

USŁUGI O CHARAKTERZE POWSZECHNYM

Usługi telekomunikacyjne o charakterze powszechnym czyli takie, które muszą być dostępne dla wszystkich obywateli, polegają na zapewnieniu przekazu telefonicznego i telegraficznego w sieciach telekomunikacyjnych użytku publicznego. W dziedzinie obsługi połączeń międzynarodowych wyłączność posiada Telekomunikacja Polska S. A.

W sieci krajowej usługi telekomunikacyjne o charakterze powszechnym świadczy TP S. A. oraz podmioty, które otrzymały koncesję, zwane operatorami.

Zakres i warunki wykonywania usług telekomunikacyjnych o charakterze powszechnym określa każdy podmiot świadczący te usługi w regulaminie podanym do publicznej wiadomości.

Usługi telekomunikacyjne świadczone są na podstawie umowy, która pod rygorem nieważności musi być zawarta na piśmie. Podpisując umowę wyrażasz zgodę na świadczenie ci usług telekomunikacyjnych na warunkach zapisanych w regulaminie.

Dlatego przed podpisaniem umowy należy uważnie przeczytać REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG, który jest integralną częścią umowy .

Podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne o charakterze powszechnym nie może nikomu odmówić wykonania tych usług, gdy żądający wykonania usługi spełnił warunki określone w regulaminie.

PODSTAWOWE PRAWA KONSUMENTA

Konsumencie, masz prawo do ochrony interesu ekonomicznego.

Nie jesteś zobowiązany do uiszczania opłat nie wykazanych w cennikach opłat - taryfach telekomunikacyjnych . Krajowa i Zagraniczna Taryfa Telekomunikacyjna musi być udostępniona w jednostkach organizacyjnych operatora. O zmianach opłat za usługi operator obowiązany jest zawiadomić konsumentów za pośrednictwem środków masowego przekazu.

Od opłat zwolnione są rozmowy telefoniczne, radiotelefoniczne i telegramy, których treścią są wezwania o pomoc w razie klęski żywiołowej lub innego stanu wyższej konieczności, a także zawiadomienia o epidemii, masowych zatruciach pokarmowych, zaraźliwej chorobie zwierzęcej i pojawieniu się szkodliwych roślin, podlegające prawnemu obowiązkowi zgłoszenia i połączenia telefoniczne inicjowane przez konsumentów do organów powołanych ustawowo do niesienia pomocy.

Masz prawo żądać dostarczenia miesięcznych wykazów realizowanych przez siebie połączeń (tzw. billing) odpłatnie bądź nieodpłatnie stosownie do własnych regulaminów operatora.

Operator zobowiązany jest do rejestracji i przechowywania co najmniej przez 12 miesięcy danych zawierających szczegółowy wykaz usług, z których skorzystałeś, wraz z danymi umożliwiającymi identyfikację usługi .

W przypadku nie zapewnienia rejestracji szczegółowych danych i odmowy nieodpłatnego dostarczenia reklamującemu tych danych, dotyczących reklamowanego rachunku, operator jest zobowiązany uznawać w całości Twoją reklamację dotyczącą opłat za usługi.

Zainstalowanie stacji telefonicznej w Twoim mieszkaniu (lokalu) i jej przyłączenie powinno nastąpić w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy o korzystanie z abonamentu telefonicznego. W razie niedotrzymania w/w terminy konsumentowi należą się kary umowne w wysokości 1/100 opłaty jednorazowej z tytułu przyłączenia telefonu do sieci telekomunikacyjnej za każdy dzień zwłoki. Kara umowna nie może przewyższać opłaty zapłaconej przez konsumenta.

Telekomunikacja zobowiązana jest w ramach abonamentu do świadczenia połączeń telefonicznych i utrzymywania w sprawności łączy telefonicznych.

Przy świadczeniu usług telekomunikacyjnych operator powinien kierować się zasadą łatwego korzystania z usług przez wszystkich użytkowników, niezależnie od znajomości zagadnień technicznych.

SKŁADANIE REKLAMACJI

Jeśli jesteś niezadowolony z jakości świadczonych usług lub wysokość rachunku budzi Twoje zastrzeżenia, masz prawo do złożenia reklamacji i do zadośćuczynienia, jeśli reklamacja była uzasadniona .

Reklamacje w sprawach usług telekomunikacyjnych mogą być w szczególności wnoszone w wypadkach:

- przerwy w korzystaniu z abonamentu stacji telefonicznej, telegraficznej oraz z abonamentu miejscowego łącza telekomunikacyjnego, trwającej jednorazowo dłużej niż 3 dni,
- przerwy w korzystaniu z abonamentu międzymiastowego łącza telekomunikacyjnego, wynoszącej w ciągu miesiąca ponad 24 godziny,
- wadliwego rozliczenia usługi,

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

- ustaniu przerwy w korzystaniu z usług,
- otrzymaniu rachunku za usługę.

Reklamacja może być wniesiona w każdej jednostce organizacyjnej operatora.

FORMA REKLAMACJI

Reklamacja w sprawach usług telekomunikacyjnych powinna być złożona na piśmie i zawierać przedstawienie okoliczności uzasadniających roszczenie oraz podpis reklamującego. Jeżeli konsument nie może sporządzić pisma reklamacyjnego, to jednostka organizacyjna operatora sporządza notatkę, którą powinien podpisać reklamujący.

Reklamację można wnieść także telefonicznie w wypadku nie działania stacji telefonicznej przez okres trwający jednorazowo dłużej niż 3 dni w skutek uszkodzenia sieci telefonicznej lub innej awarii, a także w innych sytuacjach uniemożliwiających lub utrudniających korzystanie z usług telekomunikacyjnych.

Przyjmujący zgłoszenie telefonicznie obowiązany jest potwierdzić je, podając swoje imię i nazwisko oraz numer służbowy.

Reklamacja powinna być załatwiona w ciągu 1 miesiąca od jej wniesienia.

Jeśli w tym terminie reklamacja nie może być załatwiona, operator musi niezwłocznie Cię o tym powiadomić podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin załatwienia.

Jednostka organizacyjna operatora zobowiązana jest udzielić odpowiedzi na piśmie.

Jeżeli nie zadowala Cię sposób załatwienia reklamacji, możesz złożyć odwołanie do organu odwoławczego, który musi być wskazany przez operatora w odpowiedzi na reklamację.

Jeśli po upływie 3 miesięcy od złożenia reklamacji Twój interes w dalszym ciągu nie zostanie zaspokojony, możesz wystąpić na drogę sądową .

Z tytułu uzasadnionej reklamacji przysługuje Ci zwrot kwot wraz z odsetkami.

W przypadku trwale występującej złej jakości usług masz prawo żądać załatwienia reklamacji przez odpowiednie obniżenie miesięcznej opłaty abonamentowej.

Jeżeli przez okres jednorazowo dłuższy niż 3 dni nie możesz w ogóle korzystać z abonamentu, należy Ci się odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za każdy dzień przerwy w korzystaniu z abonamentu .

ZADBAJ O HOMOLOGACJĘ

Do sieci telekomunikacyjnej mogą być przyłączone wyłącznie urządzenia (aparaty telefoniczne, faksy, modemy, urządzenia antypirackie, itp.) posiadające świadectwo homologacji. Urządzenia, które nie uzyskały takiego świadectwa, mogą powodować zakłócenia w sieci czy też nieprawdziwe naliczanie impulsów (również na Twoją niekorzyść). Za brak homologacji odpowiada właściciel danego urządzenia !