

ROZPORZĄDZENIE MINISTRA INFRASTRUKTURY¹⁾

z dnia 19 grudnia 2002 r.

w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia usług powszechnych.

Na podstawie art. 49 ust. 2 ustawy z dnia 21 lipca 2000 r. — Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 73, poz. 852, z 2001 r. Nr 122, poz. 1321 i Nr 154, poz. 1800 i 1802 oraz z 2002 r. Nr 25, poz. 253, Nr 74, poz. 676 i Nr 166, poz. 1360) zarządza się, co następuje:

§ 1. 1. Operator publiczny świadczący usługi powszechne w stacjonarnych publicznych sieciach telefonicznych, zwany dalej „operatorem”:

- 1) oferuje abonentom możliwość rozłożenia na raty opłaty za przyłączenie;
- 2) umożliwia abonentom wybór opcji taryfowej w zależności od ich możliwości ekonomicznych oraz sposobu korzystania z usług;
- 3) zapewnia abonentom możliwość kontroli zakresu korzystania przez nich z usług powszechnych, w szczególności przez:
 - a) dostarczanie wraz z rachunkiem na pisemne żądanie abonenta szczegółowego wykazu wykonanych w poprzednich okresach rozliczeniowych usług telekomunikacyjnych, zawierającego informację: o zrealizowanych płatnych połączeniach wraz z czasem ich trwania, o rozpoczę-

ciu połączenia oraz o wysokości opłaty za każde z połączeń,

- b) zapewnienie, w miarę możliwości technicznych, blokowania niektórych typów połączeń,
- c) możliwość kontroli wydatków w drodze przedpłaty, w ramach istniejących warunków technicznych,
- d) określanie górnej kwoty rachunku,
- e) umożliwienie okresowego zawieszenia korzystania z usług telekomunikacyjnych.

2. Cenę za świadczenie usług powszechnych ustala się z uwzględnieniem cen usług telekomunikacyjnych świadczonych w stacjonarnych sieciach telekomunikacyjnych na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 2. Ustala się następujące wskaźniki jakości świadczenia usług powszechnych:

- 1) sprawność usuwania uszkodzeń — procentowy udział uszkodzeń zgłoszonych przez abonentów i usuniętych do końca następnego dnia roboczego w ogólnej liczbie zgłoszonych uszkodzeń;
- 2) liczba błędnych wywołań — procentowy udział połączeń, inicjowanych w godzinach największego ruchu telefonicznego, które z przyczyn związanych z uszkodzeniami linii i urządzeń sieci telekomunikacyjnej oraz blokadą sieci nie spowodowały zestawienia żądanego połączenia, w ogólnej liczbie wywołań;

¹⁾ Minister Infrastruktury kieruje działem administracji rządowej — łączność, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 29 marca 2002 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Infrastruktury (Dz. U. Nr 32, poz. 302).

- 3) czas usunięcia uszkodzenia — średni czas oczekiwania abonenta na przywrócenie możliwości korzystania z zakończenia sieci, liczony od momentu zgłoszenia i określony w godzinach;
- 4) liczba uszkodzeń — średnią liczbę uszkodzeń zgłaszanych przez abonentów przypadającą na 100 linii abonenckich;
- 5) gęstość aparatów publicznych — liczbę aparatów publicznych przypadających na 1000 mieszkańców odrębnie na obszarach miejskich i wiejskich;
- 6) gęstość aparatów publicznych przystosowanych do używania przez osoby niepełnosprawne — liczbę aparatów publicznych przystosowanych do używania przez osoby niepełnosprawne przypadających na 1000 mieszkańców;
- 7) średni czas oczekiwania na przyłączenie — średni czas oczekiwania, określony w miesiącach, na zainstalowanie lub przeniesienie zakończenia sieci, od momentu złożenia wniosku o zainstalowanie zakończenia sieci lub jej przeniesienie do czasu realizacji wniosku;
- 8) czas oczekiwania na zgłoszenie się informacji o numerach telefonicznych;
- 9) liczba reklamacji — liczbę reklamacji zgłaszanych pisemnie lub ustnie na 1000 linii głównych.

§ 3. 1. Operator świadczy usługi zgodnie z wartościami wskaźników jakości świadczenia usług powszechnych, określonymi w załączniku nr 1 do rozporządzenia.

2. Wartości wskaźników, o których mowa w ust. 1, oblicza się za cały rok kalendarzowy.

3. Operator oblicza wartości wskaźników, o których mowa w ust. 1, dla całego obszaru swojego działania, a także odrębnie dla każdej ze stref numeracyjnych, objętych jego działalnością.

4. Operator podaje do publicznej wiadomości w dzienniku o zasięgu ogólnopolskim, nie później niż w terminie 2 miesięcy od dnia zakończenia okresu sprawozdawczego, obliczone wartości wskaźników jakości świadczenia usług powszechnych.

§ 4. Operator zapewnia osobom niepełnosprawnym dostęp do świadczonych przez siebie usług powszechnych przez wprowadzenie udogodnień polegających na:

- 1) zainstalowaniu w każdej placówce obsługi klienta ogólnodostępnego urządzenia faksowego, a w miarę możliwości także wideotelefonu lub tekstofonu;
- 2) umieszczeniu w spisie abonentów informacji o miejscach zainstalowania tekstofonów i wideotelefonów oraz o abonentach posiadających tekstofony lub wideotelefony — za ich zgodą;
- 3) wydzieleniu, w placówkach obsługi klienta, stanowisk przystosowanych do obsługi osób niepełnosprawnych oraz oznaczeniu tych stanowisk znakiem, którego wzór określa załącznik nr 2 do rozporządzenia.

§ 5. Rozporządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2003 r.

Minister Infrastruktury: *M. Pol*

Załączniki do rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 19 grudnia 2002 r. (poz. 1972)

Załącznik nr 1

WARTOŚCI WSKAŹNIKÓW JAKOŚCI ŚWIADCZENIA USŁUG POWSZECHNYCH

Lp.	Nazwa wskaźnika	Jednostki	Wartość
1	Sprawność usuwania uszkodzeń	%	90,00
2	Stopa błędnych wywołań	%	0,9
3	Czas usunięcia uszkodzenia	godziny	34
4	Liczba uszkodzeń	sztuki	14
5	Gęstość aparatów publicznych	— ogółem — miasto — wieś	3,0 3,0 2,0*
6	Gęstość aparatów publicznych przystosowanych do używania przez osoby niepełnosprawne	sztuki	1,0*
7	Średni czas oczekiwania na uzyskanie dostępu do sieci telekomunikacyjnej	miesiące	10
8	Czas oczekiwania na zgłoszenie się informacji o numerach telefonicznych	sekundy	30
9	Liczba reklamacji	%	1

* Co najmniej 1,0 w miejscowości poniżej 1000 mieszkańców.

WZÓR OZNAKOWANIA STANOWISK W PLACÓWKACH OBSŁUGI KLIENTA,
PRZYSTOSOWANYCH DO OBSŁUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH



1. Symbol graficzny znaku powinien być koloru białego na ciemnoniebieskim tle.
2. Wymiary znaku powinny być nie mniejsze niż 20 cm × 20 cm.
3. Proporcje podane na rysunku powinny być zachowane zarówno przy zwiększaniu, jak i zmniejszaniu rozmiarów znaku.