

1230**ROZPORZĄDZENIE MINISTRA GOSPODARKI**

z dnia 28 września 2001 r.

w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych.

Na podstawie art. 74 ust. 1 ustawy z dnia 21 lipca 2000 r. — Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 73, poz. 852) zarządza się, co następuje:

§ 1. Rozporządzenie określa:

- 1) szczegółowe warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja w sprawie niedotrzymania z winy operatora terminu zawarcia umowy o świadczenie usług powszechnych, o których mowa w art. 49 ust. 1 ustawy z dnia 21 lipca 2000 r. — Prawo telekomunikacyjne, lub terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług, a także w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania takich usług,
- 2) szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego.

§ 2. 1. Reklamację wnosi się w przypadku występowania z roszczeniem o odszkodowanie w sprawie:

- 1) niedotrzymania z winy operatora terminu zawarcia umowy o świadczenie usług powszechnych,
- 2) niedotrzymania z winy operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług powszechnych, określonego w umowie zawartej z użytkownikiem, który nie posiada dostępu do usług powszechnych z tytułu innej umowy z operatorem,
- 3) przerwy w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo, trwającej co najmniej dzień.

2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej.

§ 3. 1. Reklamacja w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres użytkownika,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) numer urzędzenia końcowego użytkownika,
- 5) podpis użytkownika — w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.

2. W przypadkach, o których mowa w § 2 ust. 1, reklamacja powinna ponadto zawierać:

- 1) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,

- 2) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy — w przypadku reklamacji, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 1,
- 3) datę zawarcia umowy i datę rozpoczęcia świadczenia usługi powszechnej — w przypadku reklamacji, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 2.

3. Zgłoszenie w sprawach, o których mowa w § 2 ust. 1, które nie zawiera roszczenia o odszkodowanie, lecz prawo do odszkodowania nie budzi wątpliwości, uważa się za reklamację.

§ 4. 1. Reklamacja, z zastrzeżeniem ust. 2, może być wniesiona w każdej jednostce organizacyjnej operatora.

2. W sprawach wymienionych w § 2 ust. 1 pkt 2 i 3 reklamację wnosi się w jednostce organizacyjnej operatora, do której zadań należy obsługa użytkownika zgłaszającego reklamację.

§ 5. 1. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu, sporządzonego przez jednostkę przyjmującą reklamację, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

2. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie, ustnie do protokołu w jednostce organizacyjnej operatora lub przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, jednostka ta jest obowiązana pisemnie potwierdzić jej przyjęcie.

3. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie przyjmujący jest zobowiązany do podania zgłaszającemu reklamację swojego imienia i nazwiska oraz numeru służbowego, a następnie do pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia.

§ 6. Reklamacja w przypadkach, o których mowa w § 2 ust. 1, może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia, w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana.

§ 7. 1. Jednostka organizacyjna operatora rozpatrująca reklamację, w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia:

- 1) udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej albo
- 2) informuje pisemnie użytkownika o niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w tym terminie, podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na reklamację; termin ten nie może przekroczyć 30 dni od dnia wniesienia reklamacji.

2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę jednostki organizacyjnej operatora,
- 2) powołanie podstawy prawnej,
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
- 4) pouczenie o prawie odwołania się oraz wskazanie jednostki odwoławczej,
- 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

3. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

§ 8. 1. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji użytkownik może wnieść odwołanie do jednostki odwoławczej, wskazanej w odpowiedzi na reklamację, w terminie 14 dni od daty doręczenia pisma z odpowiedzią na reklamację.

2. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem jednostki organizacyjnej operatora rozstrzygającej reklamację w pierwszej instancji, która w terminie 7 dni od dnia otrzymania odwołania może:

- 1) zmienić rozstrzygnięcie w przypadku zasadności odwołania, w szczególności gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnio-

ne nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były znane przy rozpatrywaniu reklamacji, albo

- 2) przekazać odwołanie wraz z aktami sprawy jednostce odwoławczej.

§ 9. 1. Jednostka odwoławcza w terminie 30 dni od dnia jego otrzymania rozpatruje odwołanie i udziela użytkownikowi odpowiedzi.

2. Odpowiedź udzielona użytkownikowi, w wyniku rozpatrzenia odwołania, w sprawie, o której mowa w § 2 ust. 1, powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie wystąpienia na drogę sądową w postępowaniu cywilnym.

3. W przypadku uwzględnienia reklamacji, w wyniku rozpatrzenia odwołania, jednostka odwoławcza zwraca akta sprawy do właściwej jednostki organizacyjnej operatora wraz z poleceniem wykonania rozstrzygnięcia, powiadamiając jednocześnie użytkownika o wyniku rozpatrzenia reklamacji, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania albo formie zwrotu innej należności, przy czym zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych płatności może nastąpić jedynie na wniosek użytkownika.

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

Minister Gospodarki: *J. Steinhoff*