

W dniu 14 marca 2026 r. wchodzi w życie Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku. Rozporządzenie to zmienia treść obowiązującego Państwa regulaminu usług telekomunikacyjnych, w tym także Regulaminu świadczenia usług telewizji cyfrowej.

Zmiany wprowadzamy w zakresie postanowień dotyczących postępowania reklamacyjnego (w tym w § 17 „Reklamacja” i §18 „Odpowiedź na reklamację” Regulaminu świadczenia usług telewizji cyfrowej). Pełna treść zmienionego przepisu znajduje się poniżej.

Podsumowanie najistotniejszych zmian:

- abonent zawsze otrzymuje potwierdzenie złożenia reklamacji (w formie protokołu z osobistego złożenia reklamacji lub poprzez przesłanie takiej wiadomości np. pocztą elektroniczną)
- reklamacja powinna określać sposób, w jaki operator powinien odpowiedzieć na reklamację. Przy braku takiego wskazania, operator odpowie na papierze, za zgodą abonenta na jego adres e-mail lub z wykorzystaniem innego wskazanego przez abonenta środka komunikacji elektronicznej, za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej albo adresu poczty elektronicznej, za pomocą którego reklamacja została złożona.

Zmiany będą obowiązywać od 14 marca 2026 r.

Nie jest konieczne podejmowanie jakichkolwiek działań – zmiany wejdą w życie automatycznie. Powyższe zmiany nie wpływają na jakość ani ceny usług.

Zmiany w regulaminie wprowadzane są na podstawie art. 306 ustawy z 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej i wynikają one ze zmiany przepisów prawa. Jeśli abonent ich nie akceptuje, może wypowiedzieć umowę do 14 marca 2026 r. i w takim wypadku Umowa ulegnie rozwiązaniu zgodnie z warunkami w niej przedstawionymi. Rozwiązanie umowy przed upływem okresu, na jaki została zawarta, upoważni jednak operatora do dochodzenia zapłaty odszkodowania lub zwrotu proporcjonalnej części ulgi udzielonej przy zawarciu umowy.

§ 17

Reklamacja

1. Dostawcy są zobowiązani rozpatrzyć reklamację usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku z tytułu:
 - a. niedotrzymania z winy Dostawców określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług oraz usługi fakultatywnego obciążania rachunku.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawców rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamację wnosi się: pisemnie, ustnie do protokołu, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawcy umożliwiają korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej. W przypadku złożenia przez użytkownika składającego reklamację, zwanego w niniejszym dokumencie „reklamującym”, reklamacji na piśmie albo ustnie do protokołu, w punkcie obsługi klienta Dostawców, osoba reprezentująca Dostawców, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji przez reklamującego ustnie, osoba reprezentująca Dostawców, przyjmująca reklamację, sporządza protokół (stanowiący potwierdzenie przyjęcia reklamacji) i niezwłocznie przekazuje kopię protokołu reklamującemu na trwałym nośniku. W przypadku złożenia reklamacji na piśmie przesyłką pocztową, przesyłką kurierską, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, gdy Dostawcy umożliwiają korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca Dostawców w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Dostawcy rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
5. Reklamacja zawiera w szczególności:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawców lub adres miejsca zakończenia Sieci,
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,

- g. numer konta bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
 - h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - i. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 6. W przypadku stwierdzenia przez Dostawców, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o których mowa w ust. 5 powyżej, Dostawcy, o ile uznają, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie przekazują reklamującemu wezwanie o konieczności uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.
 - 7. W wezwaniu, o którym mowa w ust. 6 powyżej, Dostawcy określają element albo elementy, o których mowa w ust. 5 powyżej, oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
 - 8. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 7 powyżej, reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie, o którym mowa w ust. 7 powyżej, wywołuje skutki od chwili jej złożenia.
 - 9. W przypadku braku zawarcia przez reklamującego w reklamacji sposobu w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 5 lit. h) powyżej, Dostawcy przekazują reklamującemu wezwanie, o którym mowa w ust. 7 powyżej, w sposób określony przez reklamującego w Umowie lub w trakcie trwania tej Umowy lub w sposób w jaki została złożona reklamacja. Dostawcy przekazują reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany przez reklamującego lub w sposób wskazany w zdaniu pierwszym.

§18

Odpowiedź na reklamację

- 1. Jednostka Dostawców rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie jest uznawana za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
- 2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę jednostki Dostawców rozpatrującej reklamację, umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym co najmniej numer telefonu i adres poczty elektronicznej albo dla adresu poczty elektronicznej inny środek komunikacji elektronicznej Dostawców, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników,
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d. w przypadku przyznania kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej Umowy lub z przepisów prawa – wskazanie wysokości tych kwot i terminu ich wypłat, przypadający nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo wskazanie, że te kwoty zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności,
 - e. w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku – wskazanie wysokości tej kwoty i terminu jej wypłaty, przypadający nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia

- reklamacji, albo wskazanie, że te kwoty zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności,
- f. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
 - g. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawców, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
 4. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 2 powyżej, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
 5. Jeżeli przekazana przez Dostawców odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawcy, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazują tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
 6. W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku opłata za szczegółowy wykaz wykonanych usług podlega zwrotowi.