

Płock, 30 listopada 2016 r.

Szanowny Abonencie,

uprzejmie informujemy, że 1 stycznia 2017 roku, na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wchodzi w życie Rozporządzenie (dalej „Rozporządzenie”) Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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.

Nowe Rozporządzenie wprowadza korzystne dla abonentów rozwiązania: ustanawia, na obszarze Unii Europejskiej, jednolite zasady równego dostępu do otwartego internetu oraz związane z tym prawa użytkowników końcowych i obowiązki dostawców usług dostępu do internetu. Równocześnie wprowadzony został nakaz, aby dostawca usługi dostępu do internetu traktował każdy ruch równo, bez dyskryminacji, ograniczeń, czy ingerencji bez względu na nadawcę lub odbiorcę, konsultowane lub rozpowszechnianie treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też urządzenia końcowe, a środki zarządzania ruchem stosowane przez dostawcę były przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne oraz nie powinny być podyktowane względami handlowymi. Zakazane zostały również wszelkie praktyki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które blokują, spowalniają, zmieniają, ograniczają, faworyzują lub ingerują w odpowiednie treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji i usług, lub też pogarszają ich jakość, chyba, że takie środki są uzasadnione i przewidziane w Rozporządzeniu.

Uwzględniając konieczność dokonania modyfikacji we wzorcach umownych oraz poinformowania Abonentów na podstawie art. art. 60 a ust. 3a oraz art. 61 ust 5¹ Ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz.U. Nr 171, poz. 1800), wprowadzamy zmiany do obowiązujących u Operatora Regulaminu, Umów oraz Cennika wynikające z wejścia w życie nowego Rozporządzenia.

- I. W celu dostosowania do aktualnie obowiązujących wymogów prawnych wprowadzamy zmiany w Regulamin świadczenia Usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej przez Petrotel Sp. z o.o.
1. Dodano § 14a Jakość Usług, świadczenie usług dostępu do internetu do Regulaminu o następującym brzmieniu:

„Jakość Usług, świadczenie usług dostępu do internetu

1. Operator informuje, iż stosowane przez niego środki zarządzania ruchem w jego sieci mogą, w sytuacjach niestandardowych np. w przypadku potrzeby wykonania orzeczenia sądowego lub decyzji administracyjnej, awarii sieci, natłoku w sieci, potrzeby zachowania integralności i bezpieczeństwa sieci, spowodować obniżenie jakości usługi dostępu do internetu, co w szczególności oznacza obniżenie prędkości, zwiększenie opóźnienia lub zmienności opóźnienia oraz zwiększenie utraty pakietów lub niedostępność określonych zasobów.
2. Operator nie stosuje, bez zgody użytkownika, środków zarządzania ruchem powodujących naruszenie jego prywatności oraz stosuje środki zapewniające ochronę jego danych osobowych.
3. 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.
4. W przypadku korzystania przez Abonenta z usług elektronicznych lub usług dostawy treści (w szczególności streaming audio/video, IPTV, wideokonferencja, komunikatory VoIP, aplikacje p2p, gry online) część zasobów usługi dostępu do internetu wykorzystywana jest do zapewnienia poprawnego działania danej usługi, co oznacza, że odczuwalna prędkość oraz jakość usługi dostępu do internetu może zostać obniżona. W praktyce może to oznaczać np. dłuższe oczekiwanie na otwarcie strony www lub rozpoczęcie transmisji audio/video, obniżenie jakości odtwarzanego materiału audio/video, przerwy w odtwarzaniu materiału audio/video, obniżenie jakości połączenia głosowego VoIP, wydłużenie pobierania i wysyłania danych, a w skrajnych przypadkach niedostępność określonych treści lub usług.
5. W przypadku usługi dostępu do internetu Operator, w zależności od technologii i oferty, deklaruje w Umowie następujące parametry:
 - prędkość minimalna – minimalna prędkość, jaką Operator zobowiązuje się zapewnić w ramach usługi dostępu do internetu;
 - prędkość zwykle dostępna – prędkość jaką Abonent może oczekiwać w większości przypadków korzystania z usługi;
 - prędkość maksymalna - prędkość jaka może być osiągnięta w ramach danej usługi bez obciążenia sieci;
 - prędkość deklarowana - prędkość wskazywana przez Operatora w reklamie;Operator zastrzega sobie prawo deklarowania innych niż powyższe parametry jakościowe. Deklarowane parametry jakościowe dostępne są wyłącznie w sieci Operatora.
6. Znaczne odstępstwa od ww. prędkości 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.
7. W przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonywaniem usługi dostępu do internetu po względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi, a wartościami deklarowanymi przez Operatora, Abonent ma prawo złożenia reklamacji z tytułu nienależytego wykonania Umowy. W przypadku wskazanym w zdaniu poprzednim Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z §17 oraz §18 Regulaminu.

8. Szczegółowe informacje dotyczące świadczenia usługi dostępu do Internetu, w tym dotyczące wpływu procedur zarządzania ruchem oraz wpływu limitu ilości danych, prędkości oraz innych parametrów na usługi dostępu do internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług dostępne są na stronie petrotel.pl."

2. § 18 ust. 1 Regulaminu otrzymuje brzmienie:

1. Abonent może składać reklamacje, z tytułu nienależytego świadczenia Usługi przez Operatora, niedotrzymania wskazanych w Umowie prędkości pobierania lub wysyłania danych oraz innych parametrów usługi dostępu do Internetu oraz dotyczące płatności, w terminie 12 miesięcy od wystąpienia zdarzenia stanowiącego jej przyczynę lub daty doręczenia Rachunku, zawierającej kwestionowaną kwotę.

II. W celu dostosowania do aktualnie obowiązujących wymogów prawnych wprowadzamy następujące zmiany w Umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych:

1. W zakresie usługi dostępu do Internetu dodajemy Załącznik „Parametry jakościowe usługi dostępu do internetu” do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, gdzie wskazujemy szczegółowe informacje wynikające z Rozporządzenia, w tym Tabelę Wpływu limitu ilości danych, prędkości oraz innych parametrów na usługi dostępu do internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług o następującym brzmieniu:

„ZAŁĄCZNIK do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Parametry jakościowe usługi dostępu do internetu

I. Operator zastrzega, iż maksymalna przepustowość łącza może być ograniczona poprzez wybrany wariant ofertowy dostępu do internetu.

Przepustowość usługi dostępu do internetu świadczonego na łączach miedzianych w technologii CU (karty ADSL) zależy od jakości linii, tłumienności, a także możliwości technicznych operatora.

Na faktycznie osiąganą przepustowość na łączu, we wszystkich technologiach, ma wpływ wiele czynników, do których należą: wzrost obciążenia sieci w godzinach szczytu lub przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników, korzystanie przez użytkownika z urządzenia abonenckiego nie obsługującego podanej prędkości, jednoczesne korzystanie z usługi przez kilku użytkowników domowych, instalacja na urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (antyvirus, firewall).

W celu zweryfikowania jakie są możliwe przepustowości do osiągnięcia na danym łączu, należy w tabelce odpowiedniej dla technologii w jakiej została dostarczona usługa, wybrać wersję usługi internetowej. Informacje o wersji usługi i technologii zamieszczone są na umowie.

Wpływ usługi telewizyjnej na przepustowość usługi dostępu do internetu

Usługa telewizyjna z Netia Player zajmuje do 10Mbps. Przepustowość usługi dostępu do internetu w pakiecie z usługą telewizyjną w momencie jednoczesnego korzystania z usług zostaje pomniejszona o wartość do 10Mbps. Każdy Netia Player w usłudze multiroom pomniejsza przepływność dostępu do internetu o kolejne do 10Mbps przy jednoczesnym korzystaniu z wszystkich usług.

Usługi telewizyjne, które nie wykorzystują Netia Player nie mają wpływu na przepływność usługi dostępu do internetu w technologii HFC.

1. Zależność osiągniętej przepustowości łącza w usłudze dostępu do internetu w technologii CU, PON, HFC

Wersja usługi internetowej	Przepustowość prędkość odbieranych danych / prędkość wysyłanych danych		
	Maksymalna	Zwykłe dostępna	Minimalna
256/96**	256 kbps / 96 kbps	204 kbps / 76 kbps	64 kbps / 19 kbps
512/192**	512 kbps / 192 kbps	409 kbps / 153 kbps	128 kbps / 48 kbps
1024/384**	1024 kbps / 384 kbps	819 kbps / 307 kbps	256 kbps / 96 kbps
2048/512**	2048 kbps / 512 kbps	1638 kbps / 409 kbps	512 kbps / 128 kbps
4096/768**	4096 kbps / 768 kbps	3278 kbps / 614 kbps	1024 kbps / 192 kbps
6144/768**	6144 kbps / 768 kbps	4915 kbps / 614 kbps	1536 kbps / 179 kbps
8 Mb/s**	8 Mbps / 1 Mbps	6,4 Mbps / 0,8 Mbps	2 Mbps / 0,25 Mbps
10 Mb/s**	10 Mbps / 1 Mbps	8 Mbps / 0,8 Mbps	2,5 Mbps / 0,25 Mbps
12 Mb/s**	12 Mbps / 1 Mbps	9,6 Mbps / 0,8 Mbps	3 Mbps / 0,25 Mbps
ŚwiatłoNET 4 *	4 Mbps / 0,5 Mbps	3,2 Mbps / 0,4 Mbps	1 Mbps / 0,1 Mbps
ŚwiatłoNET 6*	6 Mbps / 0,5 Mbps	4,8 Mbps / 0,4 Mbps	1,5 Mbps / 0,1 Mbps
ŚwiatłoNET 8*	8 Mbps / 0,5 Mbps	6,4 Mbps / 0,4 Mbps	2 Mbps / 0,1 Mbps
ŚwiatłoNET 12*	12 Mbps / 0,7 Mbps	9,6 Mbps / 0,6 Mbps	3 Mbps / 0,1 Mbps
ŚwiatłoNET 20*	20 Mbps / 0,7 Mbps	16 Mbps / 0,6 Mbps	5 Mbps / 0,1 Mbps
ŚwiatłoNET 20**	20 Mbps / 2 Mbps	16 Mbps / 1,6 Mbps	5 Mbps / 0,5 Mbps
ŚwiatłoNET 50*	50 Mbps / 0,7 Mbps	40 Mbps / 0,6 Mbps	12,5 Mbps / 0,1 Mbps
ŚwiatłoNET 50**	50 Mbps / 5 Mbps	40 Mbps / 4 Mbps	5 Mbps / 1,2 Mbps
ŚwiatłoNET 60**	60 Mbps / 6 Mbps	48 Mbps / 4,8 Mbps	15 Mbps / 1,5 Mbps

ŚwiatłoNET 100*	100 Mbps / 768 kbps	80 Mbps / 0,6 Mbps	25 Mbps / 0,1 Mbps
ŚwiatłoNET 100**	100 Mbps / 10 Mbps	80 Mbps / 8 Mbps	25 Mbps / 2,5 Mbps
300 Mb/s**	300 Mbps / 30 Mbps	240 Mbps / 24 Mbps	75 Mbps / 7,5 Mbps
600 Mb/s**	600 Mbps / 60 Mbps	480 Mbps / 48 Mbps	150 Mbps / 15 Mbps
900 Mb/s**	900 Mbps / 90 Mbps	720 Mbps / 72 Mbps	225 Mbps / 22,5 Mbps

Legenda:

* profile wg Cennika

Internet

** profile wg Promocji

2. Zależność osiągniętej przepustowości łącza w usłudze dostępu do internetu drogą radiową (RadioNet)

Wersja usługi internetowej	Przepustowość prędkość odbieranych danych / prędkość wysyłanych danych		
	Maksymalna	Zwykłe dostępna	Minimalna
256	256 kbps / 64 kbps	204 kbps / 51 kbps	64 kbps / 16 kbps
512	512 kbps / 128 kbps	409 kbps / 102 kbps	128 kbps / 32 kbps
768	768 kbps / 192 kbps	614 kbps / 153 kbps	192 kbps / 48 kbps
1M	1 Mbps / 0,2 Mbps	0,8 Mbps / 0,2 Mbps	2,5 Mbps / 64 kbps
2M	2 Mbps / 0,5 Mbps	1,6 Mbps / 409 kbps	0,5 Mbps / 0,1 Mbps
4M	4 Mbps / 0,7 Mbps	3,2 Mbps / 0,6 Mbps	1 Mbps / 0,1 Mbps
6M	6 Mbps / 1 Mbps	4,8 Mbps / 0,8 Mbps	1,5 Mbps / 0,25 Mbps
8M	8 Mbps / 1 Mbps	6,4 Mbps / 0,8 Mbps	2 Mbps / 0,25 Mbps

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

	Przepływność		Opóźnienie		Zmienność opóźnień (jitter)	Utrata pakietów
	do sieci ¹	z sieci	do sieci	z sieci		
Pocztą i grupy dyskusyjne	*	*	*	*	-	*
WWW (http i https)	**	*	**	**	-	**

¹ w zależności od wielkości pliku np.: dla pliku 100MB i parametrów usługi 10/1 czas ściągania pliku wynosi 80 sekund, a czas wysyłania pliku wynosi 800 sekund;

VoD, Video streaming, IPTV	***	*	*	-	-	**
AoD, Audio Straming	***	*	*	-	-	**
Czaty i komunikatory tekstowe	*	*	**	**	-	**
Peer to Peer	***	***	-	-	-	*
Telefonia VoIP	*	* ²	***	***	***	* ³
Wideokonferencje	***	*** ³	***	***	***	* ³
Gry Interaktywne	**	**	***	***	***	*
Przesyłanie plików FTP	* ²	* ²	*	*	-	**

Legenda:

*** bardzo istotny,

**istotny, - nieistotny

II. W zakresie Cenników obejmujących usługę dostępu do Internetu wprowadzamy następujące postanowienia o treści:

„Podane w Cenniku Rodzaje usług, w szczególności zawierające wartości liczbowe np. 100 M, ŚwiatłoNET 100 stanowią wyłącznie nazwę marketingową Usługi Internetowej opartej na parametrach jakości wynikających z maksymalnych parametrów technicznych danej technologii w jakiej świadczona jest Usługa Internetowa lub wynikająca z ofertowych ustanowień technicznych łącza . W przypadku Usługi Internetowej wiążące są parametry wskazane w Umowie.

Dodatkowo wprowadzono do Cennika następujące definicje prędkości usługi dostępu do Internetu:

„prędkość minimalna – minimalna prędkość, jaką Operator zobowiązuje się zapewnić w ramach usługi dostępu do internetu;

prędkość zwykle dostępna – prędkość jaką Abonent może oczekiwać w większości przypadków korzystania z usługi;

prędkość maksymalna - prędkość jaka może być osiągnięta w ramach danej usługi bez obciążenia sieci;

prędkość deklarowana - prędkość wskazywana przez Operatora w reklamie.”

III. Operator udostępnia Abonentom numer telefonu w celu umożliwienia sprawdzenia prędkości oraz innych parametrów na usługi dostępu do internetu 24 365 33 88, a informacje dostępne są również na stronie internetowej Operatora.

Powyższe postanowienia wchodzi w życie 1 stycznia 2017 roku.

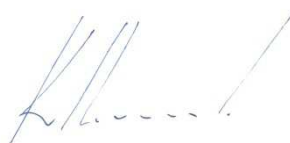
² w zależności od jakości usługi i kodeków użytych w usłudze

Jednocześnie informujemy, że Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w przypadku

braku akceptacji propozycji zmian. Uprawnienie to dotyczy braku akceptacji zmian tak Regulaminu, Umowy, jak i Cennika.

Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych związanej z ulgą przyznaną Abonentowi, Operatorowi przysługuje Opłata Wyrównawcza, ze względu na fakt, iż zakres zmian wynika ze zmiany wskazanej w art. 6o a ust. 3 punkt 1) Ustawy Prawo telekomunikacyjne

Z poważaniem,



Krzysztof Skowroński
Prezes Zarządu