

ROZPORZĄDZENIE MINISTRA ŁĄCZNOŚCI

z dnia 28 maja 1996 r.

w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych o charakterze powszechnym.

Na podstawie art. 71 ust. 5 ustawy z dnia 23 listopada 1990 r. o łączności (Dz. U. z 1995 r. Nr 117, poz. 564) zarządza się, co następuje:

§ 1. Rozporządzenie określa:

- 1) warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja,
- 2) szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego.

§ 2. 1. Reklamacją jest zgłoszenie przez osobę fizyczną lub prawną, która zawarła umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych o charakterze powszechnym, zwaną dalej „abonentem”, roszczenia o odszkodowanie od podmiotów świadczących te usługi, zwanych dalej „operatorami”, z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,

2. Za reklamację uważa się również zgłoszenie, które wprawdzie nie zawiera roszczenia o odszkodowanie, lecz prawo do odszkodowania nie budzi wątpliwości:

- 1) w wypadku niedziałania stacji telefonicznej lub telegraficznej przez okres trwający jednorazowo dłużej niż 3 dni wskutek uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej lub innej awarii,
- 2) w innych sytuacjach uniemożliwiających lub utrudniających abonentowi korzystanie z usług telekomunikacyjnych.

3. W wypadkach, o których mowa w ust. 2, zgłoszenie powinno być dokonane we właściwej jednostce organizacyjnej — telefonicznie, ustnie do protokołu lub korespondencyjnie. Przyjmujący zgłoszenie telefonicznie jest obowiązany potwierdzić je, podając swoje imię i nazwisko oraz numer służbowy.

§ 3. 1. Reklamacje w sprawach usług telekomunikacyjnych mogą być w szczególności wnoszone w wypadkach:

- 1) przerwy w korzystaniu z abonamentu stacji telefonicznej, telegraficznej oraz z abonamentu miejsco-

wego łącza telekomunikacyjnego, trwającej jednocześnie dłużej niż 3 dni,

- 2) przerwy w korzystaniu z abonamentu międzymiastowego łącza telekomunikacyjnego, wynoszącej w ciągu miesiąca ponad 24 godziny,
- 3) wadliwego rozliczenia usługi.

2. Reklamacje mogą być wnoszone w ciągu 12 miesięcy, licząc od dnia następnego odpowiednio po:

- 1) ustaniu przerwy w korzystaniu z usługi,
- 2) otrzymaniu rachunku za usługę.

§ 4. 1. Reklamacja może być wniesiona w każdej jednostce organizacyjnej operatora, która obowiązana jest przestać ją bezzwłocznie do jednostki organizacyjnej, która wykonała usługę będącą przedmiotem reklamacji.

2. Reklamacja powinna być złożona przez abonenta na piśmie i zawierać przedstawienie okoliczności uzasadniających roszczenie oraz podpisana przez reklamującego. Jeżeli abonent nie może sporządzić pisma reklamującego, to jednostka organizacyjna operatora sporządza notatkę, którą powinien podpisać reklamujący.

3. Złożona reklamacja podlega wpisowi do ewidencji w dzienniku reklamacji prowadzonym przez jednostkę organizacyjną, która wykonała usługę.

§ 5. 1. Reklamacja powinna być załatwiona w ciągu 1 miesiąca od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być załatwiona, należy o tym niezwłocznie powiadomić reklamującego, podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin załatwienia.

2. Jednostka organizacyjna operatora udziela odpowiedzi w formie pisemnej. Odpowiedź ta powinna zawierać:

- 1) nazwę jednostki organizacyjnej,
- 2) powołanie podstawy prawnej,
- 3) rozstrzygnięcie,

4) datę i informację o możliwościach odwołania oraz wskazanie organu odwoławczego,

5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

3. Odpowiedź na reklamację odmawiająca odszkodowania w całości lub w części powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

§ 6. 1. W wypadku negatywnego załatwienia reklamacji odwołanie wnosi się do organu odwoławczego, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 4, w ciągu 14 dni od daty doręczenia pisma, za pośrednictwem jednostki organizacyjnej załatwiającej reklamację w I instancji.

2. Jednostka organizacyjna operatora po otrzymaniu odwołania może zmienić swoją decyzję, w szczególności gdy zachodzi okoliczność błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy wyszły na jaw nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były znane przy załatwianiu reklamacji. Jeżeli jednostka organizacyjna operatora nie zmieni swojej decyzji, to w terminie 7 dni przekazuje odwołanie, wraz z aktami sprawy, organowi odwoławczemu.

3. Odpowiedź przestana reklamującemu w wyniku rozpatrzenia sprawy w postępowaniu odwoławczym powinna zawierać stwierdzenie, że została wyczerpana droga postępowania reklamacyjnego i że reklamującemu przysługuje prawo dochodzenia roszczenia w postępowaniu sądowym.

4. W wypadku pozytywnego załatwienia reklamacji organ odwoławczy zwraca akta sprawy do jednostki organizacyjnej, wraz z poleceniem wykonania decyzji podjętej w wyniku odwołania, powiadamiając jednocześnie reklamującego o wyniku załatwienia reklamacji, wysokości przyznanego odszkodowania oraz formie przekazania należności.

§ 7. Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.

Minister Łączności: *A. Zieliński*