

## Załącznik nr 17 do Umowy o połączeniu sieci

### **PROCEDURA WSPÓŁPRACY MIĘDZYOPERATORSKIEJ W ZAKRESIE OBSŁUGI ZLECEŃ PRESELEKCJI**

#### **Część I Przyjęcie Zlecenia Preselekcji przez TP S.A.**

1. Abonent przyłączony do sieci TP S.A. dokonuje wyboru #OPERATORA# w drodze Preselekcji na podstawie pisemnego Zlecenia Preselekcji składanego w oryginale do TP SA. Abonent przyłączony do sieci TP S.A. może złożyć Zlecenie Preselekcji osobiście lub za pośrednictwem #OPERATORA#. Wzory Zleceń Preselekcji stanowią Załączniki nr 1a oraz 1b do niniejszej Procedury.
2. Zlecenie Preselekcji Abonent przyłączony do sieci TP S.A. może złożyć od momentu fizycznego uruchomienia linii w sieci TP S.A.
3. Zlecenie Preselekcji Abonent przyłączony do sieci TP S.A. może złożyć osobiście, przesyłając pisemne Zlecenie Preselekcji na adres komórki organizacyjnej TP S.A. wskazanej na fakturze za usługi telekomunikacyjne lub bezpośrednio w Punkcie Obsługi Klientów. W imieniu Abonenta przyłączonego do sieci TP S.A. Zlecenie Preselekcji może przekazać #OPERATOR#
4. #OPERATOR# przekazuje Zlecenie Preselekcji do TP S.A. nie później niż w ciągu 7 dni roboczych od dnia otrzymania Zlecenia Preselekcji od Abonenta przyłączonego do sieci TP S.A.
5. Zlecenie Preselekcji #OPERATOR# przekazuje korespondencyjnie (listem poleconym) lub przez posłańca (kuriera) na następujący adres w TP S.A.:

**TELEKOMUNIKACJA POLSKA  
ul. Bażantów 35  
40-668 KATOWICE**

6. Poszczególne Zlecenia Preselekcji #OPERATOR# przekazuje do TP S.A. wraz ze spisem porządkowym przekazanych spraw („Spis Porządkowy”). Spis Porządkowy należy załączać w jednym egzemplarzu.
7. Spis Porządkowy będzie podpisywany przez przedstawiciela #OPERATORA# sporządzającego Spis oraz będzie zawierać dane, umożliwiające prawidłowe potwierdzenie ilości przekazywanych dokumentów. Wzór Spisu Porządkowego stanowi Załącznik nr 2 do niniejszej Procedury.
8. Zlecenia Preselekcji będą przekazywane w sposób posegregowany w kolejności zgodnej z załączonym, pisemnym Spisem Porządkowym.
9. Każdy dokument Zlecenia Preselekcji podczas przyjmowania jest pojedynczo weryfikowany z załączonym do przesyłki Spisem Porządkowym. Ilość dokumentów w przesyłce musi odpowiadać ilości Zleceń Preselekcji wskazanych w Spisie Porządkowym w stosunku 1:1. Nie będą przyjmowane zbiorcze pakiety Zleceń Preselekcji bez weryfikacji ilości przekazywanych

dokumentów.

10. Spis Porządkowy będzie potwierdzony przez przedstawiciela TP S.A. po uprzednim sprawdzeniu, że przesyłka zawiera wszystkie dokumenty wyszczególnione w Spisie Porządkowym. Spis Porządkowy będzie podpisany przez przedstawiciela TP S.A. W przypadku braku imiennej pieczętki, podpis przedstawiciela TP S.A. przyjmującego Spis Porządkowy powinien być czytelny.
11. Potwierdzony Spis Porządkowy potwierdza przeprowadzenie weryfikacji ilości zawartych w przesyłce dokumentów oraz ewentualne zastrzeżenia i uwagi dotyczące w szczególności braku danego dokumentu w przesyłce.
12. Potwierdzone Spisy Porządkowe dotyczące Zleceń Preselekcji złożonych przez #OPERATORA# będą przekazywane zwrotnie na adres #OPERATORA#. Szczegółowy tryb przekazywania tych dokumentów zostanie uzgodniony operacyjnie pomiędzy TP S.A. a #OPERATOREM#.
13. Data otrzymania przez TP S.A. danego Zlecenia Preselekcji jest równoznaczna z datą wpływu danego Zlecenia Preselekcji do TP S.A., która jest potwierdzana na każdym oryginalnym dokumencie Zlecenia Preselekcji osobno.
14. Po otrzymaniu Zleceń Preselekcji TP S.A. przystąpi do ich rozpatrzenia oraz realizacji.
15. Zlecenie Preselekcji będzie podpisane przez Abonenta przyłączonego do sieci TP S.A. oraz będzie zawierać wszystkie niezbędne dane, umożliwiające prawidłową identyfikację Abonenta przyłączonego do sieci TP S.A. i przedmiotu zlecenia.
16. Jeżeli podczas rozpatrywania Zlecenia preselekcji w TP S.A. okaże się, że dany dokument nie stanowi, ze względów formalnych (dokument wypełniony niezgodnie z przyjętym wzorem Zlecenia Preselekcji) lub prawnych (dokument zawierający dane niezgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa), Zlecenia Preselekcji lub nie jest możliwa prawidłowa identyfikacja Abonenta przyłączonego do sieci TP S.A., dokument taki zostanie odesłany do upoważnionego przedstawiciela #OPERATORA# w terminie 7 dni roboczych od daty wpływu Zlecenia Preselekcji do TP S.A. w celu wyjaśnienia zaistniałych nieścisłości. W takim przypadku, TP S.A. przekaże wraz z odesłanym dokumentem informację wskazującą na rodzaj błędów, nieprawidłowości lub braki w otrzymanym dokumencie.
17. TP S.A. przekaże #OPERATOROWI# specyfikację błędów oraz nieprawidłowości dotyczących Zleceń Preselekcji (wraz z oznaczeniem kodów przypisanych określonym błędom i nieprawidłowościom). W przypadku wprowadzenia zmian w specyfikacji błędów oraz nieprawidłowości dotyczących Zleceń Preselekcji TP S.A. będzie niezwłocznie przekazywać #OPERATOROWI# jej aktualizację.
18. Po wyjaśnieniu braków formalnych i/lub prawnych #OPERATOR# przekaże do TP S.A. Zlecenie Preselekcji, złożone przez Abonenta przyłączonego do sieci TP S.A. na nowym, poprawnie wypełnionym formularzu. Nie należy odsyłać do TP S.A. wcześniejszego dokumentu, zawierającego skreślenia i uzupełnienia, chyba że każda z naniesionych poprawek została parafowana przez Abonenta przyłączonego do sieci TP S.A. W powyższych przypadkach termin

ustanowienia preselekcji na linii abonenckiej biegnie od daty wpływu do TP S.A. poprawnego Zlecenia Preselekcji, o czym Abonent przyłączony do sieci TP S.A. powinien zostać poinformowany przez #OPERATORA#.

19. W przypadku złożenia Zlecenia Preselekcji przez Abonenta przyłączonego do sieci TP S.A., nie będącego osobą fizyczną (np.: przedsiębiorcy), Zlecenie Preselekcji będzie podpisane przez osobę/osoby upoważnioną/ne do jego reprezentacji zgodnie z właściwymi przepisami. Na dokumencie powinna być pieczętka firmowa Abonenta przyłączonego do sieci TP S.A., o ile Abonent posługuje się pieczętką w swojej działalności.
20. TP S.A. każdorazowo będzie załączała do faktury VAT za ustanowione Preselekcje w danym miesiącu kalendarzowym Raport dotyczący liczby ustanowionych Preselekcji na liniach abonenckich, stanowiący podstawę do wyliczenia wartości faktury VAT. Wzór raportu stanowi Załącznik nr 3a do niniejszej Procedury.
21. Raport, o którym mowa powyżej w pkt 20 będzie uzupełniony o Wykaz linii abonenckich, na których ustanowiono Preselekcję. Wzór wykazu stanowi Załącznik nr 3b do niniejszej Procedury.
22. Wykaz linii abonenckich, o którym mowa powyżej w pkt. 21 przekazywany do #OPERATORA# w postaci elektronicznej (w formacie \*txt), będzie zawierał następujące informacje:
  - a) numer linii abonenckiej,
  - b) rodzaj połączeń (krajowe / międzynarodowe),
  - c) data złożenia Zlecenia Preselekcji do TP S.A.,
  - d) data ustanowienia Preselekcji na linii abonenckiej,
  - e) czas realizacji Zlecenia Preselekcji (różnica pomiędzy datą ustanowienia Preselekcji na linii abonenckiej a datą złożenia Zlecenia Preselekcji do TP S.A.)
23. Zmiany zapisów niniejszej Procedury będą dokonywane na podstawie wzajemnych uzgodnień pomiędzy TP S.A. i #OPERATOREM# w trybie roboczym w formie pisemnej.

## **Część II**

### **Wyjaśnianie interwencji**

24. Interwencje #OPERATORA# mogą dotyczyć m.in.:
  - a) niezrealizowania Zlecenia Preselekcji (braku preselekcji na linii abonenckiej),
  - b) błędu w numerze aktywowanego numeru NDS (prefiksu),
  - c) nieprawidłowej aktywacji Preselekcji w centrali telefonicznej np. brak realizacji połączeń w ramach Preselekcji.
25. Interwencje będą wyjaśniane wyłącznie pomiędzy upoważnionymi pracownikami TP S.A. a upoważnionymi pracownikami #OPERATORA# w sposób wspólnie przez nich uzgodniony (np. przesłanie interwencji pocztą elektroniczną lub faksem).
26. Upoważnionymi pracownikami TP S.A. w zakresie wyjaśniania interwencji są Koordynatorzy ds.

preselekcji:

*imię i nazwisko; adres e-mail; numer telefonu*

*imię i nazwisko; adres e-mail; numer telefonu*

27. Upoważnionymi pracownikami #OPERATORA# w zakresie wyjaśniania interwencji są:  
*imię i nazwisko; adres e-mail; numer telefonu*  
*imię i nazwisko; adres e-mail; numer telefonu*
28. W razie zmiany osób upoważnionych do współpracy, o których mowa w pkt 26 i 27, lub konieczności zwiększenia ich liczby lub wyznaczenia zastępstwa podczas nieobecności, lista pracowników będzie modyfikowana i wzajemnie komunikowana przez Strony w trybie roboczym. Dopuszcza się wymianę tych informacji pocztą elektroniczną.
29. Innym pracownikom, bądź przedstawicielom handlowym #OPERATORA#, poza wymienionymi powyżej w pkt i 27 nie będą udzielane przez TP S.A. żadne informacje dotyczące przedmiotu współpracy.
30. Interwencja dotycząca błędu w aktywacji numeru NDS (prefiksu) zostanie wyjaśniona przez Koordynatora ds. preselekcji w TP S.A. w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania interwencji od upoważnionego pracownika #OPERATORA#. W tym terminie Koordynator ds. preselekcji sprawdzi stan faktyczny, udzieli drogą e-mail odpowiedzi upoważnionemu pracownikowi #OPERATORA#, a w przypadku potwierdzenia błędu w aktywacji numeru NDS (prefiksu) ustali przyczynę błędu oraz dokona poprawnej aktywacji numeru NDS.
31. Interwencja dotycząca niezrealizowania przez TP S.A. Zlecenia Preselekcji zostanie wyjaśniona przez Koordynatora ds. preselekcji w TP S.A. w terminie maksymalnie 7 dni roboczych od dnia otrzymania interwencji od upoważnionego pracownika #OPERATORA#. W tym terminie Koordynator ds. preselekcji sprawdzi stan faktyczny, ustali przyczynę braku preselekcji na linii abonenckiej (niezrealizowania Zlecenia Preselekcji) i udzieli odpowiedzi upoważnionemu pracownikowi #OPERATORA#. W przypadku uznania interwencji za zasadną Koordynator ds. preselekcji w odpowiedzi do upoważnionego pracownika #OPERATORA# wskaże sposób i termin zakończenia sprawy.
32. Jeżeli w wyniku postępowania wyjaśniającego Koordynator ds. preselekcji TP S.A. potwierdzi, że Preselekcja została prawidłowo zrealizowana na linii abonenckiej, a Abonent przyłączony do sieci TP S.A. nadal ma kłopoty z wykonywaniem połączeń przez sieć #OPERATORA#, upoważniony pracownik #OPERATORA# przekaze interwencję na „Formularzu zgłoszenia interwencji technicznej” do Koordynatora ds. preselekcji w TP S.A. (drugi etap interwencji). Wzór tego formularza stanowi Załącznik nr 4 do niniejszej Procedury.
33. Interwencja przekazana na „Formularzu zgłoszenia interwencji technicznej” będzie zawierać dane identyfikujące Abonenta przyłączonego do sieci TP S.A. i Zlecenie Preselekcji oraz szczegółowy opis problemów technicznych, związanych z wykonywaniem połączeń przez sieć #OPERATORA#, zarówno w drodze Preselekcji, jak i Selekcji połączeń przez numer dostępu NDS #OPERATORA#
34. Interwencja techniczna, przekazana na „Formularzu zgłoszenia interwencji technicznej” zostanie

wyjaśniona przez Koordynatora ds. preselekcji w TP S.A. w terminie 7 dni roboczych od dnia jej otrzymania od upoważnionego pracownika #OPERATORA#. Jeżeli wyjaśnienie interwencji w drugim etapie wymagać będzie przeprowadzenia szczegółowych badań technicznych, termin jej wyjaśnienia może zostać przedłużony. Wówczas Koordynator ds. preselekcji w TP S.A. poinformuje upoważnionego pracownika #OPERATORA# o sposobie i terminie zakończenia sprawy.

35. Kolejna interwencja #OPERATORA# nie powinna zawierać danych dotyczących Zlecenia Preselekcji, które zostało już wyjaśnione, lub jest w trakcie wyjaśniania, chyba, że od zgłoszenia wcześniejszej interwencji bezskutecznie upłynął termin udzielenia odpowiedzi, o którym mowa powyżej w pkt 30, 31, 34.
36. W ramach niniejszej procedury, do wyjaśnienia przez TP S.A. będą przekazywane przez #OPERATORA# wyłącznie sprawy interwencyjne, zgłoszone przez Abonentów przyłączonych do sieci TP S.A. do #OPERATORA#, związane ze złożonym do TP S.A. Zleceniem Preselekcji lub związane z wykonywaniem przez Abonenta przyłączonego do sieci TP S.A. połączeń przez sieć #OPERATORA# w drodze Selekcji. Procedurze niniejszej nie podlegają zgłoszenia i pytania od #OPERATORA# dotyczące prawidłowo zrealizowanych Zleceń Preselekcji, które mają na celu jedynie ustalenie daty aktywacji usługi na poszczególnych liniach abonenckich.
37. W przypadku konieczności wyjaśnienia sprawy wynikającej z przekazanego przez #OPERATORA# Zlecenia Preselekcji lub z przekazanej interwencji, upoważniony pracownik #OPERATORA# udzieli wyjaśnień Koordynatorowi ds. preselekcji TP S.A. w ciągu 3 dni roboczych, w formie wspólnie przez nich uzgodnionej (np. e-mail, faks).
38. Upoważniony pracownik #OPERATORA# udostępni Koordynatorowi ds. preselekcji skan (kopię) dokumentu Zlecenia Preselekcji wraz z informacją o terminie złożenia Zlecenia Preselekcji do TP S.A., będącego przedmiotem interwencji, jeżeli jest to konieczne w celu prawidłowego wyjaśnienia interwencji.
39. Zmiany zapisów niniejszej Procedury będą dokonywane na podstawie wzajemnych uzgodnień pomiędzy TP S.A. i #OPERATOREM# w trybie roboczym w formie pisemnej.
40. Pracownikiem TP S.A. upoważnionym do współpracy z #OPERATOREM# w zakresie niniejszej procedury (szczegółowe uzgodnienia robocze, wzajemna komunikacja) jest:  
*imię i nazwisko; adres e-mail; numer telefonu*
41. Pracownikiem #OPERATORA# upoważnionym do współpracy z TP S.A. w zakresie niniejszej procedury (szczegółowe uzgodnienia robocze, wzajemna komunikacja) jest:  
*imię i nazwisko; adres e-mail; numer telefonu*
42. Niniejszy dokument został sporządzony w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

*miejsowość , data*

.....

**Lista załączników:**

**Załącznik nr 1a i 1b:**

Wzory Zleceń Preselekcji

**Załącznik nr 2:**

Wzór Spisu Porządkowego

**Załącznik nr 3a:**

Wzór Raportu dotyczącego liczby ustanowionych Preselekcji na liniach abonenckich

**Załącznik nr 3b:**

Wzór Wykazu linii abonenckich, na których ustanowiono Preselekcję

**Załącznik nr 4:**

Wzór Formularza zgłoszenia interwencji technicznej