



Ministerstwo Cyfryzacji

Sekretarz Stanu
Michał Gramatyka

BM.WP.057.90.2026
Warszawa, 23 czerwca 2026 r.

Szanowny Pan
Włodzimierz Czarzasty
Marszałek Sejmu RP

Dot. pisma z 18 maja br. Posłanki na Sejm RP Pani Barbary Grygorcewicz w sprawie procedur obowiązujących operatorów telekomunikacyjnych w przypadku uszkodzenia lub kradzieży infrastruktury skutkujących całkowitym brakiem łączności, na przykładzie trudnej sytuacji mieszkańców miejscowości Wielin wynikającej z wykluczenia telekomunikacyjnego (interpelacja nr 17162)

Szanowny Panie Marszałku,

poniżej przedstawiam odpowiedzi na zadane przez Posłanki pytania.

Ad 1) Czy Ministerstwo Cyfryzacji posiada wiedzę o sytuacji w miejscowości Wielin, gdzie mieszkańcy zostali całkowicie pozbawieni łączności w wyniku kradzieży infrastruktury telekomunikacyjnej?

Ministerstwo posiada wiedzę o tym fakcie m.in. w związku z pismem skierowanym do Ministerstwa przez Sołtysa Wielina. Ponadto Ministerstwo posiadało wcześniej wiedzę o stanie dostępu do internetu w tej miejscowości w związku z organizacją konkursów na dofinansowanie projektów budowy sieci dostępu do szybkiego internetu ze środków Krajowego Planu Odbudowy.

Ad 2) Jakie procedury obowiązują operatorów telekomunikacyjnych w przypadku uszkodzenia lub kradzieży infrastruktury skutkującej całkowitym brakiem łączności dla mieszkańców?

Ad 3) W jakim czasie operator zobowiązany jest do przywrócenia podstawowych usług telekomunikacyjnych w takich sytuacjach?

Zgodnie z ustawą – Prawo komunikacji elektronicznej¹, przedsiębiorca telekomunikacyjny obowiązany jest posiadać aktualny i uzgodniony oraz wprowadzony do stosowania plan działań w sytuacji szczególnego zagrożenia. Należy jednak podkreślić, że za taką sytuację nie można uznać lokalnej kradzieży infrastruktury mającej bardzo ograniczony skutek terytorialny.

W pozostałym zakresie przepisy powszechnie obowiązującego prawa nie nakładają na dostawców usług sprecyzowanych obowiązków w zakresie zapewnienia dostępności czasowej usług i ewentualnych rozwiązań alternatywnych na czas ich niedostępności. Jest to pozostawione swobodzie ofertowej operatorów i w ten sposób może być przez nich wykorzystane do kształtowania swojej pozycji konkurencyjnej. W związku z tym kwestie dostępności usług – oraz postępowania w przypadku ich naruszenia – kształtowane są w umowach o świadczenie usług. W obrocie prawnym najczęściej będziemy mieć jednak do czynienia z umowami, które przewidują określony poziom dopuszczalnej niedostępności usługi oraz brak obowiązku zapewnienia na ten czas alternatywnego rozwiązania.

¹ Art. 39 ust. 2 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. 2024 poz. 1221)

Dostawca usług komunikacji elektronicznej, który nie realizuje należycie obowiązku świadczenia usług komunikacji elektronicznej, w szczególności w przypadku wystąpienia przerwy w ich świadczeniu albo całkowitego braku dostępności usługi wbrew postanowieniom umowy, musi liczyć się z tym, że abonenci skorzystają z przewidzianych ustawowo środków ochrony prawnej, w tym w szczególności z prawa do złożenia reklamacji. Podstawę takiego uprawnienia stanowi art. 378 ust. 1 pkt 3 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, zgodnie z którym dostawca usług komunikacji elektronicznej jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi komunikacji elektronicznej.

W konsekwencji należy przyjąć, że przypadki awarii, skutkujące brakiem usługi, ograniczeniem jej dostępności albo obniżeniem jakości świadczenia poniżej poziomu wynikającego z umowy, mogą skutkować złożeniem przez abonenta reklamacji. Zgodnie z art. 378 ust. 2 „Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi komunikacji elektronicznej, 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 komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku.” Co więcej, reklamacja taka może służyć nie tylko zakwestionowaniu samego faktu nienależytego wykonania usługi, lecz również dochodzeniu odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłat.

Ad 4) Czy w analizowanym przypadku działania operatora były zgodne z obowiązującymi standardami i przepisami prawa?

Ministerstwo nie posiada kompetencji do analizy zgodności zachowania operatora Orange Polska S.A. z obowiązującymi przepisami.

Ad 5) Jakie działania zostaną podjęte, aby zapobiegać podobnym sytuacjom w przyszłości, w szczególności w zakresie zabezpieczenia infrastruktury przed kradzieżami?

Operatorzy posiadają najwyższy interes ekonomiczny w przeciwdziałaniu kradzieży swojej własności i w związku z tym posiadają wystarczającą motywację oraz stosują różnorakie metody co najmniej monitorowania dostępności usług oraz fizycznego otoczenia elementów swojej infrastruktury, zatem dodatkowe działania ze strony państwa o charakterze interwencyjnym nie są planowane.

Ad 6) Czy przewidywane jest wprowadzenie obowiązku zapewnienia rozwiązań awaryjnych (np. tymczasowej łączności mobilnej) w przypadku całkowitego odcięcia mieszkańców od usług telekomunikacyjnych?

Ministerstwo nie prowadzi prac legislacyjnych nad nałożeniem na dostawców usług takiego obowiązku. Jak wskazano w odpowiedzi na pytania nr 2 i 3, stosowanie takich rozwiązań jest przedmiotem swobody ofertowej operatorów i narzędziem budowy ich pozycji konkurencyjnej.

Ad 7) Czy Ministerstwo rozważa wprowadzenie mechanizmów nadzoru i sankcji wobec operatorów w sytuacji braku szybkiej reakcji na zdarzenia zagrażające bezpieczeństwu obywateli?

W przypadku poważnych awarii, ataków cybernetycznych, sytuacji kryzysowych, paraliżujących działanie służb zastosowanie znajdą przepisy dotyczące obowiązków przedsiębiorców telekomunikacyjnych w sytuacji szczególnego zagrożenia, jak i przepisy o zarządzaniu kryzysowym. W przypadku zdarzeń o mniejszej skali nie są uruchamiane

powyższe procedury. W zakresie relacji między operatorem a użytkownikiem końcowym kluczowe będą tu postanowienia umów oraz zapisy ustawy – Prawo komunikacji elektronicznej w zakresie praw użytkowników końcowych. Nadzór nad rynkiem komunikacji elektronicznej, przestrzeganiem praw użytkowników końcowych (m.in. prawem do korzystania z usług objętych umową z operatorem) sprawuje Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, który jest uprawniony również do nakładani sankcji administracyjnych na podstawie Pke. Z tego względu nie przewiduje się wprowadzenia dodatkowych zasad nadzoru i sankcji.

Z wyrazami szacunku
Michał Gramatyka
Sekretarz Stanu
/dokument podpisany elektronicznie/

Do wiadomości:

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów - Departament Spraw Parlamentarnych