

**ROZPORZĄDZENIE  
MINISTRA INFRASTRUKTURY<sup>1)</sup>**

z dnia 1 października 2004 r.

**w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej**

(Dz. U. z dnia 18 października 2004 r.)

Na podstawie art. 106 ust. 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800) zarządza się, co następuje:

**§ 1.** Rozporządzenie określa:

- 1) warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej za:
  - a) niedotrzymanie z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
  - b) niedotrzymanie z winy dostawcy usług określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
  - c) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej,
  - d) nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej, zwana dalej "reklamacją";
- 2) tryb postępowania reklamacyjnego.

**§ 2.** 1. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej "reklamującym";
- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
- 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w § 1 pkt 1 lit. a;
- 6) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w § 1 pkt 1 lit. b;
- 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 7;
- 9) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

2. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 1 pkt 1-6, 8 lub 9, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.

3. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 1 pkt 1-6, 8 lub 9, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

**§ 3.** Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 7, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

**§ 4.** Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej użytkowników danego dostawcy usług.

**§ 5. 1.** Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę, o której mowa w § 4, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce, o której mowa w § 4, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, dostawca usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.

4. Przepisu ust. 3 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

**§ 6. 1.** 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 zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

**§ 7. 1.** Jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.

2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację;
- 2) powołanie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
- 5) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
- 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
- 7) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

**§ 8.** Reklamacje niezakończone przed dniem wejścia w życie rozporządzenia rozpatruje się na zasadach dotychczasowych.

**§ 9.** Traci moc rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 28 września 2001 r. w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych (Dz. U. Nr 115, poz. 1230).

**§ 10.** Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 30 dni od dnia ogłoszenia.

<sup>1)</sup> Minister Infrastruktury kieruje działem administracji rządowej - łączność, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 11 czerwca 2004 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Infrastruktury (Dz. U. Nr 134, poz. 1429).