

## świadczenia usług telekomunikacyjnych w tym usługi powszechnej przez Telekomunikację Polską S.A.

### Dział I Definicje

#### § 1

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – podmiot, który jest stroną umowy zawartej z TP w formie pisemnej o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym usługi powszechnej;
- 2) **cenniki TP** – cenniki publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych TP objętych Regulaminem;
- 3) **główna lokalizacja** – adres wskazany przez Użytkownika końcowego jako główny w Umowie, pod którym Użytkownik końcowy posiada stałe zameldowanie lub adres nieruchomości, do której Użytkownik końcowy posiada tytuł prawny, z wyłączeniem budynków rekreacji indywidualnej, to jest budynków przeznaczonych do okresowego wypoczynku rodzinnego;
- 4) **kaucja** – kwota stanowiąca zabezpieczenie należności za usługi telekomunikacyjne wykonane przez TP na rzecz Abonenta;
- 5) **komunikat** – każda informacja wymieniana lub przekazywana między określonymi Użytkownikami końcowymi za pośrednictwem publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych; nie obejmuje on informacji przekazanej jako część transmisji radiowych lub telewizyjnych transmitowanych poprzez sieć telekomunikacyjną, z wyjątkiem informacji odnoszących się do możliwego do zidentyfikowania Abonenta lub Użytkownika końcowego otrzymującego informację;
- 6) **konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
- 7) **łącze** – zespół środków technicznych umożliwiający przesyłanie sygnałów mowy, transmisję danych i faksów w publicznej sieci telefonicznej pomiędzy zakończeniami sieci;
- 8) **okres rozliczeniowy** – przedział czasowy, będący podstawą rozliczenia Abonenta wobec TP, za który wystawiana jest faktura VAT za zrealizowane usługi telekomunikacyjne;
- 9) **opłata abonamentowa** – opłata za:
  - a) zapewnienie sprawności łącza z zakończeniem sieci oraz utrzymanie ich w gotowości do świadczenia usług i przekazywania komunikatów od/do użytkownika końcowego z wymaganą jakością,
  - b) stały dostęp do publicznej stacjonarnej sieci telefonicznej TP z możliwością korzystania z usług, nie ograniczoną żadnymi uwarunkowaniami czasowymi bez przerw, przez cały rok, o każdej porze dnia (wyłączając czas trwania awarii bądź działania siły wyższej uniemożliwiającej korzystania z usług),
  - c) możliwość korzystania z publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oferowanych przez TP na warunkach określonych w cennikach i Regulaminie bez żadnych dodatkowych czynności;
- 10) **Płatnik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niemająca osobowości prawnej, zobowiązana na podstawie Umowy do uiszczania opłat za usługi telekomunikacyjne określone w fakturach VAT wystawianych przez TP na rzecz Abonenta;
- 11) **publiczna sieć telefoniczna** – publiczna sieć telekomunikacyjna wykorzystywana do świadczenia publicznie dostępnych usług telefonicznych, zapewniająca łączność głosową między zakończeniami sieci, a także inne formy łączności, w szczególności przesyłanie faksów i danych;
- 12) **publicznie dostępna usługa telefoniczna** – usługa telekomunikacyjna dostępna dla ogółu Użytkowników końcowych, w celu inicjowania i odbierania połączeń krajowych i międzynarodowych oraz uzyskania dostępu do służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numeru lub numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej, która również obejmuje:
  - a) zapewnienie pomocy konsultanta TP przy korzystaniu z usług telekomunikacyjnych,
  - b) uzyskanie informacji o numerach telefonicznych,
  - c) dostęp do spisów Abonentów,
  - d) korzystanie z połączeń z numerami niegeograficznymi, które nie zawierają ciągu cyfr określających wskaźnik obszaru geograficznego, w szczególności z numerami zakończeń sieci ruchomych, numerami do których połączenia są bezpłatne albo o podwyższonej opłacie,
  - e) dostęp do aparatów publicznych,
  - f) korzystanie z udogodnień przez osoby niepełnosprawne,
  - g) korzystanie z usług na szczególnych warunkach;
- 13) **Regulamin** – „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w tym usługi powszechnej przez TELEKOMUNIKACJĘ POLSKĄ S.A.”;
- 14) **TP** – TELEKOMUNIKACJA POLSKA S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: 00-105 Warszawa, ul. Twarda 18, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr. KRS 0000010681;
- 15) **tytuł prawny** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie;
- 16) **Umowa** – umowa o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w tym usługi powszechnej zawarta pomiędzy Użytkownikiem końcowym a TP, również poprzez dokonanie czynności faktycznych;
- 17) **UKE** – Urząd Komunikacji Elektronicznej;
- 18) **urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczony do współpracy z siecią publiczną, dotychczas bezpośrednio lub pośrednio do zakończenia sieci publicznej (telefon, telefaks, modem, centrala abonencka itp.);
- 19) **usługa powszechna** – zestaw usług telekomunikacyjnych dostępny dla ogółu Użytkowników końcowych w stacjonarnych publicznych sieciach telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z zachowaniem wymaganej jakości i po przystępnej cenie, określony w Dziale III Rozdział 1 Regulaminu;
- 20) **publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne** – usługi telekomunikacyjne dostępne dla ogółu Użytkowników końcowych wymienione w Dziale III Rozdział 1, 2 i 3 Regulaminu;
- 21) **Użytkownik końcowy** – podmiot korzystający z publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej lub żądający świadczenia takiej usługi dla zaspokojenia własnych potrzeb;
- 22) **zakończenie sieci** – fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej identyfikujący się za pomocą konkretnego adresu sieciowego przypisanego do numeru lub nazwy Abonenta.

## Dział II Postanowienia ogólne

### § 2

Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r., Nr 171, poz. 1800. z późn. zm.), zwanej dalej „Prawem telekomunikacyjnym”.

### § 3

Regulamin określa zakres i warunki wykonywania przez TELEKOMUNIKACJĘ POLSKĄ S.A., zwaną dalej TP, usług telekomunikacyjnych świadczonych na dostęпах analogowych w sieci komutowanej. Zakres świadczonych usług dostępny jest w cennikach TP i na stronie internetowej TP.

### § 4

1. TP świadczy publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne zgodnie z zawartą Umową i Regulaminem oraz obowiązującym prawem. TP świadczy usługę powszechną określoną w § 5 zgodnie z zawartą Umową i Regulaminem oraz obowiązującym prawem na obszarze całego kraju, z zachowaniem wymaganej jakości i po przystępnej cenie.
2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu i cenników TP w tym do terminowego uiszczania opłat określonych w cennikach TP. Regulamin i cenniki TP są nieodpłatnie przekazywane wraz z Umową oraz na każde żądanie Abonenta jak również podawane do publicznej wiadomości.

## Dział III

### Rodzaje i zakres świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych

#### Rozdział 1

##### Usługa powszechna

### § 5

1. TP świadczy poniższe usługi telekomunikacyjne stanowiące usługę powszechną:
  - 1) przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci w głównej lokalizacji Abonenta, z wyłączeniem sieci cyfrowej z integracją usług ISDN,
  - 2) utrzymanie łącza telefonicznego z zakończeniem sieci, o którym mowa w pkt 1 w stałej gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych,
  - 3) połączenia telefoniczne
    - a) krajowe, w tym:
      - miejscowe i strefowe,
      - międzystrefowe,
    - b) międzynarodowe,
    - c) do sieci ruchomych (komórkowych),  
w tym zapewnienie transmisji dla faksu, zapewnienie transmisji danych, w tym połączenia do sieci Internet,
  - 4) udzielanie informacji o numerach telefonicznych zwane dalej „usługą biura numerów” oraz udostępnianie spisów Abonentów,
  - 5) usługi telefoniczne świadczone za pomocą aparatów publicznych,
  - 6) udogodnienia dla osób niepełnosprawnych.
2. Do usług, o których mowa w § 5 ust 1 pkt. 5) stosuje się odpowiednio przepisy:
  - a) § 1-4, §5 ust. 1 pkt 3 z wyłączeniem transmisji dla faksu oraz transmisji danych w tym połączeń do sieci Internet,
  - b) § 5 ust 1 pkt 4 i 6 §6 ust. 2 pkt 1 lit. a, b, d, e,
  - c) § 8 ust. 4, § 27 ust. 1, 2, 3 pkt 2, 4, lit c, e, f, § 29-30, § 31 ust.1 i 3, § 33 ust.1 i 8 § 37- 44, § 46, § 48-50 niniejszego Regulaminu.

## Rozdział 2

### Inne publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne

### § 6

1. Na podstawie niniejszego Regulaminu TP zapewnia kolejne przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci w głównej lokalizacji Abonenta wskazanej w Umowie oraz przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci główną lokalizacją Abonenta w szczególności przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci w budynkach rekreacji indywidualnej, przeznaczonych do okresowego wypoczynku rodzinnego lub oddziałach firm przedsiębiorców.
2. Na podstawie niniejszego Regulaminu, TP zapewnia dostęp do innych niż usługa powszechna publicznie dostępnych usług telefonicznych, świadczonych w ramach przyłączenia zakończenia sieci zgodnie z cennikami TP, z wyłączeniem sieci cyfrowej ISDN tp, w szczególności:
  - 1) połączenia do:
    - a) służb powołanych ustawowo do niesienia pomocy posiadających numery skrócone gdzie:
      - 112 – numer alarmowy wspólny dla wszystkich służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy,
      - 999 – pogotowie ratunkowe,
      - 998 – straż pożarna,
      - 997 – policja,
      - 994 – pogotowie wodociągów i kanalizacji,
      - 993 – pogotowie ciepłowni,
      - 992 – pogotowie gazowni,
      - 991 – pogotowie elektrowni,
      - 986 – straż miejska,
      - 985 – pogotowie ratownictwa morskiego i górskiego,
      - 984 – pogotowie rzeczne,
    - b) Abonenckich Usług Specjalnych (radio taxi, pogotowia drogowe, informacja o lekach itp.),
    - c) usług o podwyższonej opłacie ze świadczeniem dodatkowym 300x, 400, 70x,
    - d) usług informacyjnych 80x,
    - e) sieci przywoławczej (64x),
    - f) usług teleinformatycznych o podwyższonej opłacie 20(7,8)x,
    - g) telefonii internetowej 39x,
  - 2) połączenia w ruchu półautomatycznym realizowane za pośrednictwem telefonistki, w tym Poland Direct.

## Rozdział 3 Usługi dodatkowe

### § 7

1. TP w związku ze świadczeniem usługi powszechnej, zgodnie z § 5 oraz zapewnieniem dostępu do usług określonych w §6 świadczy usługi dodatkowe zgodnie z aktualną ofertą i cennikami TP w tym:
  - 1) poczta głosowa tp,
  - 2) Automatyczne Serwisy Informacyjne,
  - 3) przekierowanie połączeń,
  - 4) prezentacja numeru,
  - 5) blokada prezentacji numeru,
  - 6) budzenie.
2. TP w związku ze świadczeniem usługi powszechnej realizuje świadczenia dodatkowe takie jak:
  - 1) dostarczanie podstawowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych bezpłatnie z każdą fakturą,
  - 2) dostarczanie, na żądanie abonenta, szczegółowego bezpłatnego wykazu wykonanych na jego rzecz usług telekomunikacyjnych w formie uniemożliwiającej osobom trzecim bezpośredni dostęp do informacji w nich zawartych,
  - 3) bezpłatne blokowanie połączeń wychodzących do określonych kategorii numeracji lub usług,

- 4) blokowanie połączeń wychodzących powyżej określonej wartości w okresie rozliczeniowym,
  - 5) możliwość korzystania z usług w granicach sumy przedpłaconej lub w granicach określonej przez Abonenta górnej kwoty faktury,
  - 6) rozłożenie na raty opłaty za przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci w głównej lokalizacji Abonenta.
3. Usługi wymienione w ust. 2 pkt 4) i 5) świadczone będą od chwili ich faktycznego wprowadzenia na warunkach uprzednio uzgodnionych z Prezesem UKE.

## Dział IV Umowa

### Rozdział 1 Zawarcie i realizacja Umowy

#### § 8

1. Umowa określa w szczególności:
  - a) nazwę, adres i siedzibę TP,
  - b) adres zakończenia sieci i przydzielony Abonentowi numer zakończenia sieci,
  - c) świadczone usługi, dane o ich jakości w tym o terminie rozpoczęcia świadczenia usług,
  - d) zakres obsługi serwisowej,
  - e) informacje dotyczące cen w tym pakietów cenowych oraz sposób uzyskania informacji o aktualnych cennikach TP,
  - f) czas trwania Umowy oraz warunki przedłużenia i rozwiązania Umowy,
  - g) wysokość kar umownych,
  - h) tryb postępowania reklamacyjnego,
  - i) informację o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub przed sądem polubownym lub powszechnym.
2. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej na zamówienie Użytkownika końcowego w terminie 30 dni od dnia jego złożenia do TP, po spełnieniu przez Użytkownika końcowego warunków wynikających z Regulaminu z zastrzeżeniem ust. 4.
3. Zamówienie uważa się za cofnięte w przypadku gdy w terminie 2 miesięcy od ustalonej z Użytkownikiem końcowym daty zawarcia Umowy Użytkownik końcowy nie przystąpi do zawarcia Umowy.
4. Umowa o świadczenie usług, o których mowa w § 5 ust. 1 pkt 5 Regulaminu jest zawierana poprzez dokonanie czynności faktycznych.

#### § 9

1. Umowa może być zawarta z Użytkownikiem końcowym posiadającym zameldowanie na pobyt stały w lokalu lub nieruchomości lub posiadającym tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w których będzie zainstalowane zakończenie sieci, z zastrzeżeniem § 10 Regulaminu.
2. W przypadku posiadania przez Użytkownika końcowego tytułu prawnego do nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci wymaga przedstawienia przez niego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.
3. Przepisu ust. 2 nie stosuje się w przypadku, gdy właścicielem, użytkownikiem wieczystym nieruchomości lub członkiem spółdzielni mieszkaniowej jest osoba prawna.

#### § 10

Na życzenie Abonenta na podstawie zawartej z nim Umowy, TP świadczy usługi telekomunikacyjne osobom pozostającym z nim w stosunkach cywilno-prawnych (pracownikom, współpracownikom, partnerom handlowym, itp.). Powyższe nie dotyczy umów zawieranych z Abonentami będącymi konsumentami.

#### § 11

W imieniu TP Umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

#### § 12

1. Użytkownik końcowy może zawrzeć Umowę oraz dokonywać czynności dotyczących wykonania Umowy osobiście bądź przez pełnomocnika upoważnionego na piśmie.
2. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć pełnomocnicy tych osób albo osoby upoważnione do jej reprezentowania, posiadające pisemne umocowanie zgodne z właściwym rejestrem lub ewidencją.

#### § 13

1. Umowa może być zawarta w lokalu TP lub poza nim.
2. W przypadku zawierania Umowy poza lokalem TP, TP informuje konsumenta o przysługującym mu prawie odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn poprzez pisemne oświadczenie złożone na adres wskazany w przekazanym Abonentowi wzorze oświadczenia o odstąpieniu w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia.
3. W przypadku zawarcia Umowy związanej z ulgą przyznaną Abonentowi, roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez TP z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie nie może przekraczać określonej w Umowie równowartości ulgi przyznanej Abonentowi.

#### § 14

1. Umowa może być zawarta na czas określony, nie dłuższy niż 36 miesięcy lub na czas nieokreślony.
2. Jeżeli co najmniej 30 dni przed końcem okresu, na który Umowa została zawarta, Abonent nie wyrazi innej dyspozycji, umowa staje się umową zawartą na czas nieokreślony.

#### § 15

1. Zawarcie Umowy z TP jest uzależnione od ustalenia danych Użytkownika końcowego, o których mowa w §29 ust 2 pkt 1-6, lub w §29 ust. 4 pkt 1-6 na podstawie właściwych dokumentów przedstawionych przez Użytkownika końcowego,
2. TP może uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a) dostarczenia przez Użytkownika końcowego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec TP wynikającego z Umowy,
  - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Użytkownika końcowego wynikającej z danych posiadanych przez TP lub udostępnionych jej przez biuro informacji gospodarczej. TP powiadamia Użytkownika końcowego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

#### § 16

1. TP może odmówić Użytkownikowi końcowemu zawarcia Umowy w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej.
2. TP może zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Użytkownika końcowego w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej umowy.
3. Z Użytkownikiem końcowym, co do którego dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, TP może zawrzeć Umowę, pod warunkiem złożenia przez niego jednorazowej kaucji w wysokości uzgodnionej przez strony Umowy, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.
5. Kaucja ulega niezwłocznie zwrotowi w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, o ile TP nie zaliczy całości lub części kaucji na poczet wymagalnych opłat należnych TP z tytułu Umowy.

#### § 17

Rozpoczęcie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych następuje w terminie określonym w Umowie, nie dłuższym niż 10 miesięcy od dnia złożenia zamówienia.

## **Rozdział 2 Zmiana Umowy**

### **§ 18**

1. Umowa może ulec zmianie za porozumieniem stron.
2. Zmiana Umowy następuje w formie pisemnej, z uwzględnieniem postanowień ust. 3.
3. TP umożliwia zmianę planów telefonicznych tp i usług do wyboru oraz usług dodatkowych w ramach cenników TP poprzez złożenie zamówienia przez Abonenta w formie przewidzianej przez TP tj. pisemnie, telefonicznie lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
4. TP potwierdzi złożenie przez Abonenta zamówienia na plan telefoniczny tp, na usługi do wyboru lub na usługi dodatkowe ze wskazaniem zakresu zmian i terminu ich wprowadzenia. Abonent, który złożył zamówienie na plan telefoniczny tp, usługę do wyboru lub usługę dodatkową przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, może od niego odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od dnia otrzymania potwierdzenia, chyba że TP – za zgodą Abonenta – rozpoczęła świadczenie usług zgodnie z jego zamówieniem. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

### **§ 19**

1. Zmiana Umowy w zakresie zmiany miejsca instalacji zakończenia sieci następuje w terminie 30 dni od daty złożenia zamówienia przez Abonenta. Termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych we wskazanym przez Abonenta miejscu jest określony w aneksie do Umowy, nie dłuższym niż 10 miesięcy od dnia złożenia zamówienia.
2. Do zmiany miejsca instalacji zakończenia sieci stosuje się odpowiednio § 8 ust 1-3, § 14, § 18 Regulaminu.

## **Rozdział 3 Ograniczenie, zawieszenie świadczenia usług i rozwiązanie umowy**

### **§ 20**

1. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta w każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia i ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego, przez pisemne oświadczenie doręczone TP na adres korespondencyjny wskazany w fakturze VAT lub do Punktu Obsługi Klientów. W okresie wypowiedzenia TP pobiera należne opłaty zgodnie z obowiązującymi cennikami TP.
2. Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem stron w innym uzgodnionym terminie.
3. TP może:
  - 1) ograniczyć świadczenie usług telekomunikacyjnych w pierwszej kolejności usług niewchodzących w skład usługi powszechnej, utrzymując świadczenie usług niepowiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywanie połączeń do Abonenta lub połączenia bezpłatne, jeżeli Abonent pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za wykonanie usług telekomunikacyjnych przez okres dłuższy niż jeden okres rozliczeniowy;
  - 2) ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.
4. Przed ograniczeniem lub zawieszeniem świadczenia usług telekomunikacyjnych, TP wzywa Abonenta do usunięcia przyczyn, które spowodowałyby ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych.
5. W trakcie ograniczenia świadczenia usług telekomunikacyjnych, TP pobiera opłaty abonamentowe, o których mowa w § 34 ust. 1 pkt 2, a także opłaty za usługi, z których Abonent korzysta w trakcie ograniczenia świadczenia usług telekomunikacyjnych.
6. W trakcie zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych, TP nie pobiera opłat, o których mowa w § 34.
7. TP może jednostronnie rozwiązać Umowę z Abonentem, któremu

zawiesiła lub ograniczyła świadczenie usług telekomunikacyjnych po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do:

- 1) zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni w przypadku zwłoki w płatności za wykonane usługi telekomunikacyjne,
  - 2) usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług w przypadkach, o których mowa w ust. 3 pkt 2.
8. W przypadku sporu co do wysokości należności, odłączenie nie może nastąpić do czasu rozstrzygnięcia sporu, pod warunkiem zapłaty należności bieżących. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania należności nieobjętych sporem.

### **§ 21**

1. Abonentowi, któremu TP ograniczyła lub zawiesiła świadczenie usług telekomunikacyjnych z przyczyn wskazanych w § 20 ust. 3 Regulaminu, usługi będą świadczone po uregulowaniu należnych TP opłat wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie lub po zastosowaniu się przez Abonenta do wezwania.
2. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia usług pobiera się opłatę wg obowiązujących cenników TP.

### **§ 22**

1. W przypadku stwierdzenia przez TP, że z należącego do Abonenta urządzenia końcowego generowane są połączenia, których natężenie może spowodować zagrożenie płatności za usługi, TP telefonicznie powiadamia o tym fakcie Abonenta. W przypadku otrzymania od Abonenta potwierdzenia, że powyższe połączenia odbywają się bez jego wiedzy i zgody lub gdy powiadomienie Abonenta nie jest możliwe, TP ma prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług.
2. TP zniesie powyższe ograniczenie lub przywróci świadczenie usług niezwłocznie po uzyskaniu od Abonenta wiarygodnego potwierdzenia, że połączenia o których mowa w ust. 1 są generowane za jego zgodą.

### **§ 23**

Na żądanie Abonenta TP zawiesza świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas nie dłuższy niż 12 okresów rozliczeniowych. Zawieszenie polega na czasowym odłączeniu przez TP zakończenia sieci Abonenta od sieci telekomunikacyjnej. Za okres zawieszenia TP pobiera opłatę określoną w cennikach TP.

## **Rozdział 4 Wygaśnięcie umowy**

### **§ 24**

Umowa wygasa wskutek:

- 1) upływu czasu, na który została zawarta, z zastrzeżeniem postanowień § 14 ust. 2,
- 2) śmierci Abonenta,
- 3) wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji,
- 4) utraty tytułu prawnego do nieruchomości lub lokalu, o ile w terminie 30 dni Abonent nie złoży zamówienia wskazującego inne miejsce instalacji zakończenia sieci,
- 5) nieudostępnienia przez Abonenta nieruchomości lub lokalu w celu zainstalowania zakończenia sieci po dwukrotnie uzgodnionych z TP terminach lub w ciągu miesiąca od dnia powiadomienia Abonenta o dacie instalacji zakończenia sieci,
- 6) niewpłacenia przez Abonenta kaucji, o której mowa w § 16 ust. 3.

## **Dział V**

### **Warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych**

### **§ 25**

1. Abonent jest obowiązany udostępnić TP lub upoważnionym podmiotom działającym w imieniu i na zlecenie TP nieruchomości lub lokale w celu przyłączenia zakończenia sieci we wspólnie uzgodnionym terminie.

2. Abonent jest obowiązany umożliwić sprawdzenie stanu technicznego zakończenia sieci w jego lokalu lub nieruchomości, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia usług lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.
3. Przydzielenie Abonentowi numeru zakończenia sieci lub nadanie znaku identyfikującego Abonenta należy do TP.

## § 26

1. Urządzenia końcowe powinny spełniać wymagania zasadnicze, potwierdzone dokumentami: świadectwem homologacji, certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności lub znakiem zgodności.
2. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w zakończeniach sieci i urządzeniach końcowych, będących własnością TP i zainstalowanych u Abonenta, dokonuje wyłącznie TP lub upoważnione podmioty na zlecenie TP.
3. Za prawidłowe działanie urządzeń końcowych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.

## § 27

1. TP świadczy usługę powszechną z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa.
2. TP świadczy inne niż usługa powszechna publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne z zachowaniem jakości podawanej w publikowanych przez siebie na podstawie obowiązujących przepisów aktualnych informacjach o jakości tych usług.
3. W ramach obsługi serwisowej TP zapewnia Abonentowi:
  - 1) wykonanie instalacji zakończenia sieci i jego uruchomienie,
  - 2) bezpłatne okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza oraz sprawdzenie parametrów łącza poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek,
  - 3) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych po zgłoszeniu przez Abonenta obejmującą w szczególności:
    - a) bezpłatne eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łącza,
    - b) bezpłatne usuwanie awarii,
    - c) wykonanie instalacji dodatkowej do głównego zakończenia sieci lub zmiana w jego przyłączeniu,
    - d) sprawdzenie instalacji wykonanej przez Abonenta,
    - e) wykonanie łącza do dodatkowego urządzenia względem głównego zakończenia sieci.
  - 4) bezpłatną całodobową możliwość telefonicznej obsługi klientów za pośrednictwem błękitnej linii tp, 19393 oraz faks 19394 (dedykowanej dla Abonentów indywidualnych), błękitnej linii tp biznes 19330 oraz faks 19331 i 19332 (dedykowanej dla Abonentów biznesowych), a w tym:
    - a) obsługę Użytkowników końcowych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość w zakresie składania zleceń i realizacji usług telekomunikacyjnych w ramach Umowy, zgodnie z aktualną ofertą i cennikami TP z wyłączeniem przyłączenia pojedynczego zakończenia sieci które wymaga zawarcia umowy w formie pisemnej,
    - b) zmian planów telefonicznych tp, usług do wyboru oraz usług dodatkowych w ramach cenników TP,
    - c) uzyskiwanie informacji o usługach,
    - d) uzyskiwanie informacji o cenach świadczonych usług i ofertach promocyjnych,
    - e) udzielanie informacji o stanie indywidualnego konta abonentkiego, w tym o płatnościach,
    - f) pomoc techniczną i zgłoszenie usterek i awarii,
    - g) złożenie reklamacji.
4. W celu zabezpieczenia interesów Użytkowników końcowych, TP zastrzega sobie prawo do nagrywania treści rozmów dotyczących składanych zamówień, zleceń lub innych oświadczeń woli związanych z Umową. Nagranie ma charakter poufny i może być wykorzystane wyłącznie jako dowód złożenia zlecenia lub sprawdzenia prawidłowości jego wykonania.

## § 28

1. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru zakończenia sieci, jeżeli korzystanie z przydzielonego numeru jest dla Abonenta uciążliwe, występując w tym zakresie do TP z wnioskiem w formie pisemnej. We wniosku Abonent wykazuje, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe, w szczególności opisuje i wyjaśnia na czym polega uciążliwość. Jeżeli polega ona na uciążliwych połączeniach, to Abonent podaje ich przybliżone daty i godziny.
2. Abonent, w przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności może żądać przeniesienia przydzielonego numeru zakończenia sieci do nowej lokalizacji w ramach istniejącej sieci TP na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, występując w tym zakresie do TP z wnioskiem w formie pisemnej.
3. Abonent może żądać przy zmianie TP na innego operatora przeniesienia przydzielonego numeru zakończenia sieci do istniejącej sieci tego operatora na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, występując z wnioskiem w formie pisemnej do nowego operatora o potwierdzenie możliwości zawarcia umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego przez TP numeru.
4. W przypadku zmiany przydziału zakresu numeracji albo przebudowy lub rozbudowy eksploatowanej sieci publicznej, TP może dokonać zmiany numerów zakończenia sieci przydzielonych Abonentom po uprzednim pisemnym zawiadomieniu Abonentów o planowanej zmianie numerów oraz o ich nowych numerach, co najmniej na 90 dni przed zamierzonym terminem wprowadzenia zmiany. Na numerach poprzednich TP utrzymuje przez okres 12 miesięcy bezpłatną zapowiedź słowną podającą nowy przydzielony Abonentowi numer zakończenia sieci.
5. Przydzielony Abonentowi numer zakończenia sieci, w innych przypadkach niż wskazane w ust. 1 i 4 może zostać zmieniony na pisemne życzenie Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe.
6. Abonent może wybrać dowolnego dostawcę publicznie dostępnych usług telefonicznych, którego usługi są dostępne w połączonych sieciach poprzez numer dostępu lub preselekcję.
7. Jeżeli Abonent dokonał wyboru dowolnego dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych przez preselekcję ma prawo w każdej chwili zmienić lub wycofać swój wybór. Z tytułu dokonania wyboru dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych nie przysługuje roszczenie w stosunku do Abonenta.

## § 29

1. TP zapewnia tajemnicę komunikowania się w sieciach telekomunikacyjnych zwaną „tajemnicą telekomunikacyjną”, która obejmuje:
  - 1) dane dotyczące Użytkownika końcowego;
  - 2) treść indywidualnych komunikatów;
  - 3) dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego Użytkownika końcowego publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych;
  - 4) dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku;
  - 5) dane o próbach uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami sieci telekomunikacyjnej.
2. TP jest uprawniona do przetwarzania następujących danych dotyczących Użytkownika końcowego będącego osobą fizyczną:
  - 1) nazwisk i imion,
  - 2) imion rodziców,
  - 3) miejsca i daty urodzenia,
  - 4) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały,
  - 5) numeru ewidencyjnego PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - 6) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numeru paszportu lub karty pobytu,
  - 7) danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec TP wynikającego z umowy.

## Dział VI Odpowiedzialność

3. TP może, za zgodą Użytkownika końcowego będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego Użytkownika końcowego w związku ze świadczoną usługą, w szczególności:
  - 1) numer identyfikacji podatkowej NIP,
  - 2) numer konta bankowego lub karty płatniczej,
  - 3) adres korespondencyjny Użytkownika końcowego, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały tego Użytkownika końcowego,
  - 4) adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.
4. Przetwarzanie danych Użytkowników końcowych, niebędących osobami fizycznymi, może w szczególności dotyczyć:
  - 1) nazwy,
  - 2) siedziby i adresu,
  - 3) dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
  - 4) numeru identyfikacji podatkowej NIP,
  - 5) numeru REGON,
  - 6) rodzaju prowadzonej działalności gospodarczej,
  - 7) numeru konta bankowego,
  - 8) adresu Użytkownika końcowego do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres miejsca jego siedziby, adresu poczty elektronicznej oraz numerów telefonów kontaktowych.
5. TP może przetwarzać dane Użytkowników końcowych w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Prawie telekomunikacyjnym lub przepisach odrębnych.
6. Osoby działające w imieniu TP mogą włączyć się do trwałego połączenia wyłącznie w zakresie niezbędnym do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu, związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem usługi telekomunikacyjnej, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.
7. TP zapewnia należyłą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
8. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi przez siebie usługami TP podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług.

### § 30

1. TP podaje w publicznie dostępnym spisie Abonentów, a także za pośrednictwem służb informacyjnych TP następujące dane Abonenta:
  - 1) przydzielony Abonentowi numer zakończenia sieci lub znak identyfikujący Abonenta (o ile został nadany),
  - 2) nazwiska i imiona lub nazwę,
  - 3) nazwę miejscowości, w której znajduje się udostępnione zakończenie sieci,
  - 4) nazwę ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci, a w przypadku Abonentów niebędących osobami fizycznymi pełny adres oraz inne dodatkowe, publicznie dostępne informacje.
2. Wskazane w ust. 1 dane identyfikujące Abonentów będących osobami fizycznymi, są umieszczane w publicznie dostępnym spisie Abonentów i podawane przez służby informacyjne biura numerów tp po uprzednim wyrażeniu przez Abonentów w Umowie zgody w tym zakresie.
3. Abonent może wystąpić o rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w ust. 1.
4. TP udostępnia, na żądanie służb ustawowo powołanych do obsługi wywołań kierowanych na numery alarmowe informacje, o których mowa w ust.1 pkt 1-4, poszerzone o będące w jej posiadaniu dane o lokalizacji Abonenta wywołującego połączenie z numerem alarmowym, umożliwiające niezwłoczne podjęcie interwencji.

### § 31

1. TP ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem, Prawem telekomunikacyjnym oraz Kodeksem cywilnym.
2. Z tytułu niedotrzymania terminu zawarcia Umowy lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych, za każdy dzień przekroczenia tych terminów Użytkownikowi końcowemu przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 właściwej dla określonego w Umowie lub zamówieniu planu telefonicznego tp miesięcznej opłaty abonamentowej, a jeżeli plan telefoniczny nie został określony to według stosowanej przez TP miesięcznej opłaty abonamentowej planu tp startowego, w cenniku TP obowiązującym w dniu, w którym umowa powinna być zawarta lub usługa powinna być świadczona.
3. TP nie ponosi odpowiedzialności za treści publikacji dostępnych w sieci Internet za wyjątkiem umieszczanych na stronach internetowych TP.
4. Abonent odpowiada za wszystkie zrealizowane usługi z jego urządzenia końcowego, niezależnie od tego kto zlecał usługę lub z niej korzystał.

### § 32

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według wysokości kwot na fakturach VAT z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
2. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 1, za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 odpowiedniej miesięcznej opłaty abonamentowej.

## Dział VII Opłaty

### § 33

1. Wysokość opłat i sposób ich naliczania określają aktualne cenniki TP.
2. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc. TP może wprowadzić inne okresy rozliczeniowe za uprzednim powiadomieniem Abonenta z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego obowiązującego w dniu powiadomienia. W przypadku braku akceptacji zmiany okresu rozliczeniowego Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa TP nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
3. W przypadku dokonania korekty faktury na korzyść Abonenta w przypadkach innych niż określone w § 43, kwota nadpłaty wynikająca z korekty zostaje w pierwszej kolejności zaksięgowana na poczet zadłużenia Abonenta wobec TP za usługi telekomunikacyjne określone w Umowie. W przypadku braku zadłużenia kwota nadpłaty może zostać zaksięgowana na poczet należności za bieżący okres rozliczeniowy albo będzie zwracana przekazem pocztowym lub przelewem na rachunek bankowy Abonenta, zgodnie z jego życzeniem.
4. W przypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie TP, rozpoczęcie, zmiana lub zakończenie świadczenia usługi telekomunikacyjnej nie nastąpi w terminie i w zakresie wynikającym z zamówienia Abonenta, a wartość usług świadczonych w okresie między terminem wynikającym z zamówienia Abonenta a terminem realizacji przez TP jest wyższa od wartości usług zgodnych ze złożonym zamówieniem Abonenta, wówczas TP może zaproponować Abonentowi przesunięcie terminu rozpoczęcia, zmiany lub zakończenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej z jednoczesnym udzieleniem bonifikaty. W przypadku, gdy Abonent wyrazi zgodę na przesunięcie powyższego terminu wraz z udzieleniem bonifikaty, TP udziela Abonentowi w bieżącej fakturze bonifikaty w wysokości różnicy pomiędzy wartością usług świadczonych w okresie pomiędzy terminem wynikającym z zamówienia Abonenta a terminem realizacji zamówienia przez TP

a wartością usług zgodnych ze złożonym zamówieniem Abonenta. W przypadku braku zgody Abonenta na proponowane przez TP rozwiązanie stosuje się odpowiednio postanowienie Regulaminu § 31 ust 2.

- Postanowienie ust 4 nie dotyczy zamówienia przez Abonenta przyłączenia pojedynczego zakończenia sieci, jak też wygaśnięcia umowy z TP po wystawieniu ostatniej faktury za świadczone usługi.
- TP doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w cennikach TP lub doręcza Abonentowi zmienione cenniki TP z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian cenników TP, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy. Jeżeli Abonent skorzysta z prawa wypowiedzenia Umowy w przypadku podwyższenia cen, TP nie przysuguje roszczenie odszkodowawcze, chyba że konieczność podwyższenia cen następuje na skutek zmiany przepisów prawa.

#### § 34

- Abonent obowiązany jest do terminowego uiszczania opłat zgodnie z cennikami TP, w szczególności:
  - opłaty jednorazowej, za przyłączenie zakończenia sieci do publicznej sieci telefonicznej TP, w wysokości opłaty obowiązującej w dniu rozpoczęcia świadczenia usług,
  - opłaty abonamentowej,
  - opłat za wszystkie połączenia telefoniczne i inne usługi zrealizowane z jego zakończenia sieci.
- Opłata określona w ust. 1 pkt 1 ujęta będzie w pierwszej fakturze VAT za zrealizowane usługi, a w przypadku rozłożenia płatności na raty na wnioski Abonenta, będą one ujmowane w kolejnych fakturach VAT.
- Jeżeli usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca, wówczas miesięczną opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 tej opłaty za każdy dzień jej świadczenia.

#### § 35

- TP wystawia Abonentowi faktury VAT za zrealizowane usługi zgodnie z § 33.
- Dla Abonentów korzystających z kilku przydzielonych numerów zakończeń sieci, TP wystawia zbiorczą fakturę VAT, a na ich życzenie wystawia faktury VAT na każdy przydzielony Abonentowi numer zakończenia sieci oddzielnie.
- Na żądanie osoby niewidomej lub słabo widzącej, potwierdzone okazaniem przez tę osobę dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność, TP sporządza informację o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki albo wysyła je pocztą elektroniczną w formacie tekstowym.

#### § 36

- Faktury VAT za usługi telekomunikacyjne doręczane są Abonentowi przesyłką pocztową w granicach Rzeczypospolitej Polskiej lub w inny sposób uzgodniony przez strony.
- Termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT, chyba że Umowa stanowi inaczej.
- Abonent jest zobowiązany do wpłacania należności za usługi zgodnie z wystawioną fakturą na indywidualny numer konta bankowego podany w dokumencie płatniczym, którego dotyczy wpłata. W przypadku, gdy Abonent dokonuje wpłaty na druku niestandardowym (druku wpłaty innym niż wysłany wraz z dokumentem płatniczym) lub za pomocą przelewu bankowego, zobowiązany jest podać swój nr ewidencyjny, określony na dokumencie płatniczym oraz podać numer dokumentu, za który następuje wpłata. W przypadku braku takiego wskazania, wpłata zostanie rozliczona na poczet zaległości wynikających z najstarszych faktur VAT wraz z odsetkami. W przypadku braku możliwości zidentyfikowania Abonenta dokonującego wpłaty, zostanie ona zwrócona przez TP do banku, który zrealizował wpłatę.
- W przypadku nieotrzymania faktury VAT TP przyjmuje od Abonenta zgłoszenie tego faktu i wystawia duplikat faktury.
- Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek TP.
- Za opóźnienie w uiszczaniu opłat TP nalicza odsetki ustawowe.
- Abonent może wpłacić dowolną kwotę na poczet przyszłych należności, która będzie rozliczana w kolejnych fakturach VAT w ramach konta rozliczeniowego, na który została wniesiona.

### Dział VIII

#### Tryb postępowania reklamacyjnego

##### § 37

Reklamacje mogą być składane z tytułu:

- niedotrzymania z winy TP wyznaczonego terminu zawarcia Umowy,
- niedotrzymania z winy TP określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
- nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

##### § 38

- Reklamacje mogą być składane pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne, w każdej jednostce TP obsługującej Użytkowników końcowych TP.
- Przyjęcie reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość wymaga potwierdzenia przez TP w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia jej złożenia za wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
- W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu bezpośrednio w jednostce TP obsługującej Użytkowników końcowych, upoważniona osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić przyjęcie reklamacji w formie pisemnej.

##### § 39

- Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
- Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym TP niezwłocznie powiadamia reklamującego.

##### § 40

- Reklamacja powinna zawierać:
  - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika końcowego,
  - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - przydzielony Abonentowi numer zakończenia sieci,
  - przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny lub adres miejsca zakończenia sieci,
  - datę złożenia zamówienia o zawarcie Umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w § 37 pkt 1,
  - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji, o której mowa w § 37 pkt 2,
  - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty,
  - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt 8,
  - podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności nie objętych reklamacją.

##### § 41

- TP rozpatruje reklamację i w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej wpływu udziela w formie pisemnej odpowiedzi.

2. Użytkownik końcowy ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub gdy reklamującym jest konsument, dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa UKE, a także przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, tj. w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji lub w przypadku niezapłacenia przez TP dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uznana.
3. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.

#### § 42

Reklamacja dotycząca złej pod względem technicznym jakości usług, jest uznawana przez okresowe obniżenie opłaty abonamentowej w zależności od stwierdzonych zaniżonych parametrów usług.

#### § 43

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji, przysługujące z tytułu odszkodowania lub innej należności kwoty pieniężne zgodnie z życzeniem Użytkownika końcowego, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na rachunek bankowy albo zaliczane w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności za usługi.
2. W przypadku, gdy TP posiada wobec reklamującego wymagalną i nie-sporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Potrąconą kwotę wykazuje się w kolejnej fakturze. Oświadczenie TP o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
3. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat, za czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetki od kwoty objętej reklamacją nie będą naliczane.

#### § 44

Szczegółowe zasady i reklamacji reguluje rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226, poz. 2291).

### Dział IX

#### Postanowienia przejściowe i końcowe

#### § 45

1. Abonent obowiązany jest poinformować TP o zmianach swoich danych zawartych w Umowie w terminie 30 dni od dnia wystąpienia tych zmian.
2. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania TP o wszczęciu wobec niego postępowania upadłościowego lub naprawczego jak również innych postępowań takich jak postępowanie egzekucyjne, likwidacyjne, które mogłyby mieć wpływ na wykonanie Regulaminu i Umowy przez Abonenta.
3. Jeżeli Abonent nie poinformuje TP o zmianie dotychczasowego adresu, wszelką korespondencję przekazaną przez TP na ten adres uważa się za prawidłowo doręczoną.

#### § 46

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.), ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.) i wydanych na jego podstawie rozporządzeń, ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22, poz. 271), ustawy z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz.U. Nr 50, poz. 424), a także Międzynarodowej Konwencji Telekomunikacyjnej oraz umów zawartych z administracjami łączności innych krajów i regulaminami międzynarodowymi.

#### § 47

TP doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w Regulaminie lub doręcza Abonentowi zmieniony Regulamin z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a TP nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba że konieczność wprowadzenia zmian Regulaminu wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

#### § 48

Traci moc „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w tym usługi powszechnej przez Telekomunikację Polską S.A.” z dnia 1 grudnia 2006 roku.

#### § 49

Właściwym do rozstrzygania sporów wynikających z niniejszego Regulaminu jest sąd powszechny właściwy miejscowo dla miejsca wykonywania Umowy, chyba że strony umowy poddały rozstrzygnięcie sporów wynikających z niniejszego Regulaminu w drodze postępowania przed stałym polubownym sądem konsumenckim ustanowionym przy Prezesie UKE w zakresie przewidzianym ustawą Prawo telekomunikacyjne.

#### § 50

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 sierpnia 2010 roku.