawnych użytkowników końcowych;
- f) w odniesieniu do usług dostępu do internetu – informacje wymagane na podstawie art. 4 ust. 1 rozporządzenia (UE) 2015/2120.

Podmioty świadczące usługi podlegające obowiązkowi przewidzianym w ust. 1–4 należyście podają te informacje w formularzu zawierającym podsumowanie warunków umowy i przekazują go konsumentom oraz mikro- i małym przedsiębiorstwom przed zawarciem umowy. Formularz zawierający podsumowanie warunków umowy stanowi integralną część umowy.

6. Podmioty świadczące usługi dostępu do internetu oraz podmioty świadczące publicznie dostępne usługi łączności interpersonalnej wykorzystujące numery oferują użytkownikom końcowym narzędzie pozwalające monitorować i kontrolować wykorzystanie każdej z usług, które taryfikowane są w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek. Narzędzie to obejmuje dostęp do aktualnych informacji dotyczących poziomu wykorzystania usług uwzględnionych w planie taryfowym.

---

↓ 2009/136/WE art. 1 pkt 14

↓ nowy

### *Artykuł 96*

#### **Przejrzystość, porównanie ofert i publikacja informacji**

1. Krajowe organy regulacyjne zapewniają, aby informacje, o których mowa w załączniku VIII, były publikowane w jasnej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie przez przedsiębiorstwa świadczące publicznie dostępne usługi łączności elektronicznej inne niż usługi łączności elektronicznej niewykorzystujące numerów lub przez sam krajowy organ regulacyjny. Krajowe organy regulacyjne mogą określić dodatkowe wymogi dotyczące formy, w jakiej należy publikować te informacje.

2. Krajowe organy regulacyjne zapewniają, aby użytkownicy końcowi mieli bezpłatny dostęp przynajmniej do jednej porównywarki, która umożliwi im porównanie i ocenę cen i taryf oraz wyniki pod kątem jakości usługi różnych publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej innych niż usługi łączności interpersonalnej niewykorzystujące numerów.

Porównywarka musi:

- a) być funkcjonalnie niezależna, zapewniając podmiotom świadczącym usługi równe traktowanie w wynikach wyszukiwania;
- b) w wyraźny sposób informować o jej właścicielach i obsługujących ją podmiotach;
- c) formułować jasne, obiektywne kryteria, według których dokonuje się porównania;
- d) używać prostego i jednoznacznego języka;

- e) zapewniać dokładne i aktualne informacje oraz podawać datę ostatniej aktualizacji;
- f) uwzględniać szeroki zakres ofert obejmujących znaczną część rynku oraz wyświetlać – w przypadku gdy prezentowane informacje nie stanowią całościowego przeglądu rynku – jednoznaczne oświadczenie o tej treści przed wyświetleniem wyników;
- g) zapewnić skuteczną procedurę zgłaszania nieprawidłowych informacji.

Porównywarki spełniające wymogi określone w lit. a)–g) podlegają certyfikacji, na ich wniosek, przez krajowe organy regulacyjne. Do celów udostępniania tych niezależnych porównywarek osoby trzecie mają prawo do bezpłatnego korzystania z informacji publikowanych przez przedsiębiorstwa świadczące publicznie dostępne usługi łączności elektronicznej inne niż usługi łączności interpersonalnej niewykorzystujące numerów.

3. Państwa członkowskie mogą wymagać, aby przedsiębiorstwa świadczące usługi dostępu do internetu lub publicznie dostępne usługi łączności interpersonalnej wykorzystujące numery rozpowszechniały bezpłatnie wśród dotychczasowych i nowych użytkowników końcowych informacje użyteczności publicznej, w stosownych przypadkach, za pomocą tych samych środków, których zwykle używają do kontaktów z użytkownikami końcowymi. W takim przypadku te informacje użyteczności publicznej są przekazywane w standaryzowanym formacie przez właściwe organy publiczne i dotyczą między innymi następujących zagadnień:

- a) najpowszechniejszych sposobów wykorzystywania usług dostępu do internetu i publicznie dostępnych usług łączności interpersonalnej wykorzystujących numery do działań niezgodnych z prawem lub do rozpowszechniania szkodliwych treści – zwłaszcza w przypadku gdy może to naruszać prawa i wolności innych osób – w tym przypadków naruszania praw autorskich i praw pokrewnych, oraz konsekwencji prawnych tych czynów; oraz
- b) sposobów ochrony przed zagrożeniami dla bezpieczeństwa osobistego, prywatności i danych osobowych podczas korzystania z usług dostępu do internetu i publicznie dostępnych usług łączności interpersonalnej wykorzystujących numery.

↓ 2009/136/WE art. 1 pkt 14  
(dostosowany)  
⇒ nowy

### *Artykuł 97*

#### **Jakość usług**

1. Krajowe organy regulacyjne  mogą  wymagać od  podmiotów  świadczących  usługi dostępu do internetu i  publicznie dostępne usługi łączności  interpersonalnej wykorzystujące numery  publikowania  kompleksowych,  porównywalnych,  wiarygodnych, przyjaznych dla użytkownika  i aktualnych informacji dla użytkowników końcowych na temat jakości swoich usług oraz na temat środków podjętych w celu zapewnienia równorzędnego dostępu do tych informacji niepełnosprawnym użytkownikom końcowym. Informacje te dostarczane są krajowemu organowi regulacyjnemu  , na jego wniosek,  przed ich opublikowaniem.

2. Krajowe organy regulacyjne określają,  uwzględniając w jak największym stopniu wytyczne BEREC  , wskaźniki jakości usług  , które mają być mierzone,   i odnośne metody ich pomiaru  oraz treść, formę i sposób podawania informacji przeznaczonych do

opublikowania, w tym ewentualne mechanizmy certyfikacji jakości. W stosownych przypadkach  stosuje się  wskaźniki, definicje i metody pomiaru określone w załączniku IX.

Do dnia [*entry into force plus 18 months*] r., aby przyczynić się do spójnego stosowania przepisów niniejszego ustępu, BEREC przyjmuje, po przeprowadzeniu konsultacji z zainteresowanymi stronami oraz w ścisłej współpracy z Komisją, wytyczne w sprawie odnośnych wskaźników jakości usług, w tym wskaźniki istotne dla niepełnosprawnych użytkowników końcowych, odnośne metody pomiaru, treść i formę publikacji informacji, a także w sprawie mechanizmów certyfikacji jakości.